Interfaces conversationnelles Xanadu

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

Interfaces conversationnelles 5

Console Interfaces conversationnelles 6

Explorer Console Interfaces conversationnelles 8

Installation des Interfaces conversationnelles composants 19

Configurer Interfaces conversationnelles 22

Référence Interfaces conversationnelles 70

Agent virtuel 74

Explorer Agent virtuel 77

Configurer Agent virtuel 129

Création et déploiement Agent virtuel 239

Intégration Agent virtuel à d'autres canaux 524

Analyse des Agent virtuel performances 828

Référence Agent virtuel 944

Now Assist dans Agent virtuel 1142

Explorer Now Assist dans Agent virtuel 1144

Configurer Now Assist dans Agent virtuel 1151

Utiliser Now Assist dans Agent virtuel 1168

Intégration Now Assist avec Agent virtuelMicrosoft Teams 1180

Analyse Now Assist dans Agent virtuel 1181

Référence de Now Assist dans Agent virtuel 1185

Now Assist libre-service 1185

[store-future: BEGIN review]

Explorer Now Assist le libre-service 1187

Configuration Now Assist du libre-service 1187

Utilisation Now Assist du libre-service 1188

Now Assist Référence en libre-service 1188

[End]

Messagerie instantanée d'agent 1188

Explorer Messagerie instantanée d'agent 1190

Configurer Messagerie instantanée d'agent 1208

Utiliser Messagerie instantanée d'agent 1244

Référence Messagerie instantanée d'agent 1257

Barre latérale 1260

Explorer Barre latérale 1262

Configurer Barre latérale 1277

Utiliser Barre latérale 1297

Référence Barre latérale 1299

Interfaces conversationnelles Outil de diagnostic 1301

Exploration de l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic 1302

Utilisation de l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic 1303

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour Interfaces conversationnelles..... 1310

Traduction automatique

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

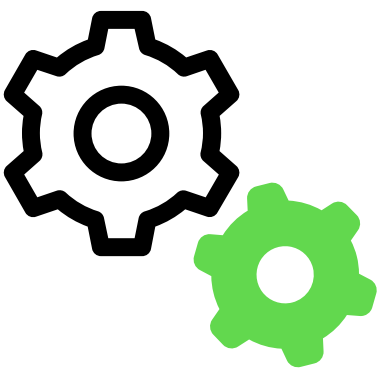
Interfaces conversationnelles

Permettez aux utilisateurs de dialoguer avec des agents actifs, des agents virtuels ou les deux à l'aide de ServiceNow® Interfaces conversationnelles. Vous pouvez également utiliser les compétences de l'IA générative dans vos expériences conversationnelles. Ces interfaces fournissent des outils permettant de créer et de gérer des expériences conversationnelles optimales pour les utilisateurs dans les canaux de messagerie instantanée qu'ils préfèrent.

Introduction à Interfaces conversationnelles

Sélectionnez une vignette pour commencer avec l'un des Interfaces conversationnelles produits.

Console d'administration Interfaces conversationnelles



Explorez, implémentez et gérez votre Interfaces conversationnelles utilisation d'une page d'accueil ou d'une expérience de console.

Agent virtuel

Donnez à vos employés et à vos clients les moyens de se servir eux-mêmes à l'aide d'une interface de messagerie conviviale, avec des conversations prédéfinies alimentées par l'intelligence artificielle.

Now Assist dans Agent virtuel

Utilisez des grands modèles de langage (LLM) pour créer une expérience conversationnelle en langage naturel susceptible d'améliorer la réussite de vos workflows en libre-service.

Traduction automatique

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

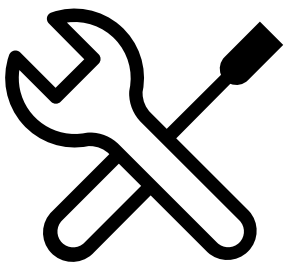
Messagerie instantanée d'agent

Simplifiez l’expérience de messagerie instantanée entre l’agent et le demandeur, et permettez aux gestionnaires de surveiller et d’aider les agents.

Barre latérale

Autorisez les agents à collaborer avec d’autres personnes sur les enregistrements de l’espace de travail.

Interfaces conversationnelles **Outil de diagnostic**



Identifiez, dépannez et trouvez des solutions aux problèmes liés à Interfaces conversationnelles.

Ressources supplémentaires

Gérer et améliorer votre expérience Interfaces conversationnelles

Console Interfaces conversationnelles

Explorez, implémentez et gérez votre Interfaces conversationnelles utilisation d’une page d’accueil ou d’une expérience de console. Tous les paramètres et configurations dont vous avez besoin pour configurer et lancer vos interfaces, tels que Agent virtuel et , Messagerie instantanée d'agentsont consolidés dans la ServiceNow® Interfaces conversationnelles console.

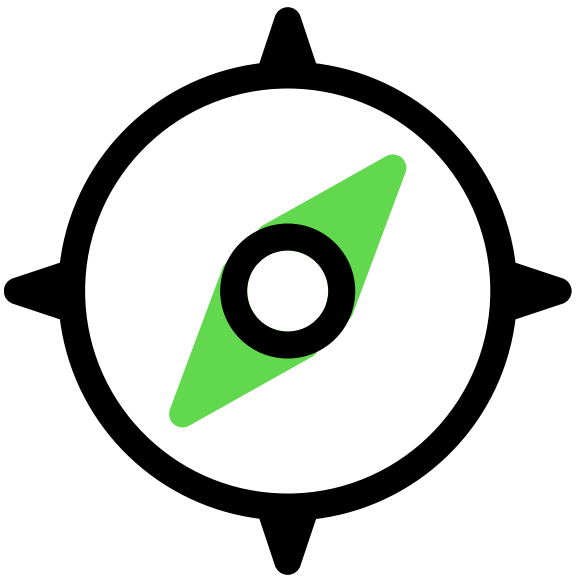
Pour une présentation de la Interfaces conversationnelles console et pour vous familiariser avec le produit, regardez cette vidéo. Prise en main de la console Interfaces conversationnelles.

Traduction automatique

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

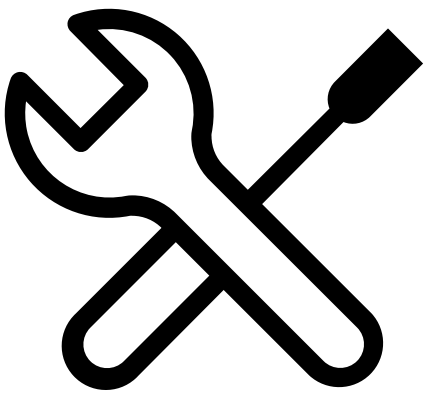
Premiers pas

Explorer



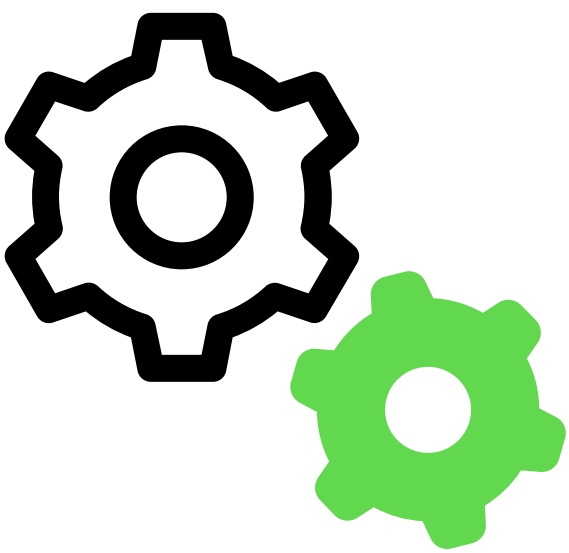
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de la console Interfaces conversationnelles.

Installer



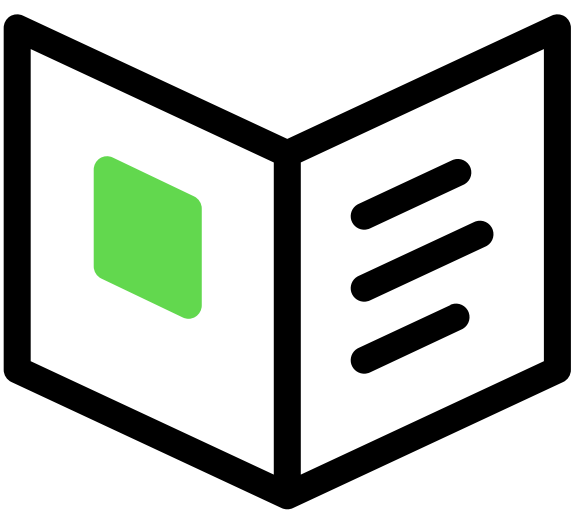
Conversations installées Agent virtuel et prédéfinies.

Configurer



Sélectionner les paramètres de conversation pour Agent virtuel, Messagerie instantanée d'agent, et Barre latérale

Référence



Obtenir des informations techniques sur les enregistrements de la table Interactions et la gestion des données dans Interfaces conversationnelles.

Traduction automatique

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

Explorer Console Interfaces conversationnelles

Les Interfaces conversationnelles applications permettent à vos utilisateurs d'interagir avec des agents actifs, des agents virtuels ou les deux. Ces interfaces fournissent des outils permettant de créer et de gérer des expériences conversationnelles optimales pour vos utilisateurs, dans les canaux de messagerie instantanée qu'ils préfèrent.

Si vous débutez Interfaces conversationnelles et que vous ne l'avez pas encore implémentée ou utilisée Agent virtuel , vous pouvez accéder à l'application Console Interfaces conversationnelles pour explorer toutes les fonctionnalités disponibles.

Pour les utilisateurs existants, vous pouvez accéder à l'application console pour découvrir d'autres Interfaces conversationnelles améliorations ou fonctionnalités de niveau avancé.

Interfaces conversationnelles Avantages de la console

Implémentez pour prendre en charge Interfaces conversationnelles vos utilisateurs avec des agents virtuels et en direct via les canaux de messagerie instantanée qu'ils préfèrent. Augmentez la productivité de votre organisation informatique en dirigeant les problèmes les plus courants et les plus faciles à résoudre des utilisateurs vers un bot disponible Agent virtuel 24 h/24 et 7 j/7. La Interfaces conversationnelles console vous permet de démarrer rapidement et de travailler à l'obtention de résultats positifs avec votre implémentation.

Naviguez dans une expérience intelligente spécialement adaptée à l'endroit où vous vous trouvez en tant qu'utilisateur Interfaces conversationnelles . La Interfaces conversationnelles console est idéale pour les utilisateurs novices qui n'ont jamais installé ou configuré Interfaces conversationnelles, ainsi que pour les utilisateurs les plus expérimentés qui cherchent à étendre toutes les fonctionnalités et à maintenir les implémentations existantes.

Interfaces conversationnelles La console fournit les fonctionnalités suivantes :

- Modules d'expérience guidée qui vous guident à travers des tâches essentielles, telles que l'ajout de votre bot à un portail, la personnalisation et la personnalisation de votre bot, la configuration de messages d'accueil de bot, la collecte de mesures, etc.
- Accès à des ressources et des vidéos utiles pour vous aider à planifier votre expérience conversationnelle d'agent virtuel ou humain.
- Paramètres généraux pour les deux Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, ainsi que les paramètres spécifiques à chaque application.
- Mesures de performances des bots pour les conversations récentes.
- Panneau de progression qui affiche ce qui a été configuré sur votre instance.

Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil** pour commencer à explorer ses fonctionnalités.

Remarque :
La Interfaces conversationnelles console est également disponible dans l'application Omni-Experience Standard Feature Set à partir du ServiceNow Store. Les clients existants n'ont pas besoin de l'installer à partir du Store. Toutefois, les mises à jour ultérieures y seront disponibles. Visitez le site Web de ServiceNow Store pour plus d'informations. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

Traduction automatique

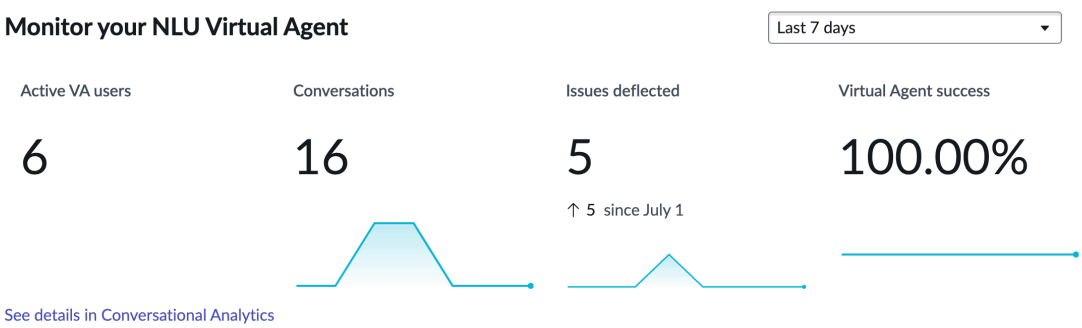
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Surveillance et gestion des Interfaces conversationnelles applications

Utilisez la Accueil Interfaces conversationnelles page pour surveiller les performances des conversations récentes Agent virtuel ou tester votre bot. Les avis de mise à jour du module d'extension vous avertissent lorsqu'une mise à jour de fonctionnalité est prête.

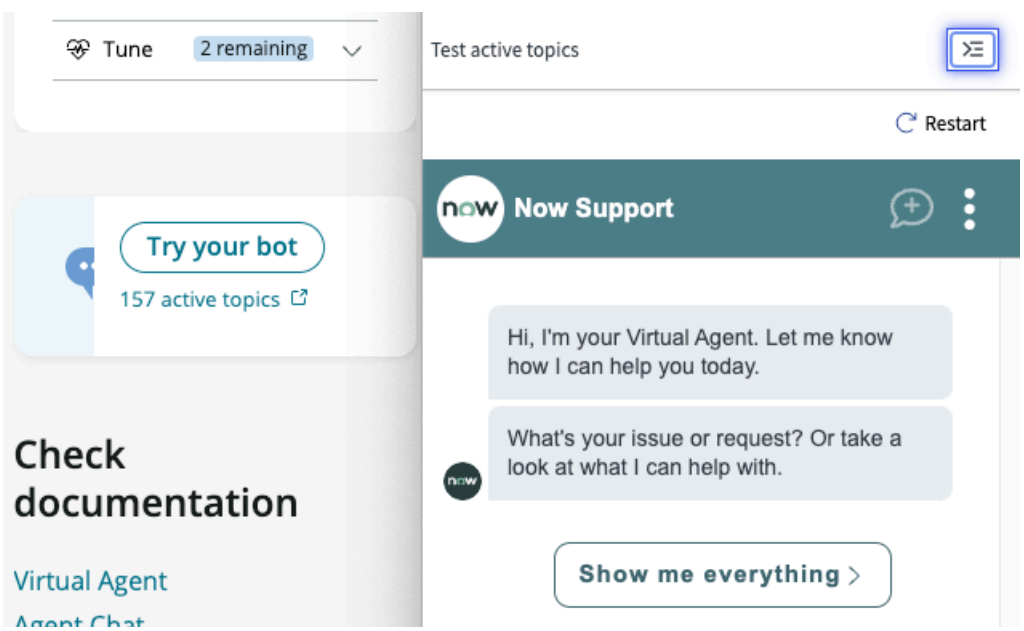
Surveillez vos Agent virtuel performances

Passez en revue les performances des conversations récentes Agent virtuel à partir de la Interfaces conversationnelles console. Pour en savoir plus, sélectionnez **Afficher les détails dans Analyse conversationnelle** pour ouvrir le tableau de bord d'analyse conversationnelle.



Tester votre bot

Sélectionnez **Essayer votre bot** pour ouvrir une conversation dans une nouvelle fenêtre et tester les rubriques actives. Saisissez une demande et envoyez-la pour démarrer une conversation avec le bot. Le nombre de sujets actifs est indiqué à titre informatif.

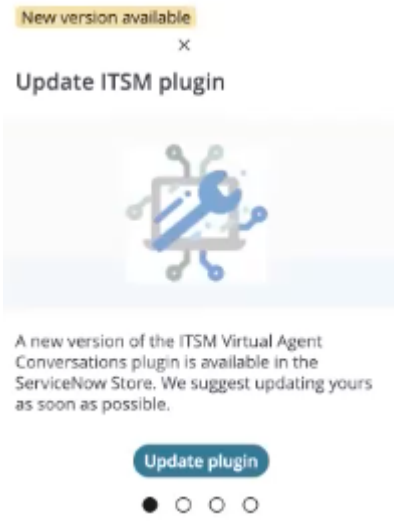


Mettre à jour les modules d'extension

Les notifications sur la console vous permettent de savoir quand mettre à jour un module d'extension Interfaces conversationnelles installé. Sélectionnez **Mettre à jour le module d'extension** pour le mettre à jour à partir du ServiceNow Store.

Traduction automatique

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



Canaux dans Interfaces conversationnelles

Les différentes façons dont vos utilisateurs finaux interagissent avec des agents virtuels et en direct sont appelées canaux. En Interfaces conversationnelles, les utilisateurs et les agents conversent via des canaux qui disposent de modes de communication spécifiques : le mode chat pour les conversations en temps réel et le mode messagerie pour les conversations longues.

Les canaux de conversation offrent à vos utilisateurs finaux et agents différentes options d'interaction. Ces options sont basées sur le moment où vos utilisateurs et agents sont disponibles pour se connecter, ainsi que sur les applications de messagerie instantanée utilisées dans votre environnement professionnel. Il existe deux types de canaux : les canaux de messagerie instantanée et les canaux de messagerie.

Canaux de messagerie instantanée

Les canaux de messagerie instantanée prennent en charge les conversations bidirectionnelles en temps réel. Ces conversations peuvent impliquer un utilisateur et un agent actif ou un utilisateur et un agent virtuel. Ce mode de conversation est synchrone et l'utilisateur est assuré d'obtenir une réponse. Les canaux de messagerie instantanée pris en charge permettent à vos utilisateurs finaux et agents d'interagir en fonction des applications de messagerie instantanée (clients) qu'ils utilisent et du moment où ils sont disponibles pour se connecter.

Les canaux suivants sont pris en charge pour le chat synchrone :

- Client Web Portail de services (mweb)
- Client Web mobile (mweb)
- Intégration conversationnelle de Microsoft Teams
- Intégration conversationnelle de Slack
- Conversational Integration with Workplace from Facebook
- Conversational Integration with Alexa
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Intégration conversationnelle de LINE
- Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Traduction automatique

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

Canaux de messagerie

Les canaux de messagerie permettent aux utilisateurs finaux et aux agents de communiquer sur de plus longues périodes, en particulier lorsqu'une partie n'est pas en ligne. Ce mode de chat est asynchrone et se déroule à la convenance des parties.

Lorsque vos utilisateurs finaux et vos agents doivent communiquer sur de longues périodes sans être en ligne simultanément, des canaux de messagerie prédéfinis leur permettent de discuter de manière asynchrone, à leur convenance.

Les canaux suivants sont disponibles pour le chat asynchrone :

- Client Web mobile (mweb) : configurez ce canal pour les appareils iOS, Android et de bureau pour le chat asynchrone
- Now Assist panel : Utilisé par Now Assist panel .
- Canal SMS : Utilisé par Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Table des canaux de messagerie

Les canaux de messagerie sont définis dans la table Canaux de messagerie [sys_cs_channel]. Si vous utilisez le cadre de travail d'intégration de la messagerie instantanée personnalisée pour créer des intégrations de messagerie instantanée personnalisées, vous pouvez spécifier le mode de canal pour ces intégrations (messagerie instantanée ou messagerie). Pour des canaux tels que le canal mweb, vous pouvez également choisir la messagerie instantanée ou la messagerie.

Canaux configurés pour une instance

Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

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

Agent actif Prise en charge par canal

Tous les canaux peuvent ne pas convenir à l'assistance Agent actif . Par exemple, vous pouvez désactiver la prise en charge des canaux Bot-to-Bot et vocaux. Agent actif la prise en charge est activée par défaut, mais les administrateurs peuvent modifier ce paramètre dans la table Canaux de messagerie [sys_cs_channel]. Pour plus de détails, voir Désactiver la prise en charge d'un agent actif pour un canal.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de messagerie instantanée

Les Interfaces conversationnelles canaux offrent des fonctionnalités de base qui permettent à vos agents et utilisateurs finaux de rester facilement connectés :

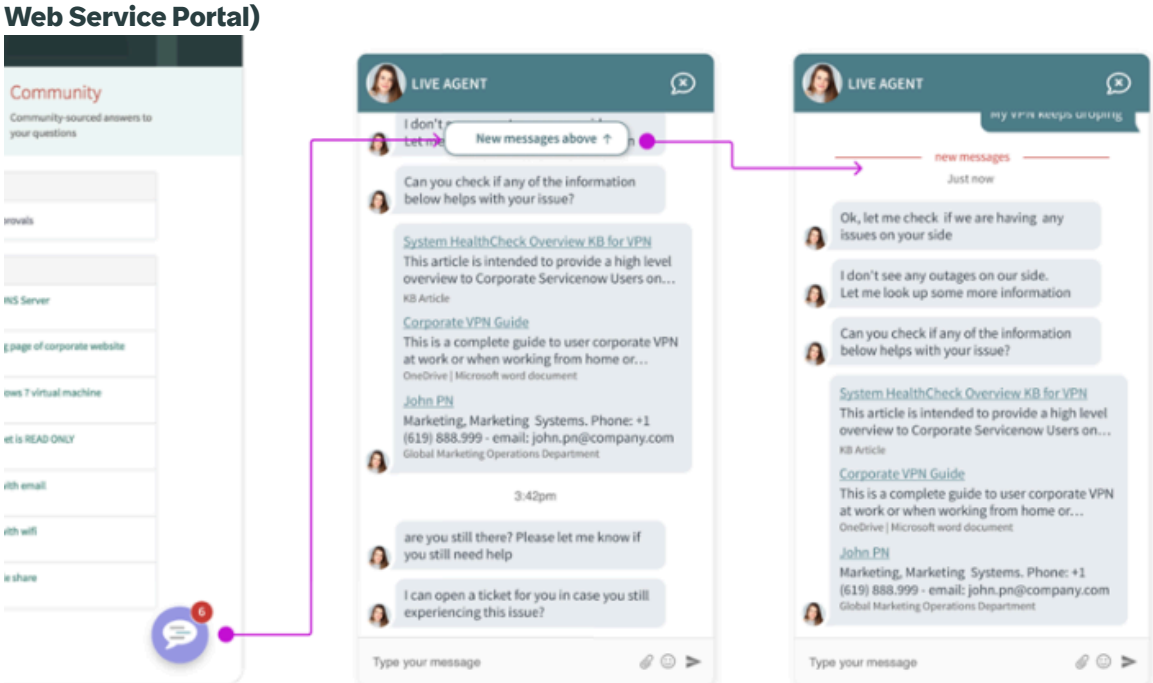
- Indicateurs de messages qui informent vos utilisateurs des messages nouveaux et non lus reçus lorsqu'ils ne sont pas en contact avec la messagerie instantanée ou hors ligne.
- Indicateurs de saisie qui montrent qu'un participant à la messagerie instantanée répond.
- Messages système, affichés aux utilisateurs et aux agents, qui fournissent des informations sur l'état de la conversation.
- Gestion sécurisée des données sensibles, telles que les mots de passe ou les numéros de compte. Ces données sont masquées lorsque les utilisateurs saisissent les informations et ne peuvent pas être consultées par d'autres utilisateurs.
- Fermeture automatique des conversations de messagerie instantanée ou de messagerie instantanées inactives.

Indicateurs de messages nouveaux et non lus

Les utilisateurs finaux reçoivent des indicateurs de nouveaux messages sur les canaux de messagerie instantanée et de messagerie lorsqu'ils sont hors ligne. Les utilisateurs peuvent être anonymes (invités) ou connus (authentifiés). Le nombre de messages non lus s'affiche sur le widget de messagerie instantanée.

Dans le chat asynchrone, le nombre de messages non lus reflète le nombre de messages hors connexion envoyés par un agent actif et de notifications simples reçues.

Indicateurs de nombre de messages non lus et de nouveaux messages (client Web Service Portal)



Les indicateurs de messages s'affichent 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.

- Il n'y a pas de limite au nombre de messages non lus. Il est possible d'afficher jusqu'à 50 messages non lus à un moment donné. Les messages peuvent couvrir plusieurs conversations, qu'elles soient ouvertes (actuelles) ou fermées (passées).

- Lorsque les utilisateurs ouvrent le client de messagerie instantanée, le dernier message reçu s'affiche. Ils peuvent faire défiler vers le haut ou vers le bas pour lire les messages non lus, comme indiqué par le bouton **Nouveaux messages au-dessus** ou Nouveau **messages en dessous** .

- Une nouvelle ligne de séparation des messages s'affiche entre les messages lus et non lus.

- Lorsqu'un utilisateur ferme et rouvre la fenêtre de messagerie instantanée, les messages affichés sont considérés comme « lus », même si l'utilisateur ne les a peut-être pas consultés.

Messages du système

Au cours des conversations actives avec des agents en direct ou virtuels, certains messages système informent les utilisateurs et les agents de l'état de la conversation. Par exemple, si un utilisateur est engagé dans le chat en direct, mais ne répond pas dans un certain laps de temps, un message de délai d'expiration de conversation s'affiche : La conversation expire, êtes-vous toujours là ?

Vous pouvez modifier les messages système de base en modifiant leurs propriétés système connexes dans les paramètres de la messagerie instantanée de la Interfaces conversationnelles console.

Désactiver la prise en charge d'un agent actif pour un canal

Ajoutez la *disable_live_agent* propriété à la liste connexe Propriétés du canal pour l'exclure de l'assistance de l'agent actif.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La *disable_live_agent* propriété remplace la *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* propriété système pour indiquer que le canal ne prend pas en charge un agent actif. Si le paramètre n'est *disable_live_agent* pas défini pour le canal, l'ancienne propriété système sera toujours respectée pour le moment.

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez sys_cs_channel.list dans le filtre.
2. Sélectionnez un nom de canal dans la table.
   Par exemple, sélectionnez **Alexa**.
3. Dans la liste connexe **Propriétés du canal** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Propriété d'adaptateur personnalisée du nouvel enregistrement.

Traduction automatique

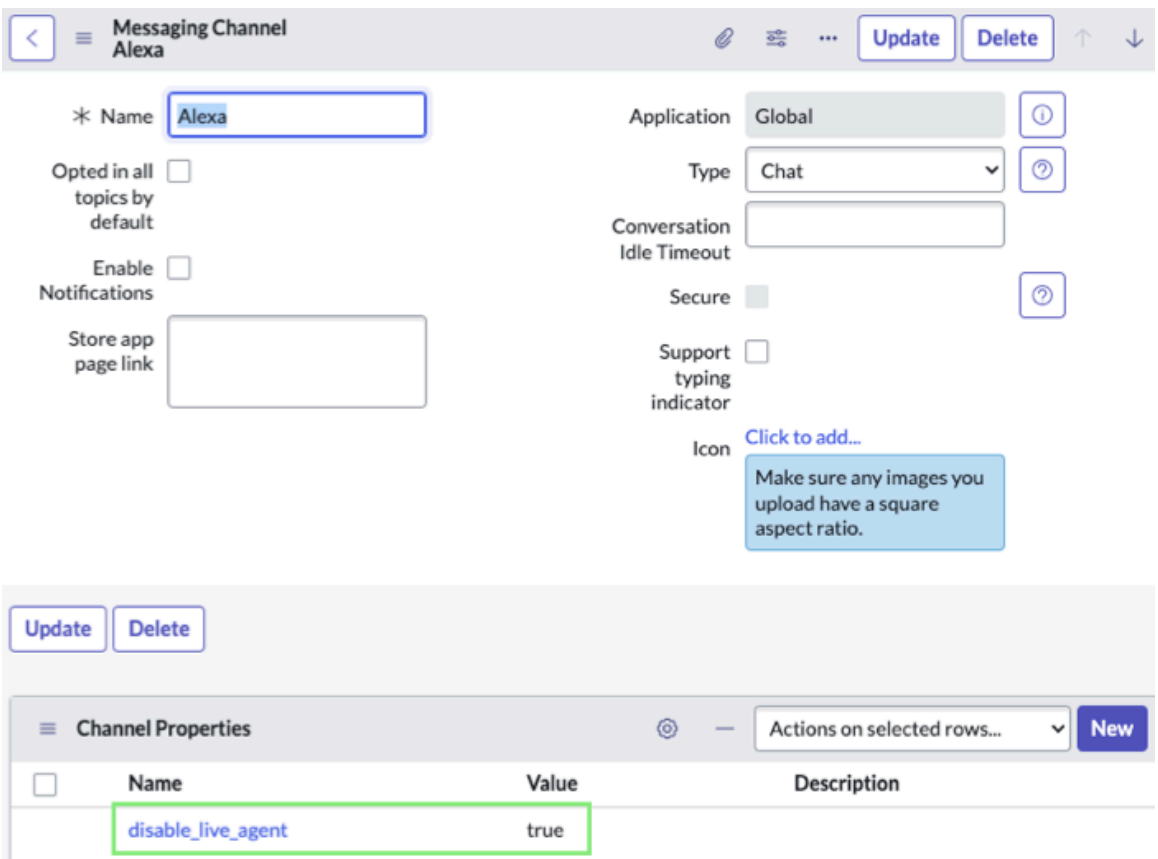
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Nom	Saisissez disable_live_agent.
Valeur	Entrez vrai.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le *disable_live_agent* paramètre s'affiche dans la liste connexe Propriétés du canal.



Utiliser le chat asynchrone dans les canaux de messagerie

Permettez à votre organisation ou à votre marque de maintenir un engagement constant avec les utilisateurs finaux. Avec le chat asynchrone, vos agents et utilisateurs finaux peuvent participer à de longues conversations sans être en ligne simultanément. Les agents peuvent également contacter les utilisateurs de manière proactive chaque fois qu'ils ont des informations utiles à partager, telles que des alertes importantes ou des mises à jour.

Avec le chat asynchrone, les utilisateurs finaux et les agents peuvent engager des conversations qui peuvent durer plusieurs heures, voire plusieurs jours. Ces conversations s'exécutent sur des canaux de messagerie qui permettent à vos utilisateurs et agents de communiquer à différents moments et de reprendre les conversations là où ils s'étaient arrêtés. Les utilisateurs peuvent répondre à leur convenance et ne sont plus limités à travailler avec des agents uniquement pendant les heures d'assistance client.

Les conversations qui s'éternisent sont prises en charge sur les canaux désignés comme canaux de messagerie dans la table Canal de messagerie [sys_cs_channel]. Les canaux de messagerie fournis avec votre système de base comprennent le canal SMS, qui est utilisé

Traduction automatique

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

par l'application ServiceNow Intégration de Twilio à SMS conversationnel , et l'application de canal de ServiceNow service SMS conversationnel.

À partir de la Rome version, vous pouvez également configurer le canal Web (mweb), qui inclut les appareils iOS, Android et de bureau, en tant que canal de messagerie au lieu d'un canal de messagerie instantanée. Pour plus de détails sur la configuration, reportez-vous à la section Configurer le chat asynchrone pour le canal Web.

Remarque :
Les canaux de chat Web et mweb sont les seuls canaux qui prennent en charge à la fois le mode chat et le mode messagerie, en fonction de vos besoins. La messagerie instantanée Web ne peut être configurée qu'avec un seul mode sur une instance donnée. La fonctionnalité de chat asynchrone fait spécifiquement référence au canal mweb en mode messagerie.

Besoins

Le chat asynchrone nécessite certains modules d'extension et ServiceNow applications du ServiceNow Store.

Modules d'extension et applications ServiceNow requis pour le chat asynchrone

Module d'extension ou application ServiceNow	Description
Glide Conversation Server [com.glide.cs]	Active Agent virtuel les fonctionnalités gérées par le serveur de conversation, y compris les paramètres de conversation et le module d'extension Agent virtuel client Web (com.glide.cs.sn-va-web-client-app). Le serveur de conversation est inclus avec Agent virtuel Lite, qui est fourni avec votre système de base. Pour toutes les Agent virtuel fonctionnalités, consultez Activer Glide Virtual Agent, qui est disponible par abonnement.
Messagerie conversationnelle [com.glide.messaging.awa]	Active les fonctionnalités pour la messagerie conversationnelle, telles que les actions de messagerie dans Espace de travail. Pour plus de détails, voir Activate Conversational Messaging .
Application Now Mobile (Version 12.2)	Permet aux utilisateurs de soumettre des incidents et des demandes, de gérer des tâches et de demander de l'aide à la Messagerie instantanée d'agent (et Agent virtuel s'ils l'utilisent Agent virtuel). Les utilisateurs finaux installent l'application pour ou les Now Mobile systèmes à iOSAndroid partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store, respectivement.
Interface de messagerie initiée par l'agent (Version 3.0)	Prend en charge les conversations initiées par un agent dans les canaux de messagerie. Cette ServiceNow application, disponible dans le ServiceNow Store , installe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et applications ServiceNow requis pour le chat asynchrone (suite)

Module d'extension ou application ServiceNow	Description
	également le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa).

Fonctionnement du chat asynchrone

Le chat asynchrone propose diverses fonctionnalités pour vous aider à améliorer l'expérience conversationnelle de vos utilisateurs et agents, telles que :

- Indicateurs de messages qui informent les utilisateurs des messages nouveaux et non lus reçus lorsqu'ils sont absents de la fenêtre de messagerie instantanée ou hors ligne.
- Messages système, affichés aux utilisateurs et aux agents, adaptés aux canaux de messagerie ou de messagerie instantanée.
- Délai d'expiration de conversation inactif que les administrateurs peuvent ajuster pour les canaux de messagerie, si nécessaire.
- Option de messagerie proactive qui permet aux agents d'initier la communication avec les utilisateurs

Les sections suivantes expliquent le fonctionnement de ces fonctionnalités pour le chat asynchrone.

Indicateurs de messages nouveaux et non lus

Les utilisateurs finaux peuvent recevoir des messages sur un canal de messagerie, même lorsqu'ils sont hors ligne. Les utilisateurs peuvent être anonymes (invités) ou connus (authentifiés). Le nombre de messages non lus s'affiche sur le widget de messagerie instantanée. Le nombre de messages non lus reflète le nombre de messages hors ligne qui ont été envoyés par un agent actif et de notifications simples reçues.

Indicateurs du nombre de messages non lus et des nouveaux messages

- Il n'y a pas de limite au nombre de messages non lus. Il est possible d'afficher jusqu'à 50 messages non lus à un moment donné. Les messages peuvent couvrir plusieurs conversations, qu'elles soient ouvertes (actuelles) ou fermées (passées).
- Lorsque les utilisateurs ouvrent le client de chat, ils atterrissent sur le tout dernier message reçu. Ils peuvent faire défiler vers le haut ou vers le bas pour lire les messages non lus, comme indiqué par un bouton **Nouveaux messages au-dessus** ou **Nouveau messages en dessous** .
- Une nouvelle ligne de séparation des messages s'affiche entre les messages lus et non lus.
- Lorsque les utilisateurs ferment et rouvrent la fenêtre de messagerie instantanée, les messages affichés sont considérés comme « lus », même si les utilisateurs ne les ont peut-être pas lus.

Messages du système

Certains messages système affichés aux utilisateurs et aux agents en mode messagerie instantanée ne sont pas applicables en mode messagerie et sont supprimés 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.

Le tableau suivant identifie les messages système qui sont affichés ou supprimés, selon le mode.

Messages système affichés en mode messagerie et messagerie instantanée

Message système	Mode de messagerie (web et mobile)	Mode de messagerie instantanée
X a fermé la session de support. [Affiché lorsque l'agent ou l'utilisateur ferme la session de messagerie instantanée]	Affiché	Affiché
La session de support a été fermée. [Affiché lorsque la session de messagerie instantanée n'a pas été fermée par l'agent ou l'utilisateur]	Supprimé	Affiché
X est entré dans la messagerie instantanée.	Supprimé	Affiché
Merci d'avoir contacté l'assistance. Je suis en train d'examiner votre question et je reviendrai vers vous sous peu.	Affiché	Affiché
La conversation arrive à expiration, êtes-vous toujours là ? Contrôle des sessions de messagerie instantanée en direct inactives[Contrôlé par la *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* propriété système]	Supprimé	Affiché

Conversations et actions de messagerie inactives dans les canaux de messagerie

Dans les canaux de messagerie instantanée, le délai d'expiration de conversation inactif par défaut pour les conversations d'Agent virtuel et d'agent actif est de deux heures (7 200 secondes). Toutefois, pour Agent actif les conversations dans les canaux de messagerie, certaines actions de messagerie sont automatiquement appliquées, ce qui affecte la façon dont les conversations inactives sont gérées. Dans les canaux de messagerie, lorsqu'un demandeur n'a pas répondu à un message d'agent dans les deux jours, l'état de la conversation passe à Fermé abandonné et le message est fermé. Pour en savoir plus sur les actions de messagerie, reportez-vous à la section Configure messaging actions .

En tant qu'administrateurs, vous pouvez remplacer la période d'inactivité de la conversation par canal en définissant la valeur du **champ Délai d'inactivité** de la conversation dans la table Canaux de messagerie [sys_cs_channel]. Pour plus de détails, voir Remplacer la période de délai d'expiration de conversation par canal.

Messagerie proactive

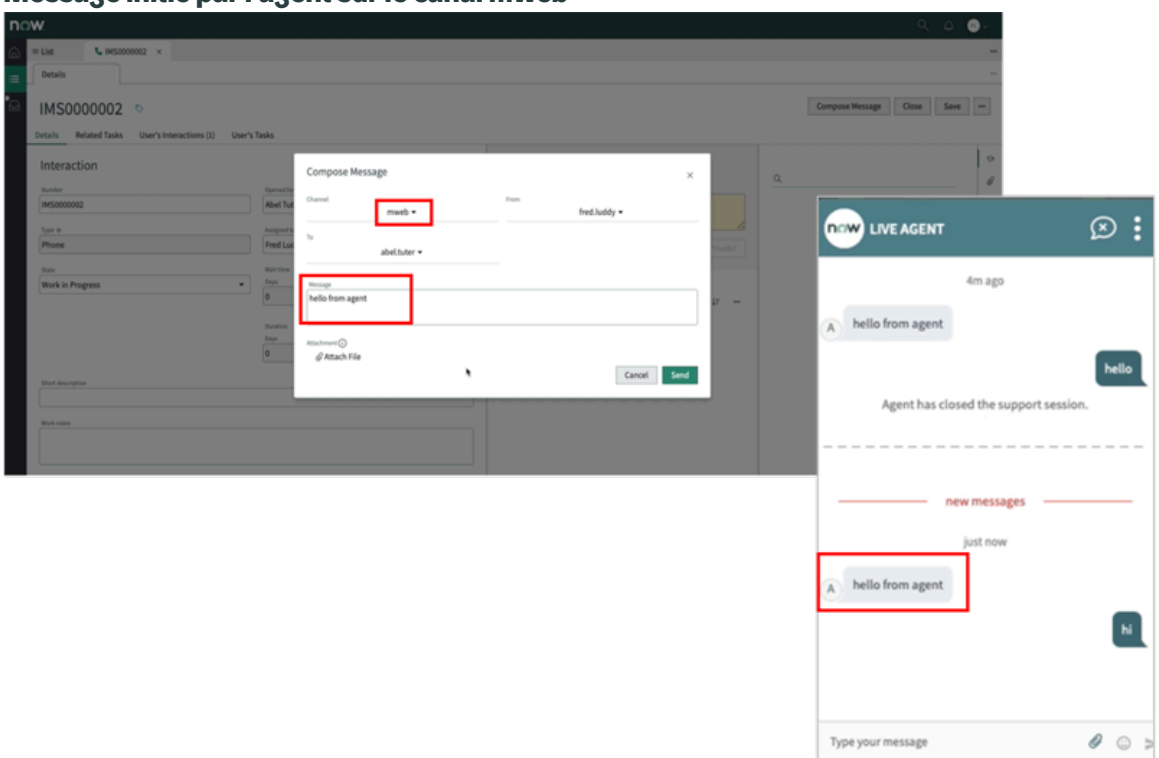
À l'aide de l'interface de messagerie initiée par l'agent, les agents peuvent communiquer de manière proactive avec les utilisateurs finaux pour partager des informations pertinentes ou utiles. Lorsque les agents lancent l'envoi de messages à partir du canal mweb dans la messagerie instantanée asynchrone, vos utilisateurs ont la possibilité de répondre immédiatement et de s'engager dans une expérience conversationnelle bidirectionnelle. La messagerie proactive avec le canal mweb offre les options 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.

- **Fonctionnalité Composer un message** que les agents utilisent pour créer et envoyer des messages aux utilisateurs sélectionnés. Les messages peuvent contenir des liens et des pièces jointes.
- Lorsqu'un utilisateur répond à un message, le contexte d'interaction en cours est conservé et fournit à l'agent les informations nécessaires pour maintenir la conversation.

Message initié par l'agent sur le canal mweb



Pour plus d'informations sur les messages initiés par l'agent, consultez Installer l'interface de messagerie initiée par l'agent.

Expérience utilisateur final dans les conversations d'agent en direct

Lorsqu'un utilisateur démarre le client Web après avoir reçu des messages hors ligne d'un agent spécifique, par exemple de l'agent A, la conversation est en Agent actif mode :

- Si l'agent A est disponible, l'utilisateur peut reprendre la conversation avec l'agent A.
- Si l'agent A n'est pas disponible, mais que l'agent B l'est, selon les paramètres de réaffectation de l'agent, la fenêtre de messagerie instantanée affiche le nom et l'avatar de l'agent B et la conversation reprend.
- Si aucun agent n'est disponible, la conversation est acheminée vers un agent en fonction du temps d'attente maximal de la file d'attente. S'il n'y a pas de temps d'attente, la conversation attend qu'un agent soit disponible.

Configurer le chat asynchrone pour le canal Web

Définissez le client Web comme canal de messagerie pour le chat asynchrone.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le canal Web du système de base, mweb, est automatiquement configuré en tant que canal de messagerie instantanée pour les clients Web et mobiles. Pour utiliser le canal Web comme canal de messagerie, modifiez le **type** de canal dans la table Canal de messagerie [sys_cs_channel].

Procédure

1. Accédez à **Tous** et, dans le filtre de navigation, saisissez `sys_cs_channel.list`.
2. Dans le formulaire Canal de messagerie, sélectionnez l'enregistrement mweb et double-cliquez sur le champ **Type** .
3. Remplacez le type par Messagerie.
4. Enregistrez la valeur.

Résultats

Le canal mweb est réglé sur le mode messagerie. Pour faciliter la gestion des conversations qui s'éternisent, le système effectue automatiquement certaines actions de messagerie en mode de messagerie :

- Message du demandeur sans réponse de l'agent (expérience de l'agent) : si un agent n'a pas répondu à un demandeur dans les 30 minutes, l'agent reçoit un rappel indiquant qu'un message d'un utilisateur final nécessite une réponse.
- Message de l'agent sans réponse du demandeur : si un demandeur n'a pas répondu à un message de l'agent après deux jours, l'état de la conversation dans l'enregistrement d'interaction est automatiquement défini sur Fermé abandonné.

Pour plus d'informations sur les actions de messagerie, consultez Configurer les actions de messagerie . Pour plus d'informations sur Agent virtuelAgent actif les délais d'expiration et les états de conversation inactifs, consultez et Fermeture Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversationsAgent virtuel Enregistrements d'interaction.

Installation des Interfaces conversationnelles composants

Utilisez la page pour installer Agent virtuel les Accueil Interfaces conversationnelles modules d'extension associés. Une fois installé, sélectionnez une carte pour personnaliser votre bot ou configurez Messagerie instantanée d'agent.

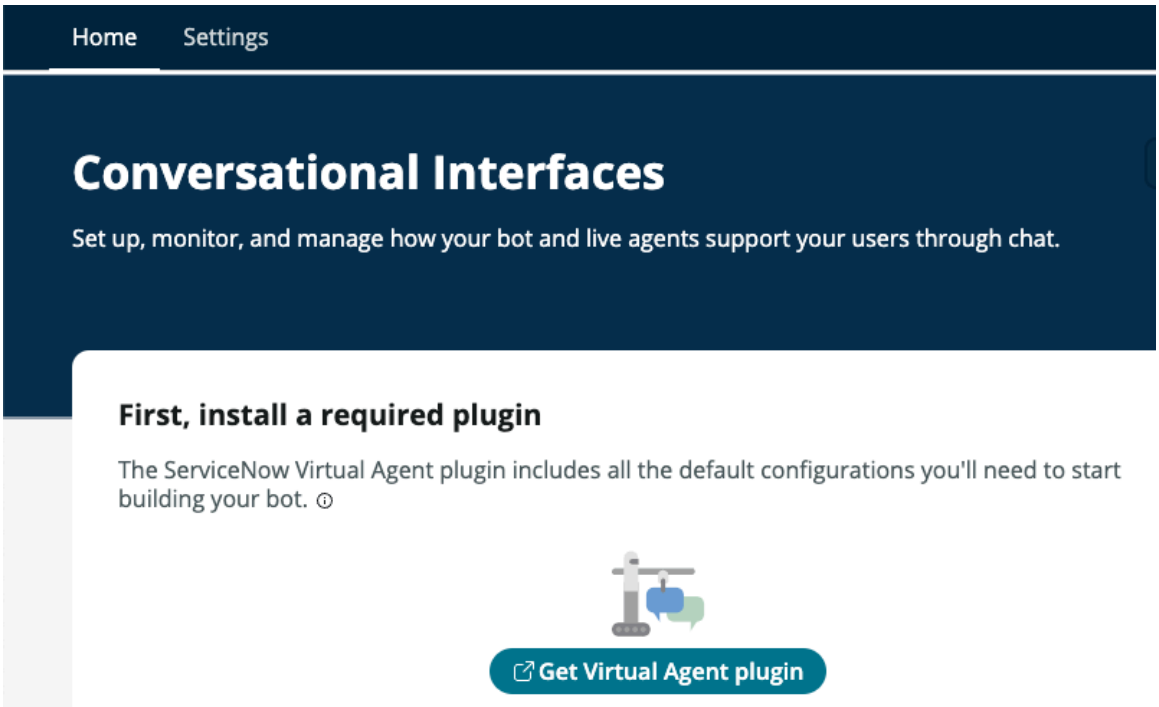
Si vous n'avez jamais installé Agent virtuel, la Interfaces conversationnelles console vous invite à le faire en premier. La mise en page de la page **d'accueil** peut varier en fonction des fonctionnalités que vous avez installées et configurées.

Installer Agent virtuel

Pour commencer, vous devez installer le module d'extension Agent virtuel . Sélectionnez **Obtenir le module d'extension Agent virtuel** pour l'installer.

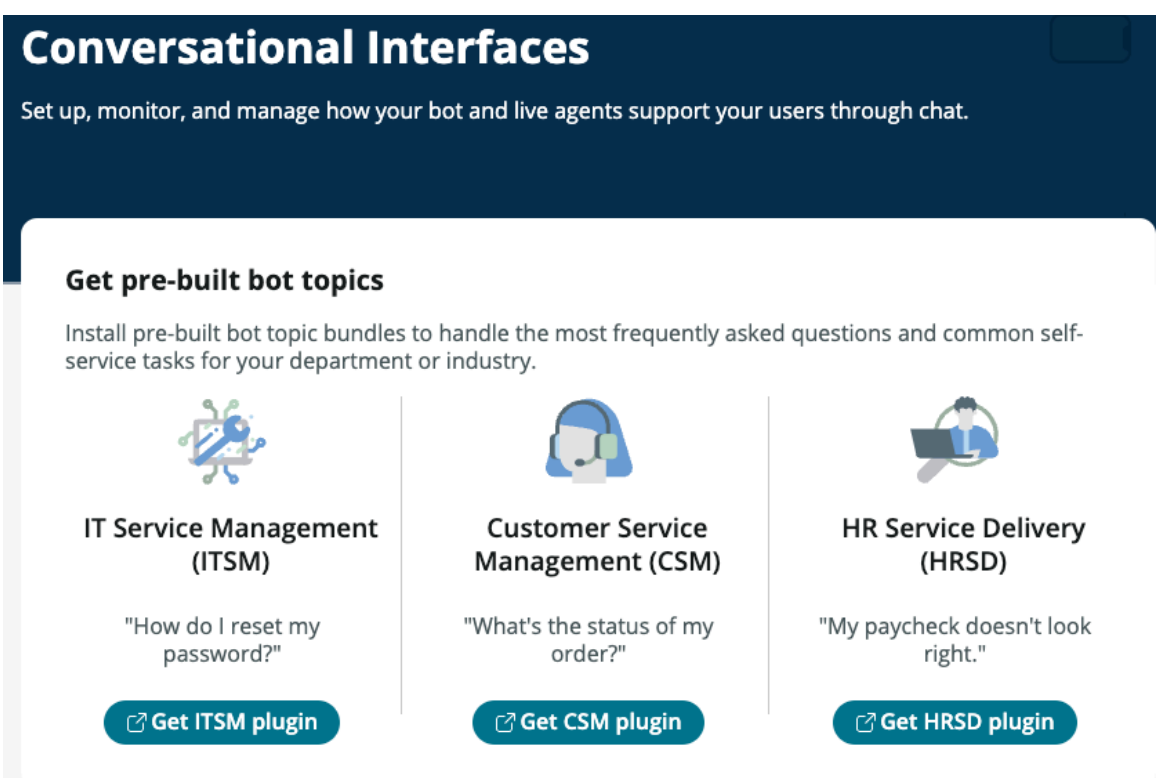
Traduction automatique

© 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.



Obtenir des rubriques de bots prédéfinies

Activez les modules d'extension qui fournissent les conversations thématiques prédéfinies que vous souhaitez utiliser pour gérer les demandes utilisateur courantes. Par exemple, des problèmes de support liés à l'informatique, tels que la réinitialisation d'un mot de passe, ou des problèmes liés aux RH, tels que la demande d'un congé. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Rubriques prédéfinies, blocs de rubriques et ServiceNow modèles NLU.

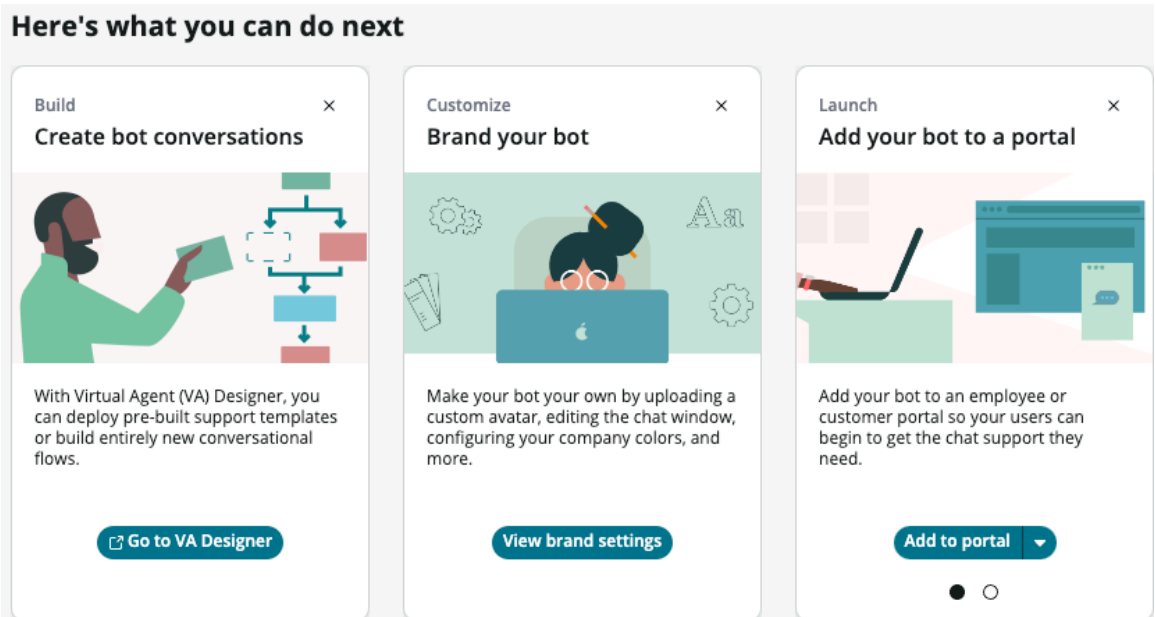


Voici ce que vous pouvez faire ensuite

Traduction automatique

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

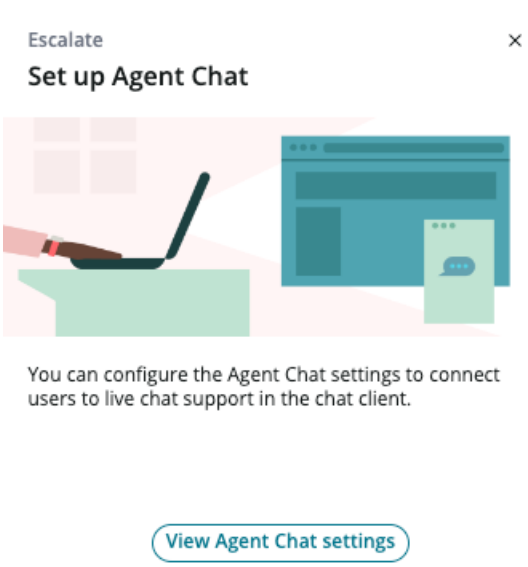
Explorez les paramètres populaires Agent virtuel à partir de la Accueil Interfaces conversationnelles page. Les étapes suivantes incluent généralement la personnalisation de votre bot, son ajout à un portail auquel vos utilisateurs peuvent accéder et la création de conversations dans Concepteur d'agent virtuel.



Avant de mettre en œuvre votre Interfaces conversationnelles, prenez le temps de poser et de répondre à quelques questions importantes destinées à vous aider à envisager l'expérience Interfaces conversationnelles dont vous avez besoin et que vous souhaitez pour votre entreprise. Parcourez la section **Obtenir les éléments essentiels pour votre Agent virtuel** pour plus d'options.

Configurer Messagerie instantanée d'agent

Activez et configurez Agent actif le support. Configurez les noms et les avatars des agents, définissez les messages d'état des agents et déterminez si les agents peuvent afficher l'historique de messagerie instantanée des utilisateurs.

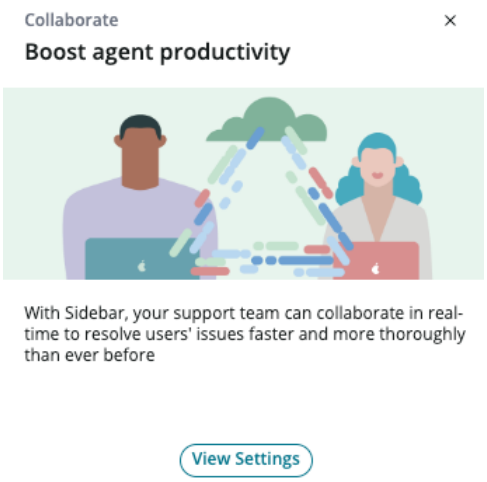


Installer Barre latérale

Traduction automatique

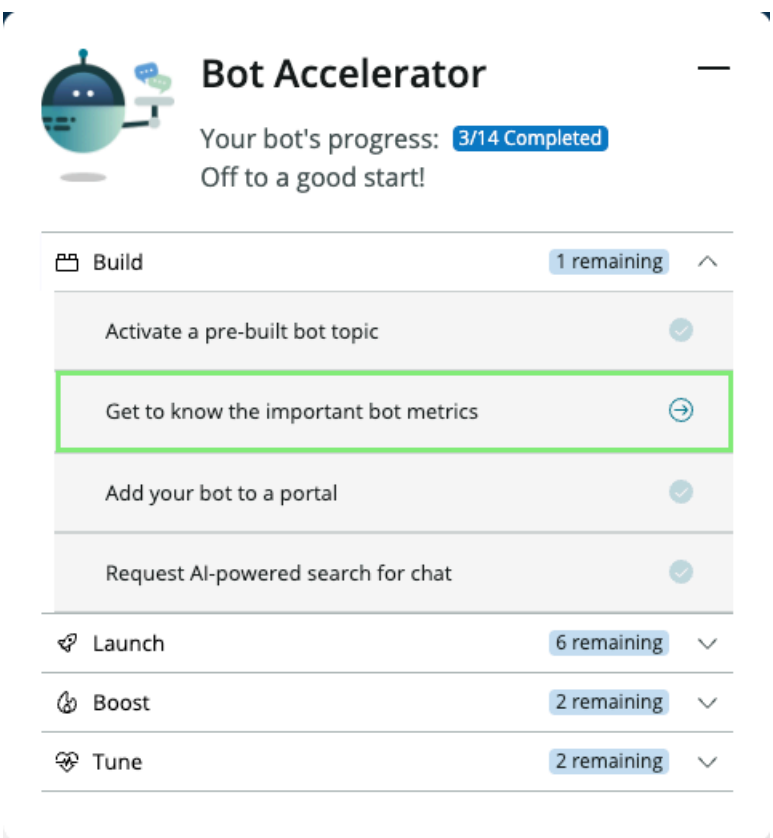
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Fournissez aux agents actifs un moyen de collaborer avec d'autres personnes pendant qu'ils travaillent sur un enregistrement de l'espace de travail.



Panneau de progression de Bot Accelerator

Le panneau de progression vous indique rapidement ce qui a été configuré et quels outils restent non configurés ou inactifs.



Configurer Interfaces conversationnelles

Vous pouvez utiliser la Interfaces conversationnelles console et l'option Paramètres de la **messagerie instantanée** de la page **d'accueil** pour explorer et configurer les fonctionnalités générales de la messagerie instantanée ainsi que la configuration Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent les 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.

Configurer Interfaces conversationnelles

Utilisez les cartes de la Interfaces conversationnelles console pour configurer les fonctionnalités de Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent. Les cartes sont triées automatiquement à chaque visite et les entités non abordées apparaissent en premier.

Pour plus d'informations, sélectionnez le point d'interrogation en haut à droite. Un panneau d'aide contextuelle s'ouvre.

Now Assist dans Cartes d'agent virtuel

Carte	Description
Créez un Agent virtuel avec Now Assist, à l'aide d'un modèle LLM et de compétences d'IA générative. 	Pour créer un agent virtuel à l'aide de Now Assist, sélectionnez **Premiers pas** pour afficher l'écran Assistants. Pour plus d'informations, consultez Gérer les agents virtuels LLM sur l'écran Assistants.
Créez un Agent virtuel avec NLU, qui contient des paramètres par défaut et des rubriques de configuration. 	Pour créer un Virtual Agent à l'aide d'un modèle NLU : **1.** Sélectionnez **Démarrer** pour ouvrir une nouvelle fenêtre avec l'écran du module d'extension dans lequel vous pouvez installer le module d'extension com.glide.cs.chatbot. Pour plus d'informations, consultez Activer Agent virtuel. **2.** Une fois le plugin installé, revenez à la fenêtre précédente et actualisez-la à l'aide du bouton d'actualisation de votre navigateur. **3.** Sélectionnez **Paramètres** pour afficher la page des paramètres de l'expérience administrateur CI.

Traduction automatique

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

Now Assist dans Cartes d’agent virtuel (suite)

Carte	Description
	4. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Agent virtuel** pour configurer vos paramètres et vos modèles NLU. Pour plus d'informations, consultez Configurer Agent virtuel.
Surveillez votre Now AssistAgent virtuel 	Pour afficher l’analyse Agent virtuel des agents virtuels LLM existants, sélectionnez **Afficher les performances**. Pour plus d'informations, consultez Analyse Now Assist dans Agent virtuel. Pour gérer les agents virtuels LLM existants, sélectionnez **Gérer les assistants** pour afficher l’écran Assistants. Pour plus d'informations, consultez Gérer les agents virtuels LLM sur l’écran Assistants.

Cartes de configuration de la messagerie instantanée

Carte	Fonctionnalité	Description
	Obtenir des rubriques prédéfinies	Apprenez à votre bot à gérer des demandes supplémentaires à l’aide de rubriques de conversation prédéfinies.
	Demande Recherche IA	Donnez à vos utilisateurs la possibilité de rechercher des réponses à leurs questions ou des solutions à leurs demandes en ajoutant Recherche IA à votre Agent virtuel bot.
	Personnaliser votre bot	Personnalisez votre bot en sélectionnant les couleurs et les icônes, et ajoutez un logo qui reflète le portail de votre entreprise.
	Créer le message d'accueil de votre bot	Personnalisez votre bot en choisissant la façon dont il accueille et interagit avec vos utilisateurs.
	Ajouter votre bot à un portail	Choisissez l’emplacement où vous souhaitez que votre Agent virtuel bot se trouve en l’ajoutant à un portail.
	Configurer les recommandations de rubriques	Obtenez les rubriques recommandées en fonction des analyses des demandes de support existantes.
	Capturer les mesures conversationnelles	Utilisez le tableau de bord d’analyse conversationnelle pour collecter des mesures d’interaction afin d’évaluer les performances de votre bot.
	Configurer Compréhension du langage naturel (NLU)	Aidez votre bot à mieux comprendre l’intention d’un utilisateur. Pour plus de détails, voir Avantages des modèles en langage naturel par rapport aux mots-clés.
	Agent virtuel Intégration à des applications de messagerie	Ajoutez votre bot à d’autres canaux, tels qu’un Intégration conversationnelle de Slack ou Microsoft Teams.

Traduction automatique

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

Cartes de configuration de la messagerie instantanée (suite)

Carte	Fonctionnalité	Description
	Configurer Messagerie instantanée d'agent	Connectez les utilisateurs à l'assistance de messagerie instantanée en direct dans le client de messagerie instantanée qu'ils utilisent.
	Configurer Barre latérale	Fournissez aux agents actifs un moyen de collaborer avec d'autres personnes pendant qu'ils travaillent sur un enregistrement de l'espace de travail.
	Installer et configurer le module d'extension Filtre de vulgarité pour la Messagerie instantanée d'agent	Empêchez les agents actifs d'envoyer des messages contenant un langage inapproprié ou grossier aux demandeurs.
	Installer Conversational IVR with Amazon Connect	Activez les conversations des utilisateurs avec un bot à l'aide du canal téléphonique.
	L'utilisation de la détection de langue et de la traduction automatique dynamique dans Agent virtuel	Combinez la détection de la langue et la traduction automatique afin Agent virtuel d'améliorer l'expérience de messagerie instantanée pour divers utilisateurs.
	Configurer Résolution automatique des problèmes	Fournissez aux utilisateurs un libre-service immédiat en utilisant l'apprentissage machine pour diffuser Agent virtuel intelligemment des rubriques, Knowledge des articles et des éléments de catalogue.
	Install Omnichannel Callback	Permettez à d'autres ServiceNow® applications d'afficher ou d'annoncer des options de rappel aux utilisateurs.

Assistants

L'écran Assistants s'affiche lorsque vous sélectionnez l'onglet **Assistants** sur l'écran d'accueil Interfaces conversationnelles.

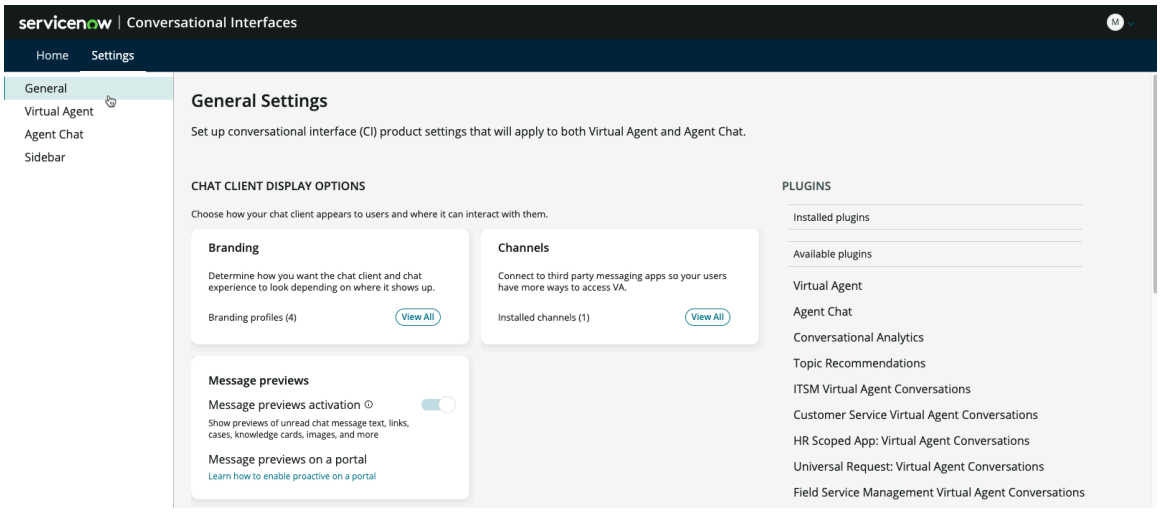
Paramètres de la messagerie instantanée

L'onglet Paramètres de la **messagerie instantanée** s'ouvre avec l'onglet **Général** sélectionné. Cet onglet contient les paramètres généraux qui s'appliquent à toutes les Interfaces conversationnelles applications. Les modules d'extension actuellement installés et les modules d'extension disponibles que vous pouvez activer sont répertoriés sous forme de liens. Sélectionnez un lien pour obtenir plus d'informations ou pour lancer un processus d'activation.

Les onglets **Agent virtuel**, **Messagerie instantanée d'agent** et **Barre latérale** du volet de navigation de gauche ouvrent les pages des paramètres de configuration de chaque 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.



Pour en savoir plus sur ces paramètres, consultez les rubriques suivantes :

- Paramètres généraux
- Paramètres d'Agent virtuel
- Paramètres de Messagerie instantanée d’agent
- Paramètres de la barre latérale

Recherche des paramètres de configuration des versions antérieures dans la Interfaces conversationnelles console

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d’une version précédente, vous trouverez les paramètres de configuration et les formulaires pour et Messagerie instantanée d'agent sont accessibles à Agent virtuel partir de la page de la Interfaces conversationnelles console.

Utilisez le tableau suivant pour savoir où se trouvent les Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent formulaires de configuration et les paramètres utilisés dans les versions précédentes dans la console et les Interfaces conversationnelles**paramètres de messagerie instantanée**.

Par exemple, l’ancien formulaire de configuration de la messagerie instantanée est désormais Paramètres de la Messagerie instantanée d’agent, auxquels vous pouvez accéder à partir de la carte **Configurer la Messagerie instantanée d’agent** dans Interfaces conversationnelles la console (accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**) ou via l’onglet **Paramètres de messagerie instantanée** de la page d’accueil.

Formulaires de configuration et paramètres pour Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent

Formulaire ou paramètre de configuration dans la version précédente	Interfaces conversationnelles Carte d’action de la console	Paramètres de la messagerie instantanée
Client de messagerie instantanée		
Menu des marques et de messagerie instantanée	Modifier l'apparence de votre bot	Marques dans les paramètres généraux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de configuration et paramètres pour Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent (suite)

Formulaire ou paramètre de configuration dans la version précédente	Interfaces conversationnelles Carte d'action de la console	Paramètres de la messagerie instantanée
[Interfaces conversationnelles > **Menu des marques et de messagerie instantanée]**		**[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres]**
Intégration d'applications de messagerie pour Microsoft Teams, Slack, et Workplace from Facebook **[Interfaces conversationnelles** > **Intégration d'applications de messagerie**] - Toujours disponible dans le navigateur d'application sous **Interfaces conversationnelles**	Ajouter votre bot à d'autres canaux	Canaux dans les paramètres généraux **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres]**
Configuration de la messagerie instantanée **[Interfaces conversationnelles** > **Configuration de la messagerie instantanée]**	Configurer Messagerie instantanée d'agent	• Paramètres de Messagerie instantanée d'agent **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Messagerie instantanée d'agent]** • Activer les notifications déplacées vers les paramètres d'Agent virtuel **[Tous** > > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel]**
Liste connexe Contexte dans la configuration de la messagerie instantanée **[Interfaces conversationnelles** > **Configuration de la messagerie instantanée]**	Aucune carte	Variables contextuelles dans les paramètres généraux **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres]**
Liste associée Messages système dans la configuration de la messagerie instantanée	Aucune carte	Messages système dans les paramètres généraux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de configuration et paramètres pour Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent (suite)

Formulaire ou paramètre de configuration dans la version précédente	Interfaces conversationnelles Carte d'action de la console	Paramètres de la messagerie instantanée
[Interfaces conversationnelles > **Configuration de la messagerie instantanée]**		**[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**]
Liste connexe Navigation par URL dans la configuration de la messagerie instantanée **[Interfaces conversationnelles** > **Configuration de la messagerie instantanée]**	Aucune carte	Navigation par URL dans les paramètres généraux **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres]**
Acheminement de la conversation		
Enquête avant messagerie instantanée **[Interfaces conversationnelles** > **Enquête avant messagerie instantanée]**]	Aucune carte	Enquêtes avant messagerie instantanée dans les paramètres généraux **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres]**
Intention de rubrique de contexte **[Interfaces conversationnelles** > **Intention de sujet de contexte]**	Aucune carte	Intention de contexte de rubrique dans les paramètres généraux **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres]**
Agent virtuel		
Recommandations de rubriques **[Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de rubriques]** - Option toujours disponible dans le navigateur d'application sous **Interfaces conversationnelles**	Obtenir les rubriques recommandées	Recommandations de rubriques dans les paramètres de l'Agent virtuel **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel]**
Paramètres de recommandation **[Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Paramètres de recommandation]**]- option toujours disponible dans le	Aucune carte	Recommandations de rubriques dans les paramètres de 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.

Formulaires de configuration et paramètres pour Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent (suite)

Formulaire ou paramètre de configuration dans la version précédente	Interfaces conversationnelles Carte d'action de la console	Paramètres de la messagerie instantanée
navigateur d'applications sous **Interfaces conversationnelles**		**[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel]**
Onglet Paramètres NLU dans Paramètres généraux **[Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Paramètres généraux]**	Configurer NLU	Paramètres de Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel]**
Résolution automatique d'incidents **[Interfaces conversationnelles** > **Résolution automatique d'incidents** > • **Configuration** • **Configuration** • **Simulation]** Les options sont toujours disponibles dans le navigateur d'applications sous **Interfaces conversationnelles**	Configurer la résolution automatique	Résolution automatique des problèmes (IAR) dans les paramètres de l'Agent virtuel **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel]**
Onglet Paramètres de déviation dans Paramètres généraux **[Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Paramètres généraux]**	Aucune carte	Mesures de déviations dans les paramètres de l'Agent virtuel **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel]**
Messages d'accueil personnalisés et configuration **[Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Messages d'accueil personnalisés et configuration]**	Choisir la façon dont votre bot salue les utilisateurs	Messages d'accueil personnalisés et configuration dans les paramètres d'Agent virtuel **[Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel]**
Mesures		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de configuration et paramètres pour Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent (suite)

Formulaire ou paramètre de configuration dans la version précédente	Interfaces conversationnelles **Carte d'action de la console**	**Paramètres de la messagerie instantanée**
Analyse conversationnelle **[Interfaces conversationnelles** > **Analyse conversationnelle** > • **Tableau de bord d'Agent virtuel** • **Configuration d'événement** • **Substitution de formule]** Les options sont toujours disponibles dans le navigateur d'applications sous **Interfaces conversationnelles**	Collecter les mesures d'interaction	Aucun paramètre

Paramètres généraux de la messagerie instantanée

Utilisez le Console Interfaces conversationnelles pour configurer les fonctionnalités de messagerie instantanée de base partagées par Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent.

Paramètres généraux de la messagerie instantanée

Je veux...	Voir ces rubriques
Options d'affichage du client de messagerie instantanée	
Personnaliser mon bot	Personnalisation de votre client de messagerie instantanée
Prévisualiser les messages nouveaux ou non lus dans une fenêtre de messagerie instantanée réduite	Activer l'aperçu des messages sur le client Web
Acheminement de la conversation	
Configurer mon bot pour qu'il s'exécute dans des applications de messagerie tierces	Agent virtuel Intégration à des applications de messagerie.
Créer des enquêtes avant la messagerie instantanée	Définir des configurations d'enquête avant messagerie instantanée
Créer et utiliser des variables de contexte pour stocker des informations relatives à la messagerie instantanée	Configurer des variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée
Afficher ou annoncer des options de rappel aux utilisateurs via d'autres applications ServiceNow	Omnichannel Callback
Configurer les intentions de contexte de rubrique	Définir les configurations de l'intention de contexte de rubrique
Actions 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.

Paramètres généraux de la messagerie instantanée (suite)

Je veux...	Voir ces rubriques
Modifier les messages de la messagerie instantanée système	Messages système et Messagerie instantanée d'agent de changement Agent virtuel
Spécifier comment les liens s'ouvrent à partir de la fenêtre de messagerie instantanée	Navigation par URL dans Interfaces conversationnelles
Configurer mon bot pour détecter les données sensibles	Configuration du gestionnaire de données sensibles
Envoyer des résumés par e-mail des messages non lus aux utilisateurs lorsqu'ils sont inactifs	Envoi d'e-mails d'activité de messagerie instantanée manqués

Gérer les agents virtuels LLM sur l'écran Assistants

Créez, modifiez et activez/désactivez les agents virtuels LLM à partir de l'écran Assistants.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Assistants**.
2. L'écran Assistants affiche les agents virtuels LLM existants avec les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Nom de Virtual Agent.
Description	Description de l'agent virtuel.
Statut	L'agent virtuel est-il actif ?
Dernière mise à jour	Date et heure de dernière mise à jour de l'agent virtuel.

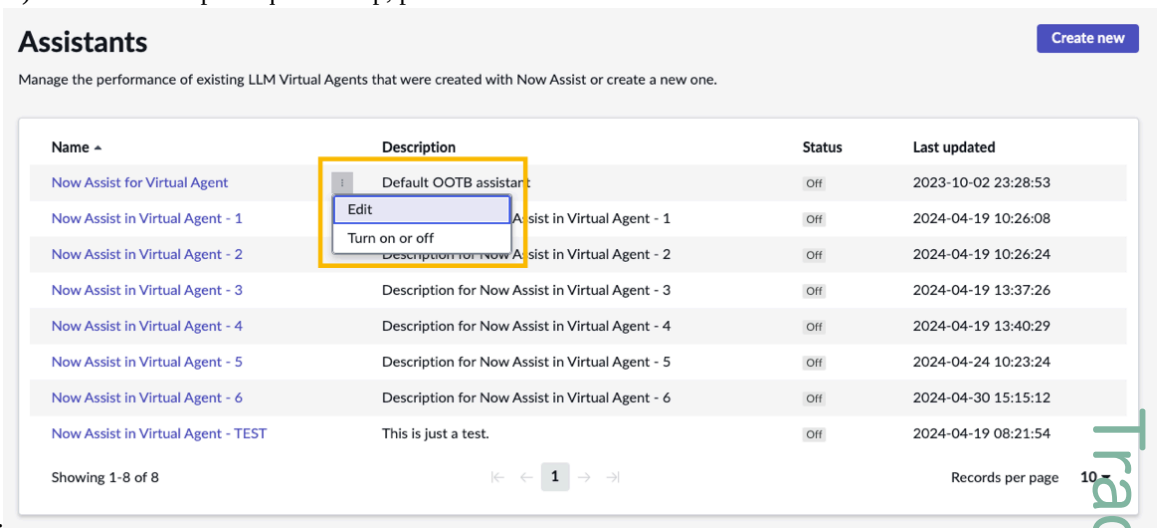
3. Pour créer un agent virtuel, sélectionnez **Créer** pour afficher l'écran Vue Agent virtuel d'ensembleNow Assist.
   Suivez les écrans pour créer un agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel.
4. Pour modifier un agent virtuel existant, sélectionnez le nom de l'agent virtuel ou sélectionnez les trois points verticaux ( ) à la fin de n'importe quel champ, puis sélectionnez **Modifier**.
   Si Agent virtuel la configuration est complète, l'écran Now Assist À Agent virtuel examiner s'affiche. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel. Si Agent virtuel elle n'est 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.

entièrement configurée, la dernière étape non terminée de la Agent virtuel configuration guidée s'affiche. Pour plus d'informations, consultez Installation des Interfaces conversationnelles composants.

5. Pour activer ou désactiver un agent virtuel existant, sélectionnez les trois points verticaux ( ) à la fin de n'importe quel champ, puis sélectionnez **Activer ou désactiver**.



Ajouter votre bot à un portail

Offrez à vos utilisateurs un endroit où interagir avec votre bot et vos agents humains. Choisissez une Portail de services configuration de messagerie instantanée fournie avec votre système de base, telle que la Portail de services Messagerie instantanée d'agent configuration utilisée pour Messagerie instantanée d'agent et Agent virtuel. Vos utilisateurs finaux peuvent lancer et gérer un bot ou Messagerie instantanée d'agent une conversation dans n'importe quelle page du portail.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) ou Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa). Vous pouvez activer le module d'extension Agent virtuel Glide uniquement si vous avez un abonnement.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Sous **Ajouter votre bot à un portail**, sélectionnez **Ajouter au portail** pour configurer le portail du système de base.
   Par exemple, pour configurer le portail utilisé pour la Messagerie instantanée d'agent et l'Agent virtuel, sélectionnez Configuration de la Messagerie instantanée d'agent du Portail de services.
3. Sur le formulaire, mettez à jour la configuration du portail.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Les configurations du Service Portal du système de base sont automatiquement actives.
Nom	Nom unique pour l'enregistrement de configuration.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Portails	Portails dans lesquels vous souhaitez utiliser cette configuration de messagerie instantanée. Si aucun portail n'est sélectionné, la configuration s'applique à tous les portails du système.
Application	Périmètre de l'application en lecture seule pour l'enregistrement.
Public	Option permettant aux utilisateurs d'accéder au portail avant qu'ils ne se connectent.
Rôles	Rôles qu'un utilisateur doit avoir pour utiliser le portail. Si vous ne sélectionnez pas de rôle, Agent virtuel est disponible pour tous les utilisateurs, Messagerie instantanée d'agent quel que soit leur rôle.
Ordre	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les configurations doivent s'exécuter. Une seule configuration s'applique par portail. S'il existe plusieurs configurations sur un portail, le système exécute la première configuration trouvée, de la plus basse à la plus élevée.
Script serveur	Script qui transmet les données de page et de widget à une Messagerie instantanée d'agent conversation lorsqu'un utilisateur lance la conversation. Par exemple, transmettez un champ à la conversation de messagerie instantanée pour activer Messagerie instantanée d'agent l'accès à la valeur. Les données transmises dans ce script sont disponibles pour chaque page du portail associé à cet enregistrement. Ce script a accès à l'API GlideSPScriptable . **Remarque :** Le suffixe du portail, l'ID de la page et la langue sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent et ne nécessitent pas de script personnalisé. L'ID système et la table sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent quand ils sont présents dans l'URL. L'exemple suivant renvoie un objet contenant la liste des catalogues associés au portail à la conversation actuelle. `(function ($sp) { return { catalogs: $sp.getValue('catalogs') }; })($sp);` Lorsqu'elle Messagerie instantanée d'agent est ouverte dans un élément HTML iframe , la liste des catalogues est incluse dans l'URL iframe . Les paramètres de ce champ remplacent toutes les données de page en conflit transmises à Messagerie instantanée d'agent.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Vos utilisateurs finaux peuvent initier et gérer une conversation ou Agent virtuel à partir de n'importe Messagerie instantanée d'agent quelle page du portail sélectionné.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Voir votre portail en action

Retourner à Accueil Interfaces conversationnelles et sous **Ajouter votre bot à un portail**, sélectionnez le deuxième point de navigation en bas de la carte. Lorsque la carte bascule sur **Interagir avec votre bot**, utilisez le menu **Ouvrir le portail** pour sélectionner le portail à afficher. Lorsque la page du portail spécifiée s'ouvre, sélectionnez l'icône de messagerie instantanée dans le coin inférieur droit pour démarrer une conversation avec un bot.

Configurer d'autres fonctionnalités du Portail Messagerie instantanée d'agent de services

Dans Portail de services, vous pouvez personnaliser le bouton et transmettre les données de la Messagerie instantanée d'agent page à Messagerie instantanée d'agent. Pour plus d'informations, consultez Configurer la Messagerie instantanée d'agent dans Portail de services .

Personnalisation de votre client de messagerie instantanée

Personnalisez votre interface de messagerie instantanée avec votre propre marque, y compris le logo de l'entreprise et l'avatar du bot, les modèles de couleurs de l'interface utilisateur, les polices et le menu d'assistance de messagerie instantanée affiché à vos utilisateurs.

Remarque :
Pour les nouveaux clients qui s'intègrent à partir de Vancouver, le client Web n'est accessible que par défaut aux utilisateurs authentifiés. Pour permettre aux utilisateurs non authentifiés d'accéder au client Web, activez **l'accès public** dans **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**. Pour plus d'informations, consultez Activer l'accès public au client Web.

Plusieurs configurations de la marque

Vous pouvez créer autant de configurations de marques pour une instance. Ces configurations de marques s'appliquent à la messagerie instantanée Web et aux clients mobiles et ne s'appliquent pas aux intégrations conversationnelles pour Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebookет Facebook Messenger.

Remarque :
La personnalisation des bots dans le Intégration conversationnelle de Microsoft Teams est disponible via la fonctionnalité de personnalisation de l'application Microsoft Teams . Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Personnalisation MS Teams pour l'intégration conversationnelle dans Now Community. Pour en savoir plus sur les bots de marques dans , reportez-vous à Slackla section Configurer la personnalisation de votre Agent virtuel bot dans Slack.

La configuration de la marque par défaut inclut le Agent virtuel bot, qui a un ServiceNow avatar. Si vous voulez des bots de marque supplémentaires, créez un profil d'utilisateur pour chaque bot dans la table Utilisateur [sys_user]. Attribuez à votre bot un ID d'utilisateur unique, un nom (par exemple, Acme), chargez la photo (image) de l'avatar de votre bot et rendez votre bot actif. Pour en savoir plus sur l'ajout d'utilisateurs à votre instance, consultez Créer un utilisateur .

Une fois créé, vous sélectionnez ensuite le bot à utiliser dans une configuration. Un bot de marque peut être utilisé dans une configuration unique ou dans plusieurs configurations de marque.

Éléments de marques pris en charge

Interfaces conversationnelles fournit une configuration de marque par défaut que vous pouvez personnaliser. Pour changer la configuration par défaut, créer d'autres configurations de marques ou modifier le menu de messagerie instantanée (assistance), rassemblez et préparez les fichiers et informations 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.

Images de l'organisation

Images de logos d’entreprise à utiliser dans vos fenêtres de messagerie instantanée. Si vous utilisez Agent virtuel, les images des avatars à utiliser pour les bots de marque.

Les images doivent être au format .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico ou .svg. Les images peuvent être en haute résolution, mais l’affichage de l’image est mis à l’échelle en fonction du rapport hauteur/largeur. Gardez à l’esprit que si la messagerie instantanée est exécutée dans sa propre fenêtre de navigateur, une vignette du logo de la marque s’affiche automatiquement dans l’onglet du navigateur.

Couleurs et polices

Couleurs et polices utilisées pour les différents éléments de l’interface utilisateur, tels que les bulles de messagerie instantanée, les boutons et les notifications affichées.

Si vous souhaitez modifier la couleur des éléments d’interface, déterminez le numéro hexadécimal ou la couleur RVBA de ces éléments. Lorsque vous spécifiez les couleurs Hex ou RBGA pendant la configuration, vous pouvez immédiatement voir vos modifications dans l’exemple de fenêtre de messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur les numéros hexadécimaux et les spécifications des couleurs RVB, reportez-vous à la section Noms de couleurs HTML (W3CSchools).

Éléments d’interface utilisateur dans la fenêtre de messagerie instantanée

Éléments de menu de messagerie instantanée

Les informations de contact de votre organisation de support, telles que les heures d’appel de support, le numéro de téléphone du centre d’appel et l’adresse e-mail de support. Vous pouvez

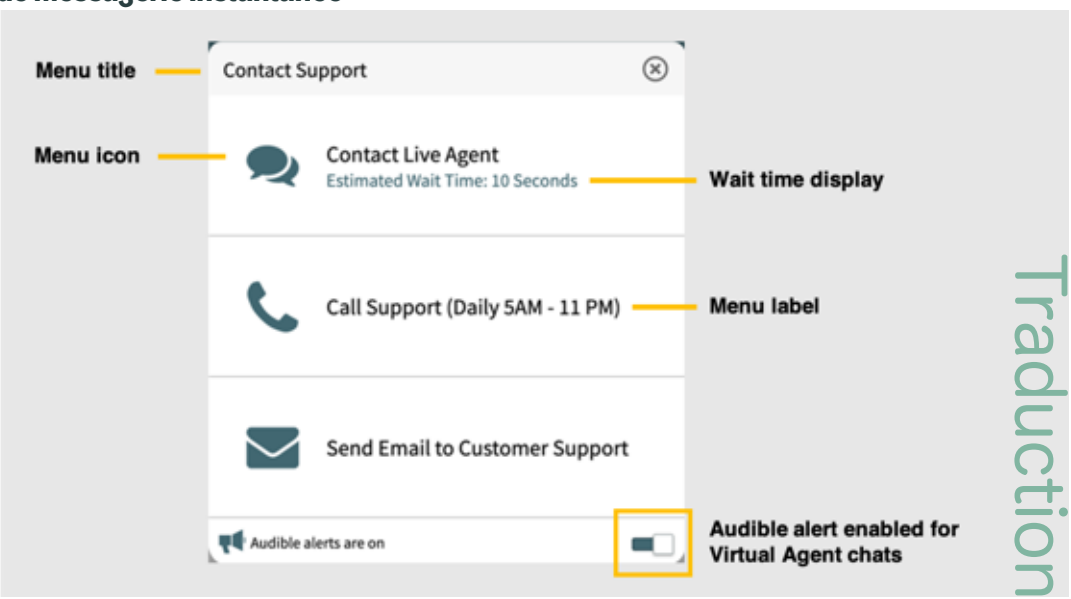
Traduction automatique

© 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.

personnaliser les informations dans le menu d'assistance en ajoutant ou en modifiant les éléments de menu, y compris le texte et les icônes affichés. Vous pouvez également contrôler la visibilité des éléments de menu (afficher ou masquer les options de menu).

Vous pouvez également modifier les icônes de menu par défaut ou ajouter des icônes pour de nouveaux éléments de menu. Les icônes doivent être au format .svg fichier. Pour une meilleure résolution, utilisez une icône d'une seule couleur.

Menu de messagerie instantanée



Créer un nouvel utilisateur pour un bot de marque

La configuration de la marque par défaut inclut le Agent virtuel bot, qui a un ServiceNow avatar. Pour créer un bot avec votre propre marque, créez un profil d'utilisateur actif pour le bot et liez-le à un profil actif.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez créer un bot de marque, créez un profil d'utilisateur actif pour chaque bot dans la table Utilisateur [sys_user]. Créez ensuite un enregistrement de profil de bot en ajoutant cet utilisateur à la table Profil actif [live_profile].

Procédure

1. Créez un utilisateur pour le bot.
   Incluez une image (avatar) pour votre bot lorsque vous créez l'utilisateur. Assurez-vous également que l'utilisateur est actif.
2. Accédez à **Tous**, puis entrez `live_profile.list` dans le filtre.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique du profil de bot.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type	Type de profil actif. Sélectionner **Utilisateur**.
Document	Table associée au profil. **a.** Sélectionnez l'icône de recherche ( ). **b.** Dans la boîte de dialogue Sélectionner le document, spécifiez les informations suivantes : ▪ **Nom de la table** : sélectionnez **l'utilisateur [sys_user].** ▪ **Document** : sélectionnez le nom de l'utilisateur que vous avez créé pour le bot. **c.** Sélectionnez **OK**.
Photo	Image (avatar) du profil du bot.
Description	Texte décrivant le profil actif.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Vous pouvez associer le profil du bot à une nouvelle configuration de marque. Pour plus de détails, voir Configurer la personnalisation de votre Agent virtuel bot.

Configurer la personnalisation de votre Agent virtuel bot

Créez différentes Agent virtuel configurations de marques pour les différentes organisations qui utilisent votre instance. Ces configurations s'appliquent uniquement aux clients Web, de messagerie instantanée et mobiles.

Avant de commencer
Si vous utilisez ServiceNow® Mobile, assurez-vous d'avoir configuré Agent virtuel le chat mobile. Pour plus de détails, voir Configurer Agent virtuel pour une ServiceNow application mobile.

Recherchez les mises à jour et les améliorations apportées à l'application Omni-Experience Standard Feature Set sur le ServiceNow Store.

Remarque :
La personnalisation des bots dans le Intégration conversationnelle de Microsoft Teams est disponible via la fonctionnalité de personnalisation de l'application Microsoft Teams . Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Personnalisation MS Teams pour l'intégration conversationnelle dans Now Community. La personnalisation pour les bots est Slack également disponible. Pour plus de détails, voir Configurer la personnalisation de votre Agent virtuel bot dans Slack.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans la section **Options d'affichage** , sélectionnez **Afficher tout** en regard **de Marques de société**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une configuration de marque ou sélectionnez l'enregistrement de configuration de marque à mettre à jour.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Étiquette	Description
Nom de la marque	Nom de la configuration de la marque. Créez une nouvelle configuration de marque ou sélectionnez l'une des options disponibles. Pour la Xanadu version, les choix sont les suivants : ○ Polaris-Foncé ○ Lumière Polaris
En-tête de la messagerie instantanée	Chaîne de texte qui identifie votre société ou organisation dans la fenêtre de messagerie instantanée. Par exemple : Support Acme.
Délai minimal entre les messages bot (ms)	Délai minimal, en millisecondes (ms), qui se produit entre les réponses de l'agent. Le délai par défaut est de 500 ms.
Délai minimal avant l'affichage de l'animation de saisie (ms)	Délai minimal, en millisecondes (ms), qui se produit avant d'afficher les points de suspension de l'animation indiquant que le bot traite l'entrée de l'utilisateur.
Titre du menu	Nom du menu de support. Le titre par défaut est Contacter le support.
Clé de la marque	Lecture seule sys_id de la configuration, qui reflète le **nom de la marque** que vous avez saisi. La clé est en minuscules, les espaces étant remplacés par des traits de soulignement.
Texte de sélection du bouton	Couleur de police des boutons **Nouveaux messages au-dessus** ou **Nouveaux messages en dessous** .
Profil du bot	Liste qui ouvre le formulaire Profil actif pour sélectionner ou créer un profil d'utilisateur de bot, qui inclut l'image du bot (avatar). ○ Pour examiner et modifier le profil du Agent virtuel bot, cliquez sur l'icône d'informations. ▪ Pour modifier la photo ou la description du Agent virtuel bot, cliquez sur **Modifier l'enregistrement** dans le message en haut de la page. ▪ Dans le formulaire Profil opérationnel, modifiez les champs et cliquez sur **Mettre à jour**. ○ Pour choisir ou modifier le bot pour la configuration, sélectionnez l'icône de recherche et cliquez sur le champ **Profil du bot** . Choisissez le profil de bot que vous avez créé lors d'une étape précédente.
Logo d'en-tête de la messagerie instantanée	Image de logo qui s'affiche dans l'en-tête de la messagerie instantanée. Si le chat en direct est exécuté dans une fenêtre de navigateur, le logo s'affiche également dans l'onglet du navigateur. Le logo d'en-tête de la messagerie instantanée est défini sur 42x42 pixels et le logo du message de messagerie instantanée est défini sur 24x24 pixels. Une image téléchargée dont les dimensions sont inférieures à ces dimensions apparaîtra étirée. Une image plus grande sera réduite.

Traduction automatique

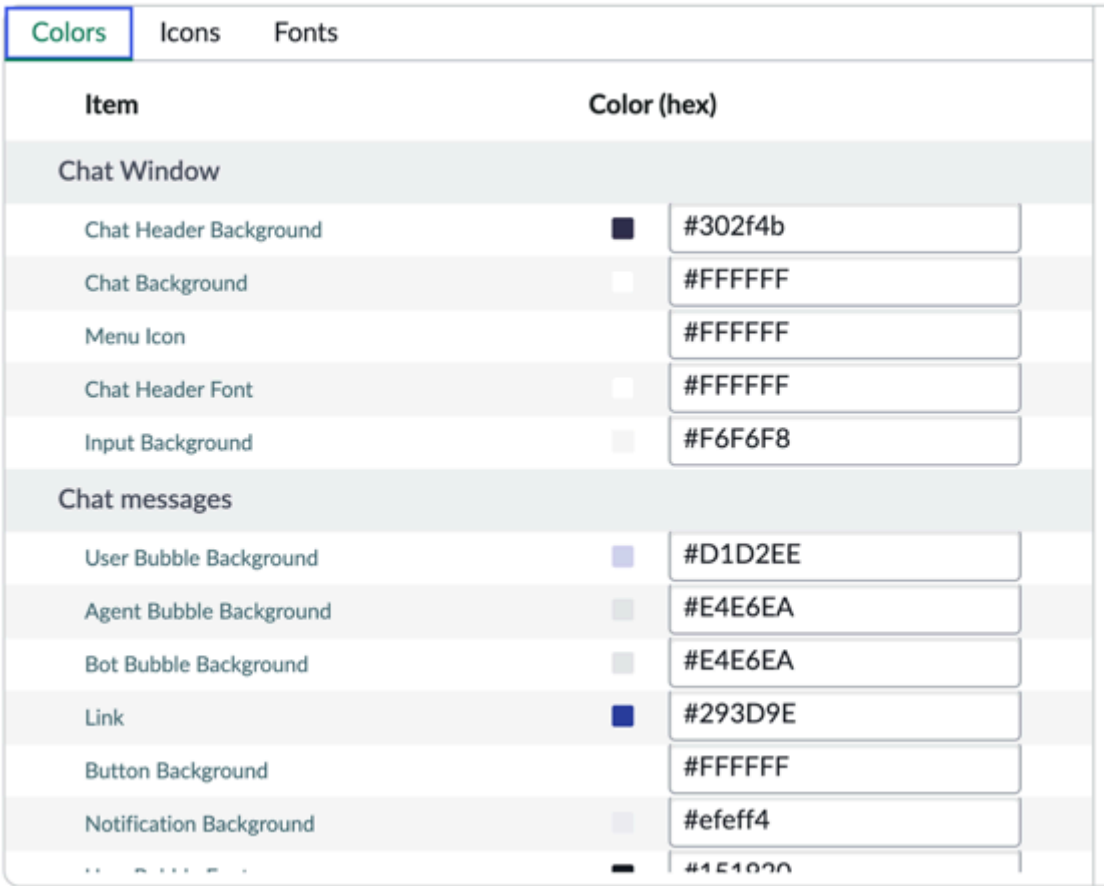
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Étiquette	Description
	○ Pour ajouter un logo, sélectionnez **Joindre une image** et utilisez l'outil de recherche de fichiers pour choisir l'image. ○ Pour modifier le logo, sélectionnez **Afficher l'image**. Dans l'outil de recherche de fichiers, sélectionnez le nouveau fichier de logo et cliquez sur **OK**. Le logo mis à jour s'affiche sous ce champ. ○ Pour supprimer le logo, sélectionnez l'icône de corbeille. Le fichier est immédiatement supprimé.
Activer l'affichage de la notification « Nouveaux messages ci-dessous » ou « Nouveaux messages ci-dessus »	Sélectionnez cette option pour afficher des notifications pour les nouveaux messages en dessous ou au-dessus de votre vue actuelle de la messagerie instantanée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   À partir de là, vous pouvez ajuster la couleur, les icônes, le type de police et la taille du client de messagerie instantanée pour qu'il corresponde à votre marque. Par exemple, vous pouvez :
   - Changer la couleur des éléments
   - Personnaliser les icônes
   - Personnaliser les polices utilisées dans la messagerie instantanée
6. Pour modifier la couleur des éléments dans la fenêtre de messagerie instantanée, sélectionnez l'onglet **Couleurs** .

Traduction automatique

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



Sélectionnez un élément et spécifiez les couleurs hexadécimales ou rouge, bleu, vert alpha (RVBA) que vous souhaitez utiliser pour cet élément. Dans ce cas, l'exemple de fenêtre de messagerie instantanée affiche un aperçu de vos modifications.

Personnaliser la couleur de chaque élément

Étiquette	Description
Fenêtre de messagerie instantanée	
Arrière-plan de l'en-tête de la messagerie instantanée	Couleur d'arrière-plan de l'en-tête de la messagerie instantanée.
Arrière-plan de la messagerie instantanée	Couleur d'arrière-plan de la fenêtre de messagerie instantanée.
Icône de menu	Couleur de l'icône de menu, qui fournit aux utilisateurs des options pour mettre fin à une conversation ou contacter l'assistance clientèle.
Police d'en-tête de la messagerie instantanée	Couleur de police du texte dans l'en-tête de la messagerie instantanée.
Arrière-plan d'entrée	Couleur d'arrière-plan de la barre de saisie utilisateur.
Messages de messagerie instantanée	
Arrière-plan à bulles de l'utilisateur	Couleur d'arrière-plan de la bulle de messagerie instantanée de l'utilisateur.
Arrière-plan de diagramme à bulles de l'agent	Couleur d'arrière-plan de la bulle du chat d'agent actif.

Traduction automatique

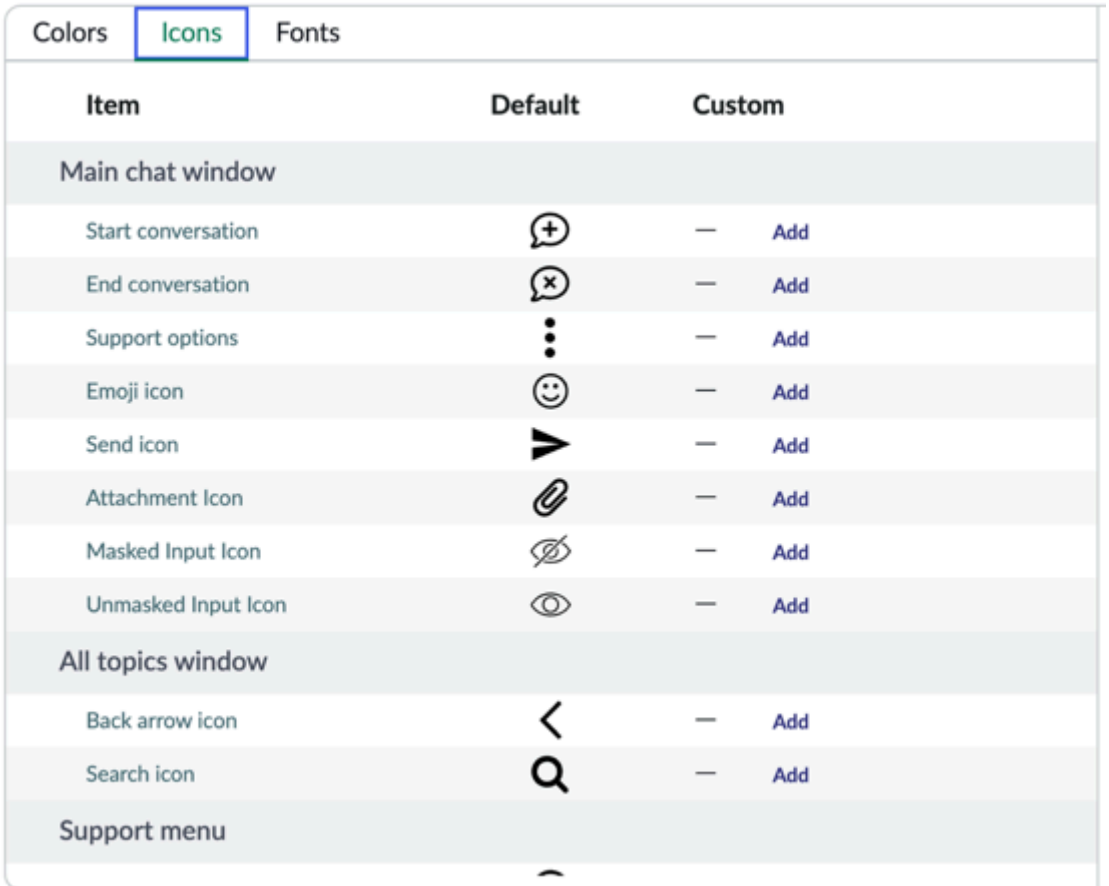
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Étiquette	Description
Arrière-plan de diagramme à bulles du bot	Couleur d’arrière-plan de la bulle de messagerie instantanée du bot.
Lien	Couleur des liens présentés dans la conversation.
Arrière-plan du bouton	Couleur d’arrière-plan des boutons utilisés dans la conversation.
Arrière-plan de notification	Couleur d’arrière-plan des notifications envoyées dans le client de Agent virtuel messagerie instantanée web.
Police bulle de l'utilisateur	Couleur de police du texte dans la bulle de messagerie instantanée de l’utilisateur.
Police du diagramme à bulles de l'agent	Couleur de police du texte dans la bulle de messagerie instantanée d’agent actif.
Police du diagramme à bulles du bot	Couleur de police du texte dans la bulle de messagerie instantanée du bot.
Lien désactivé	Couleur des liens désactivés dans la conversation.
Texte de notification	Couleur de police des notifications envoyées dans le client de Agent virtuel messagerie instantanée Web.
Autres	
Message système	Couleur des messages système généraux affichés dans la conversation.
Arrière-plan de la catégorie	Couleur d’arrière-plan de l’en-tête au-dessus d’une liste de rubriques.
Séparateur	Couleur de la ligne en pointillés qui sépare chaque conversation dans la fenêtre d’aperçu.
Horodatage	Couleur de l’horodatage affichée lorsqu’une activité importante se produit au cours d’une conversation, telle qu’un enregistrement en cours de création.
Police de la catégorie	Couleur de police du texte dans l’en-tête de catégorie.
Chargement de l'animation	Couleur des points animés qui indiquent que le système traite les informations.

7. Pour personnaliser les icônes de messagerie instantanée dans la fenêtre de messagerie instantanée, sélectionnez l’onglet **Icônes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 personnaliser les icônes sur quatre écrans de messagerie instantanée différents : l'écran de messagerie instantanée principal, l'écran de toutes les rubriques, le menu d'assistance et l'écran de fin de conversation. Utilisez cet onglet pour effectuer les actions suivantes :

- Ajouter une icône personnalisée : sélectionnez **Ajouter** pour l'icône, puis sélectionnez **Joindre une image**. Après avoir choisi le fichier image, sélectionnez **Appliquer**.
- Remplacer une icône personnalisée : sélectionnez **Remplacer** pour l'icône. Sélectionnez l'icône de corbeille pour supprimer l'image actuelle, puis téléchargez-en une nouvelle.
- Revenir à l'icône par défaut du système : sélectionnez **Supprimer** pour l'icône.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer les icônes par défaut du système.

Lorsque vous spécifiez les icônes pendant la configuration, l'exemple de fenêtre de messagerie instantanée affiche un aperçu de vos modifications.

Remarque :
Contrairement à d'autres paramètres de la page de personnalisation, les changements d'icône prennent effet sur le client Web dès que vous sélectionnez **Appliquer**. Les autres modifications n'entrent en vigueur qu'une fois que vous avez sélectionné **Enregistrer** en haut de la page.

Les formats de fichier valides sont .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico et .svg.

8. **Facultatif :** Personnalisez le type et la taille de la police.

(Optional) Les configurations de marques disponibles (par exemple, Polaris-Clair ou Polaris-Foncé) se trouvent 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.

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible qu'après avoir installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow® Store.

Pour personnaliser les polices affichées dans la messagerie instantanée, sélectionnez l'onglet **Polices** .

Pour modifier le type de police, choisissez l'une des méthodes suivantes :

a. Sélectionnez les polices que vous souhaitez utiliser.
Dans la liste déroulante **Texte d'en-tête de la messagerie instantanée** , sélectionnez la police que vous souhaitez utiliser pour l'en-tête.

Faites de même pour le texte du corps de la **messagerie instantanée.**

Vous verrez un exemple de la nouvelle police.

b. Téléchargez les polices à partir d'une URL.
Dans la liste déroulante **Ajouter une police personnalisée** , sélectionnez **À partir de l'URL**, spécifiez l'URL et appliquez les modifications.

c. Téléchargez les polices que vous souhaitez ajouter à partir d'un fichier joint.
Dans la liste déroulante **Ajouter une police personnalisée** , sélectionnez **Télécharger la police**, spécifiez le chemin d'accès au fichier que vous souhaitez joindre, puis appliquez les modifications.

(Optional) Pour modifier la taille de la police de l'en-tête et du corps de la messagerie instantanée, procédez comme suit :

a. Dans la liste déroulante **Taille du corps de la police** , choisissez la taille de police Regular, Large ou Extra Large.

b. Dans la liste déroulante **Taille d'en-tête de police** , choisissez la taille de police Regular, Large ou Extra Large.

Remarque :
Ces modifications ne s'appliquent pas aux contrôles personnalisés que vous avez ajoutés au widget de messagerie instantanée. Les contrôles personnalisés doivent être mis à jour séparément.

c. Prévisualisez les modifications dans votre fenêtre de messagerie instantanée sur votre portail ou votre site Web.

9. Pour mettre à jour le menu Contacter le support, faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Éléments de menu** .

Vous pouvez modifier les icônes, les étiquettes, la visibilité et l'ordre d'affichage des éléments de menu E-mail, Messagerie instantanée et Téléphone. Vous pouvez également ajouter des options personnalisées au menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la section **Éléments de menu** , effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour modifier un élément de menu, sélectionnez l'icône d'enregistrement.
- Pour ajouter un nouvel élément de menu, sélectionnez **Nouveau**.
- Pour supprimer un élément de menu, sélectionnez l'icône d'enregistrement. Dans l'enregistrement, sélectionnez l'icône Actions , puis sélectionnez **Supprimer**.

Renseignez les champs pour chaque entrée de menu.

Champ	Description
Étiquette	Chaîne de texte qui décrit le type de menu. Les étiquettes des types de menus par défaut dans le périmètre de l'application Global sont les suivantes : ▪ E-mail : option qui ouvre l'e-mail par défaut. Étiquette par défaut : **Envoyer un e-mail au service clientèle** ▪ Chat : option permettant de discuter avec un agent en direct. Étiquette par défaut : **Contacter l'agent actif** pour le type de messagerie instantanée ▪ Téléphone : option qui indique quand l'assistance téléphonique est disponible. Étiquette par défaut : **Contacter le support—(tous les jours de 5h à 23h)** Le texte de l'étiquette peut contenir jusqu'à 75 caractères.
Type	Type d'élément de menu. Par exemple, si vous ajoutez un élément de menu qui est un lien vers des informations spécifiques telles qu'une page d'aide, sélectionnez le type de lien . Les types d'éléments de menu sont les suivants : ▪ E-mail : option permettant de contacter l'assistance par e-mail. ▪ Lien : option pour un lien vers une page web ▪ Messagerie instantanée : option permettant de contacter un agent actif via la messagerie instantanée. ▪ Texte : option permettant de définir une chaîne de texte ▪ Téléphone : option permettant de contacter l'assistance par téléphone
Valeur	La valeur du type de menu. Par exemple, la **valeur** de l'E-mail correspond à l'adresse e-mail du groupe de support. Les valeurs des types de menu par défaut sont les suivantes : ▪ E-mail : adresse e-mail du groupe de support. Par exemple : support@example.com. ▪ Téléphone : numéro de téléphone de votre organisation d'assistance téléphonique. ▪ E-mail : adresse e-mail de votre organisation d'assistance. **Remarque :** Le type de menu de messagerie instantanée n'a pas de valeur.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Visible	Option qui rend l'élément visible dans le menu Contacter l'assistance. Décochez cette option pour masquer l'élément de menu.
Afficher l'icône par défaut	L'option indiquant que l'icône par défaut de l'élément est visible dans le menu. Désactivez cette option pour ajouter, modifier ou supprimer une icône de menu. ▪ Pour ajouter une icône pour un nouvel élément de menu, sélectionnez **Afficher l'image**. Dans l'outil de recherche de fichiers, choisissez votre fichier d'icônes et sélectionnez **OK**. L'icône chargée s'affiche sous le champ **Icône** . ▪ Pour modifier une icône, dans le champ **Icône** , sélectionnez **Mettre à jour**. Dans l'outil de recherche de fichiers, sélectionnez le nouveau fichier de logo et cliquez sur **OK**. L'icône mise à jour s'affiche sous ce champ. ▪ Pour supprimer l'icône, sélectionnez l'icône **de corbeille** . Le fichier est immédiatement supprimé.
Ordre	Numéro qui identifie l'ordre dans lequel l'élément apparaît dans le menu Contacter l'assistance. Le chiffre 1 indique que l'élément est la première option répertoriée dans le menu.
Application	Global.

b. Lorsque vous terminez la section **Élément de menu** pour un type de menu, sélectionnez **Enregistrer.**

10. Effectuez l'une des opérations suivantes pour appliquer la configuration des marques :

- Appliquez la configuration des marques à une page de destination. Entrez le `sysparm_branding_key` de paramètres système avec la clé de marque dans l'URL du client Web. Par exemple :

  `https://<nom-de-votre-instance>service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme`

  Dans cet exemple, `acme` est la clé de la configuration de la marque à utiliser.

- Appliquez la configuration de la marque à un client Web incorporé. Entrez le `sysparm_branding_key` des paramètres système avec la clé de marque dans l'URL du client Web incorporé. Par exemple :

  `https://<nom-de-votre-instance>service-now.com/$sn-va-web-client-app_embed.do?sysparm_branding_key=acme`

  Dans cet exemple, `acme` est la clé de la configuration de la marque à utiliser.

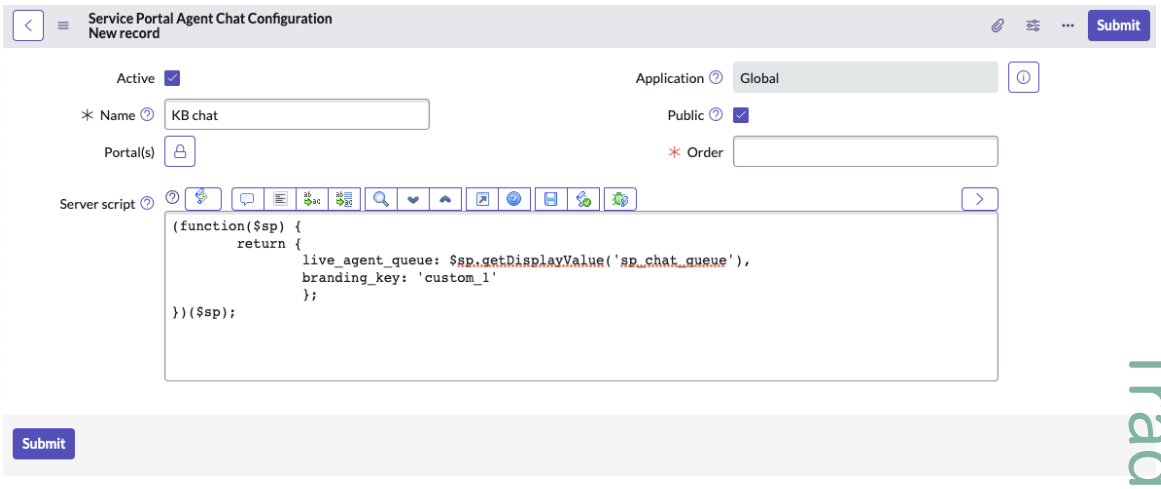
- Appliquer la configuration de la marque à une Portail de services Messagerie instantanée d'agent configuration. Dans le script serveur qui transmet les données de page et de widget à une Messagerie instantanée d'agent conversation (Agent virtuel ou Agent actif), spécifiez la clé de marque à utiliser. Les éléments transmis dans ce script sont disponibles pour toutes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pages du portail. Pour en savoir plus sur la configuration Portail de services Messagerie instantanée d'agent, reportez-vous à la section . Ajoutez votre bot à un portail.

Par exemple, la configuration suivante Portail de services Messagerie instantanée d'agent pour le portail de la base de connaissances utilise la clé de marque de messagerie instantanée `custom_1`.



Remarque :
Il existe d'autres fonctionnalités de Messagerie instantanée d'agent du Portail de services que vous pouvez configurer, telles que la personnalisation du bouton Messagerie instantanée d'agent dans votre portail. Pour plus d'informations sur la personnalisation du widget Messagerie instantanée d'agent dans Portail de services, consultez Configurer la Messagerie instantanée d'agent dans Portail de services .

11. **Facultatif :** Si vous utilisez le pilote automatique de conversation avec votre bot de marque, spécifiez le nom du bot de marque affiché dans la fenêtre de messagerie instantanée pendant les sessions de pilote automatique en modifiant les propriétés système comme suit.

    a. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.

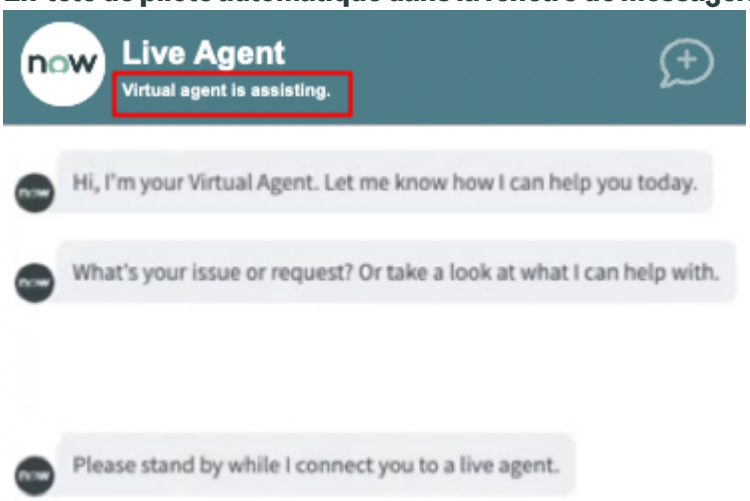
    b. Dans la section **Actions système** , sélectionnez **Afficher tout** en regard de **Messages système**.

    c. Modifiez le champ **Valeur** de la *`com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header`* propriété système pour spécifier le nom d'agent personnalisé au lieu du nom d'agent Agent virtuel affiché dans l'en-tête de la fenêtre de messagerie instantanée.

Traduction automatique

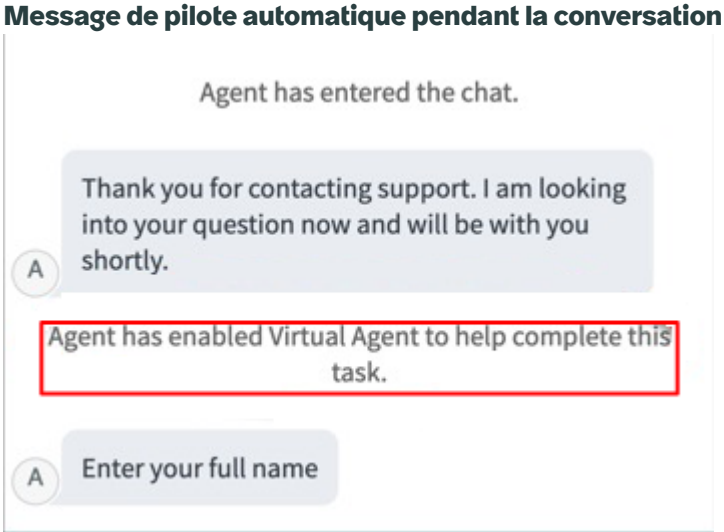
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

En-tête de pilote automatique dans la fenêtre de messagerie instantanée



d. Mettez à jour la *`com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message`* propriété système pour spécifier le nom d'agent personnalisé affiché au demandeur au cours de la conversation.

Message de pilote automatique pendant la conversation



Activer l'aperçu des messages sur le client Web

Les administrateurs peuvent autoriser leurs utilisateurs finaux à afficher un aperçu de tous les messages nouveaux ou non lus qui les attendent lorsque la fenêtre de messagerie instantanée est réduite.

Avant de commencer

Cette fonctionnalité n'est disponible qu'après avoir installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow Store .

Définissez la propriété système com.glide.cs.advanced-chat-popover sur Vrai. Cette propriété système active le composant de messagerie instantanée intelligent sur le Portail de services. Par défaut, cette propriété est définie sur False. Cette propriété système ne s'applique qu'au profil du demandeur.

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.

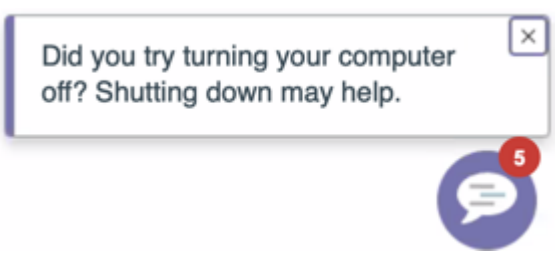
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**.
2. Sous **Options d'affichage**, activez **l'aperçu des messages**.
   Un message s'affiche confirmant que le paramètre a été enregistré.

Résultats

Lorsque l'aperçu du message est activé et que la fenêtre de messagerie instantanée est réduite, l'utilisateur final voit une icône de badge d'aperçu du message dans la fenêtre de messagerie instantanée réduite. L'icône de badge d'aperçu des messages permet à l'utilisateur de savoir s'il existe des messages nouveaux ou non lus, et combien. Dans cet exemple, l'utilisateur final a un message nouveau ou non lu.

Un volet d'aperçu de message affiche le premier message nouveau ou non lu en regard de l'icône de badge. Le message est basé sur la conversation. Par exemple, si l'utilisateur a besoin d'aide pour utiliser l'ordinateur portable, le volet d'aperçu des messages peut être similaire à l'image suivante.



L'utilisateur final peut soit :

- Cliquez sur le volet d'aperçu du message pour poursuivre la conversation dans la messagerie instantanée, ou
- Fermez le volet d'aperçu du message.

L'icône de badge s'affiche uniquement lorsqu'il y a des messages nouveaux ou non lus. L'icône de badge est mise à jour toutes les 10 secondes et affiche le premier message nouveau ou non lu.

Activer l'accès public au client Web

Activez l'accès public au client Web pour les Agent virtuel portails.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'accès public au Agent virtuel client Web est désactivé par défaut. Procédez comme suit pour autoriser l'accès public au client Web pour les portails uniquement.

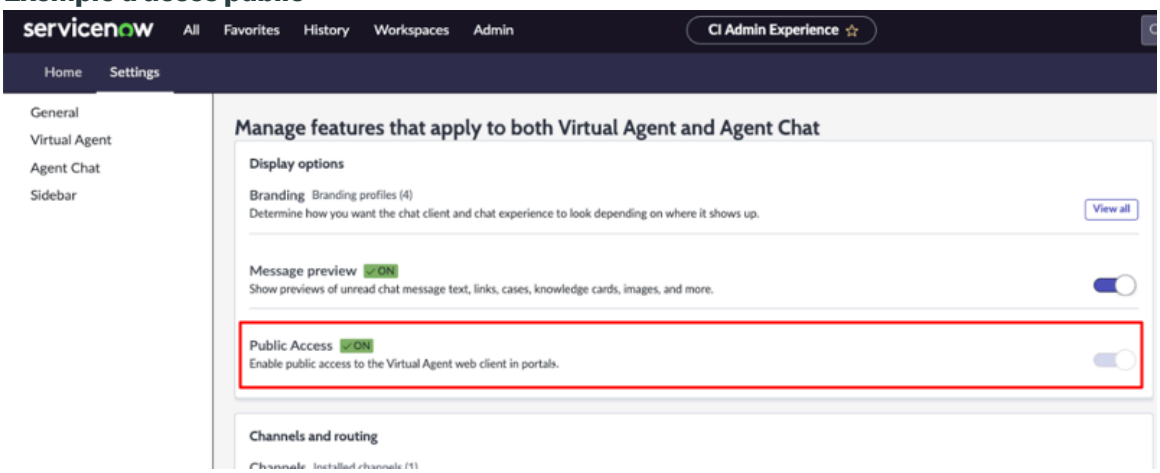
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**.
2. Sous **Options d'affichage**, activez **Accès public**.

Traduction automatique

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



Un message s'affiche confirmant que le paramètre a été enregistré.

Configurer des variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée

Spécifiez des variables de contexte de messagerie instantanée, également appelées Agent actif variables de messagerie instantanée, pour stocker des informations relatives à la messagerie instantanée, telles que les réponses d'enquête préalables à la messagerie instantanée. Ces variables contiennent des informations contextuelles qui peuvent être utilisées pour déterminer l'intention de la rubrique ou contrôler la façon dont les messageries instantanées sont acheminées vers des agents actifs. Vous pouvez également définir des variables pour capturer les informations contextuelles transmises dans Agent virtuel les scripts de rubriques afin de les partager avec des agents actifs.

Avant de commencer

Agent virtuel Fournit des variables de contexte prédéfinies. Avant d'ajouter une variable, passez en revue la liste des variables de contexte de l'agent actif disponibles.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser des variables de contexte dans des scripts ou avec le générateur de conditions. Par exemple, vous pouvez référencer des variables contextuelles dans la zone **Agent actif** de l'onglet **Propriétés** de la rubrique lors de la création d'une rubrique. Lorsqu'une condition est appliquée à une rubrique, elle doit être renvoyée comme vraie pour s'afficher à l'utilisateur.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des variables de contexte dans les scripts de rubriques, reportez-vous à Agent virtuel Scripts. Pour en savoir plus sur l'apprentissage de l'utilisation des variables contextuelles, reportez-vous à la section Tutorial: Route interactions by context . Pour obtenir une description des variables de contexte, reportez-vous Agent actif à la section Variables de contexte de chat d'agent actif.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sous **Variables contextuelles**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Variables de contexte, sélectionnez **Nouveau** pour ajouter une variable.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom de la variable de contexte à créer.
Nom de variable de script	Agent actif nom de variable, qui est automatiquement créé à partir du **nom**. Le nom de la variable commence par LiveAgent.
Table	Nom de la ServiceNow table associée à la variable de contexte. Sélectionnez une table dans la liste.
Enregistrement	Option permettant d'associer la variable de contexte à un enregistrement dans la table spécifiée. Si vous avez sélectionné une table, cette option est automatiquement sélectionnée.
Valeur	Script qui détermine les informations stockées dans la variable de contexte.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La variable de contexte est maintenant disponible pour utilisation.

Variables de contexte de chat d'agent actif

Utilisez des variables de contexte de messagerie instantanée pour transmettre certaines informations de la rubrique à partager avec un agent actif ou pour contrôler la façon dont les conversations de bot sont acheminées vers des agents actifs. Agent virtuel inclut des variables par défaut, et vous pouvez en définir de nouvelles.

Remarque :
La table Interaction fait partie du cadre de travail de gestion des interactions, qui est activé via le module d'extension Gestion des interactions (com.glide.interaction). Ce module d'extension est inclus avec les modules d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa) et Support de Connexion (com.glide.connect.support).

Variables de l'agent actif incluses avec Agent virtuel

Variable	Description
`application`	Périmètre de l'application de la messagerie instantanée. Par exemple, `Global`, `HR`, `CSM`ou `ITSM`.
`auto_resolution_context_id`	Si la résolution automatique est activée, l'ID de l'enregistrement créé lorsqu'un demandeur est redirigé vers Agent virtuel.
`ticket`	ID de ticket (issu de la table [sn_customerservice_case]) utilisé avec l'application Gestion du service clientèle lorsqu'un ticket est lié à 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.

Variables de l'agent actif incluses avec Agent virtuel (suite)

Variable	Description
`csp_category`	Catégorie définie dans le portail de service consommateur de l'application CSM (nécessite le module d'extension com.glide.service-portal.consumer-portal). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation de Portail de service consommateur .
`csp_email`	Adresse e-mail du demandeur, telle qu'elle a été saisie dans une enquête avant messagerie instantanée sur Portail de service consommateur.
`csp_first_name`	Prénom du demandeur, tel qu'il a été saisi dans une enquête préalable à la messagerie instantanée sur Portail de service consommateur.
`csp_last_name`	Nom de famille du demandeur, tel qu'il a été saisi dans une enquête préalable à la messagerie instantanée sur Portail de service consommateur.
`devicetype`	Type d'appareil utilisé pour la messagerie instantanée. Par exemple, `mweb` (client Web), `android`, ou `ios`.
`esc_pre_chat_ask_a_question`	Réponse du demandeur à une sélection d'enquête avant messagerie instantanée à partir de la vue ESC de l'application Prestation de services RH de l'enregistrement de ticket RH.
`hr_topic_id`	ID de la rubrique actuelle. Utilisé pour Affectation de travail avancée déterminer la file d'attente RH à laquelle transférer l'utilisateur pour le chat d'agent en direct.
`interaction_account`	Utilisé avec CSM les chats initiés par des utilisateurs B2B qui sont suivis en tant que contacts pour un compte particulier. Correspond au `Account` champ de la table Interaction [interaction], qui fait référence à la table Comptes [customer_account].
`interaction_consumer`	Utilisé avec CSM les messageries instantanées initiées par des utilisateurs B2C qui sont suivis en tant que consommateurs. Correspond au champ interaction.consumer faisant référence à la table csm_consumer. Correspond au `Consumer` champ de la table Interaction [interaction], qui fait référence à la table Consommateurs [csm_consumer].
`interaction_contact`	Utilisé avec CSM les chats initiés par des utilisateurs B2B qui sont suivis en tant que contacts pour un compte particulier. Correspond au `Contact` champ 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.

Variables de l'agent actif incluses avec Agent virtuel (suite)

Variable	Description
	la table Interaction [interaction], qui fait référence à la table Contacts [customer_contact].
interaction_id	Sys_id de l'enregistrement d'interaction associé à la session de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Enregistrements d'interaction.
langue	Code de langue à deux lettres pour la messagerie instantanée du demandeur. **Remarque :** Les valeurs de langue utilisent des codes de langue à deux caractères standard ISO. Pour plus d'informations, voir Codes de langue ISO 639.1 .
mandatory_skills	Compétences requises et niveau de compétence pour un agent. Par exemple, une maîtrise de l'allemand avec un niveau de compétence élevé associé peut être exigée pour les demandeurs germanophones. Vous pouvez définir des compétences obligatoires et activer des niveaux de compétence dans .Affectation de travail avancée Pour plus d'informations, consultez Configurer des règles d'affectation d'agent .
optional_skills	Compétences et niveaux de compétence qui seraient utiles pour un scénario de messagerie instantanée donné. Vous pouvez définir des compétences facultatives dans Affectation de travail avancée. Pour plus d'informations, consultez Configurer des règles d'affectation d'agent .
page	Page spécifique (dans un portail) à partir de laquelle la messagerie instantanée a été consultée.
portail	Nom du portail à partir duquel la messagerie instantanée a été consultée.
post_assessment_instance	Référence à l'enquête post-messagerie instantanée (table Instances d'évaluation [asmt_assessment_instance]), le cas échéant.
post_chat_survey_name	Nom d'une enquête post-messagerie instantanée qui est utilisée pour recueillir des commentaires auprès du demandeur. Pour en savoir plus sur la création d'enquêtes, reportez-vous à la section Créer des enquêtes de messagerie instantanée. Pour plus d'informations sur la création d'enquêtes dans la Messagerie instantanée de Connexion, voir

Traduction automatique

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

Variables de l'agent actif incluses avec Agent virtuel (suite)

Variable	Description
	Configurer une enquête dans Support de la Messagerie instantanée de Connexion .
`pre_assessment_instance`	Référence à l'enquête préalable à la messagerie instantanée (table Instances d'évaluation [asmt_assessment_instance]), le cas échéant.
`pre_chat_survey_name`	Nom d'une enquête préalable à la messagerie instantanée qui est utilisée pour recueillir des informations auprès du demandeur. Pour en savoir plus sur la création d'enquêtes, reportez-vous à la section Créer des enquêtes de messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur la façon dont les variables de contexte de messagerie instantanée des enquêtes préalables à la messagerie instantanée sont utilisées pour acheminer le travail vers les agents actifs, reportez-vous à Affectation de travail avancée la section Work item queues . Pour plus d'informations sur la création d'enquêtes dans la Messagerie instantanée de Connexion, voir Configurer une enquête dans Support de la Messagerie instantanée de Connexion .
`queue`	Sys_id de la file d'attente de messagerie instantanée de Connexion Support prédéfinie (obsolète).
`search_text`	Termes de recherche entrés par le demandeur. Utilisé pour rechercher Agent virtuel des rubriques.
`short_description`	Utilisé pour définir la description brève dans l'enregistrement d'interaction associé à la messagerie instantanée.
`sys_id`	Sys_id d'un enregistrement qui se rapporte à l'interaction. En règle générale, il s'agit de l'enregistrement affiché dans le portail lorsque la messagerie instantanée est demandée.
`table`	Table contenant l'enregistrement relatif à l'interaction. En règle générale, il s'agit de l'enregistrement affiché dans le portail lorsque la messagerie instantanée est demandée.

Ressources supplémentaires

- Comment transférer une messagerie instantanée à une file d'attente spécifique à l'aide de variables contextuelles
- Forum de la communauté Agent virtuel et Compréhension du langage naturel (NLU)
- Académie Interfaces Conversationnelles

Messages système et Messagerie instantanée d'agent de changement Agent virtuel

Personnalisez les messages système par défaut affichés pendant Agent virtuel les conversations et Messagerie instantanée d'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.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les **messages système** dans les paramètres de messagerie instantanée pour modifier les propriétés qui contrôlent les messages de messagerie instantanée standard affichés dans votre instance. Si vous utilisez Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, la liste **Messages système** affiche les propriétés des deux Agent virtuel messages et Messagerie instantanée d'agent . Si vous utilisez Messagerie instantanée d'agent uniquement, la liste **Messages système** affiche uniquement les propriétés pertinentes pour Messagerie instantanée d'agent.

Remarque :
Alors que le client Web utilise la table Messages [sys_ui_message] pour configurer les messages d'accueil et de fermeture, les intégrations conversationnelles tierces (telles que Microsoft Teams) utilisent les messages système. Pour les modifier, modifiez ces messages dans Messages système comme suit :

- Pour les messages d'accueil qui appellent `vaSystem.getTopicSelectionMessage(),` modifiez la valeur de `com.glide.cs.topic_picker_msg`.
- Pour les fermetures qui appellent `vaSystem.endConversation(),` modifiez la valeur de `com.glide.cs.conversation_ended_msg`.

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sous **Messages système**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Dans la liste Messages système, sélectionnez l'enregistrement de propriété du message que vous souhaitez modifier.
4. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nouveau texte du message et sélectionnez **Enregistrer**.
   Toute modification est immédiatement appliquée aux messages système affichés dans votre instance.

Navigation par URL dans Interfaces conversationnelles

Utilisez les paramètres de navigation de l'URL pour spécifier où et comment les liens de messagerie instantanée s'ouvrent. Vous pouvez configurer certains liens à ouvrir dans un portail spécifique. Vous pouvez également spécifier la cible du lien, par exemple une fenêtre contextuelle.

Votre instance de système de base fournit des portails par défaut dans lesquels les liens de messagerie instantanée vers les enregistrements de certaines ServiceNow tables sont ouverts automatiquement. Par exemple, Portail de services le portail par défaut est-il utilisé pour afficher les enregistrements de la base de connaissances de la table de connaissances [kbknowledge], ainsi que les éléments de catalogue de la table de l'élément de catalogue [sc_cat_item].

Utilisez la **navigation d'URL** dans les paramètres de messagerie instantanée pour modifier ces mappages par défaut et définissez des mappages personnalisés pour mapper une URL de portail à une table spécifiée ServiceNow . Les configurations du portail s'appliquent au client Web, aux canaux de messagerie instantanée et aux canaux de messagerie.

Fonctionnement de la navigation par URL

Pour déterminer les portails à utiliser pour les liens de messagerie instantanée, le système évalue les informations suivantes dans l'ordre indiqué :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Paramètre du portail `sysparm` : si vous avez spécifié un paramètre sysparm_portal dans l'URL d'instance du client Web, ce portail est utilisé.
2. Variable de script de rubrique : si vous avez spécifié un portail dans une variable de script de rubrique, ce portail est utilisé.
3. Portail par défaut pour l'identité du canal du fournisseur : si vous avez spécifié un portail par défaut dans la table Identité du canal du fournisseur [sys_cs_provider_application] pour les intégrations de messagerie instantanée prédéfinies ou les intégrations de messagerie instantanée personnalisées, ce portail est utilisé. Le portail par défaut s'applique aux canaux de messagerie instantanée et de messagerie du fournisseur. Pour plus d'informations sur la configuration de l'identité du canal du fournisseur, consultez Créer un identificateur de canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée dans Cadre de travail d'intégration de la messagerie instantanée personnalisée.
4. Portail par défaut pour une table : utilise la valeur de portail dans le mappage de portail par défaut répertorié dans le paramètre de **messagerie instantanée Navigation par URL** .
5. Portail global par défaut : si vous avez défini un portail global par défaut à l'aide de la *`com.glide.cs.url_redirect.default.portal`* propriété système, ce portail global est utilisé.
6. Portail de services - Si vous n'avez pas défini un portail global à l'aide de la *`com.glide.cs.url_redirect.default.portal`* propriété, Portail de services est utilisé.

Mappages d'URL hérités définis dans les versions précédentes (méthode de secours)

Si vous avez précédemment ajouté la *`com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>`* propriété pour créer des mappages d'URL qui ont été utilisés à la place des mappages d'URL par défaut, ces propriétés sont conservées après la mise à niveau vers la Xanadu mise en production. Toutefois, vous pouvez désormais afficher les mappages à l'aide de la **navigation par URL** dans les paramètres de messagerie instantanée ou dans la table Navigation par URL [sys_cs_portal_url_mapping]. Il existe deux types de mappages d'URL.

Mappages par défaut

Toutes les propriétés système au format *`com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>`* qui définissent le portail par défaut utilisé pour certaines ServiceNow tables.

Propriétés de mappage d'URL par défaut

Propriété	Description
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	Contexte du portail par défaut (mappage d'URL) à utiliser pour les articles de la base de connaissances. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sc_cat_item	Contexte de portail par défaut (mappage d'URL) à utiliser pour les éléments de Catalogue de services.

Traduction automatique

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

Propriétés de mappage d'URL par défaut (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_utilisateur	Contexte de portail par défaut (mappage d'URL) pour sys_ enregistrements d'utilisateurs. • Type : chaîne • Valeur par défaut : esc (Centre de services aux employés)

Mappages personnalisés

Toutes les propriétés système qui définissent une combinaison de portail et de table au format *com.glide.cs.portal_url_mapping.<portal_name>.<table_name>*. Ces mappages sont conservés en tant que mappages personnalisés. Lorsque le portail ou la table est spécifié avec *_default*, cela indique qu'un portail ou une table est utilisé.

Le système détermine l'URL des mappages personnalisés en évaluant les valeurs suivantes :

- Portail et table/table parente
- Portail et toute table
- N'importe quel portail et table/table parente
- N'importe quel portail et n'importe quelle table

Propriétés du mappage d'URL personnalisé

Propriété	Description
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.kb_knowledge	Valeur par défaut pour le mappage URL de la base de connaissances. • Type : chaîne • Valeur :/{{portail}} ? id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default._default	Valeur par défaut pour le mappage de l'URL des éléments de catalogue. • Type : chaîne • Valeur : /{{portail}} ? sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sys_utilisateur	Valeur par défaut pour le mappage de l'URL des utilisateurs.

Traduction automatique

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

Propriétés du mappage d'URL personnalisé (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur : /{{portail}} ? id=user_profile&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default	Mappage d'URL par défaut pour les enregistrements autres que les articles de la base de connaissances, les éléments de catalogue de services, les enregistrements de personnes (sys_user), les enregistrements de publication et les enregistrements de tâches. • Type : chaîne • Valeur : /{{portail}} ? sys_id={{data.sys_id}}&id=form&table={{data.table_name}}

Liens intelligents

En tant qu'administrateur, vous pouvez spécifier la cible des liens URL en fonction des modèles que vous spécifiez. Par exemple, si vous souhaitez que tous les articles de la base de connaissances s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre, vous pouvez configurer le mappage dans les paramètres généraux de la messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Créer une préférence de lien intelligent.

Configurer la navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée

Configurez les portails dans lesquels les liens vers ServiceNow les enregistrements Agent actif et Agent virtuel les conversations sont ouverts, y compris les liens dans les cartes de sortie et les cartes pour Agent virtuel les notifications et Recherche IA les résultats.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sous **Navigation par URL,** sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Navigation par URL, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer un mappage personnalisé, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un mappage par défaut ou personnalisé, sélectionnez l'enregistrement à mettre à jour.
   - Si vous avez plusieurs enregistrements de mappage à mettre à jour, cochez la case à gauche de l'enregistrement de mappage à mettre à jour, puis sélectionnez **Modifier**. Le volet d'aperçu s'ouvre et affiche les champs Navigation par URL que vous pouvez modifier dans les enregistrements sélectionnés.
4. Renseignez ou mettez à jour les champs Navigation par URL.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description	Nom du portail pour un enregistrement de table particulier.
Type	Type de mappage de portail : ○ Mappage par défaut : portail par défaut mappé aux tables suivantes ServiceNow : ▪ Portail de services : table Élément de catalogue [sc_cat_item] ▪ Portail de services : table de connaissances [kb_knowledge] ▪ Portail Employee Center - Table de l'utilisateur [sys_user] ○ Mappage personnalisé : définition de l'URL du portail qui identifie une combinaison de portail et ServiceNow de table, qui est saisie dans le champ **Valeur** .
Table	ServiceNow Table mappée au portail. Sélectionnez une table dans la liste des tables.
Application	Nom de l'application à laquelle ce mappage d'URL appartient.
Portail	Portail à utiliser dans le mappage. Sélectionnez un portail dans la liste des portails.
Valeur	Pour les nouveaux mappages personnalisés, spécifiez la combinaison des valeurs de portail et de table pour former le lien. Par exemple, la valeur suivante mappe les articles de la base de connaissances au portail CSP :/csp ?id=kbarticle&sys_id={{data.sys_id}} Si vous modifiez un mappage personnalisé qui a été défini dans une version précédente à l'aide de la *com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table>* propriété système, vous n'avez pas besoin de spécifier de **valeur**.

5. Sélectionnez **Enregistrer** pour entrer un nouveau mappage ou mettre à jour un mappage existant.

Créer une préférence de lien intelligent

Créez des liens intelligents pour spécifier où une URL doit s'ouvrir. Par exemple, l'URL peut s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre de navigateur, dans un nouvel onglet de navigateur, dans la fenêtre de messagerie instantanée ou dans une fenêtre contextuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous (en tant qu'administrateur) avez activé la navigation par URL sur la page, vous pouvez spécifier des modèles pour savoir où et comment les liens s'ouvrent dans les fenêtres 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.

messagerie instantanée. Les utilisateurs finaux voient les liens URL en fonction des modèles que vous avez spécifiés.

Par exemple, vous pouvez définir ces « liens intelligents » d'URL pour qu'ils s'ouvrent dans une nouvelle fenêtre de navigateur, dans un nouvel onglet de navigateur, dans la fenêtre de messagerie instantanée ou dans une fenêtre contextuelle. Si vous spécifiez une fenêtre contextuelle, vous pouvez définir la taille de la fenêtre que vos utilisateurs finaux voient.

Les liens intelligents peuvent être utilisés dans les chats avec des agents en direct.

Des messages d'erreur s'affichent pour les canaux qui ne prennent pas en charge les liens intelligents.

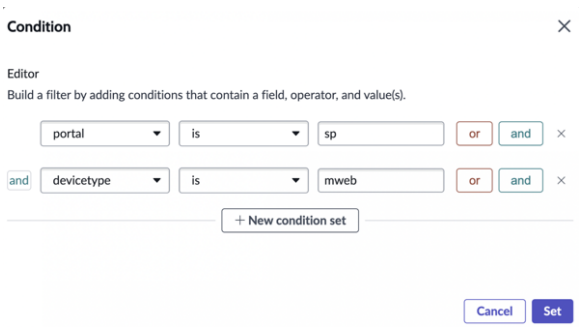
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans la section **Actions système** , sélectionnez **Afficher tout** en regard de **Navigation par URL**.
3. Sélectionnez l'onglet **Emplacement cible** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Description	L'objectif du lien intelligent.
Où ouvrir	Où ouvrir le lien. Choisissez l'une des options suivantes : ○ **Nouvel onglet de navigateur** : ouvre le lien dans un nouvel onglet de navigateur. ○ **Charger en place** : ouvre le lien à l'emplacement actuel. ○ **Parent** : ouvre le lien au niveau le plus élevé ou parent. ○ **Fenêtre contextuelle** : ouvre le lien dans une fenêtre contextuelle et vous permet de spécifier la taille de la fenêtre contextuelle. ○ **Déclencher un événement** : dans le client Web uniquement, empêche le comportement de sélection par défaut, évitant une navigation dans les pages (la messagerie instantanée reste ouverte).
Ordre	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les préférences de lien intelligent s'exécutent. S'il existe plusieurs préférences, le système exécute la première préférence de lien intelligent trouvée, de l'ordre le plus bas au plus élevé.
Modèle d'URL	Modèle d'URL qui utilise des quantificateurs d'expression régulière. Si l'expression régulière n'est pas valide, un message d'erreur s'affiche.
Mode de condition	Logique d'expression pour spécifier une condition d'application de la préférence de lien intelligent. Sélectionnez un des éléments :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Simple, ou ○ Avancés
Définir les conditions **Remarque :** S'applique uniquement si vous sélectionnez le mode Condition simple.	Si vous sélectionnez le mode **de condition simple** , utilisez le créateur de conditions pour ajouter ou modifier la condition. Le générateur de conditions spécifie que le lien intelligent ne s'applique qu'aux liens dans le Portail de services moment où ils sont accessibles sur le client Web.  ○ **devicetype** : fait référence au canal. Dans la Xanadu version, seul le client Web (*mweb*) est pris en charge. Le client Web mobile n'est actuellement pas pris en charge. ○ **portail** : représente un portail spécifique. Spécifiez le suffixe de l'URL du portail dans la condition. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Portails** pour afficher les portails et leurs suffixes ○ Sélectionnez **Définir**.

Script
 	
Remarque : S'applique uniquement si vous sélectionnez le mode Condition avancée.
	Si vous sélectionnez le mode **de condition avancée** , utilisez l'éditeur de script pour créer ou modifier une instruction de condition JavaScript. Lorsque l'utilisateur final sélectionne le lien, le composant déclenche un événement Window : message . En tant que développeur, si l'événement Window : message s'affiche, vous pouvez décider comment gérer la navigation. Par exemple :
	
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`
	`  }`
	`  */`
	`  }`
	`});`

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez activer la préférence de lien intelligent pour Microsoft Teams, vous devez d'abord Configurer l'authentification de lien et l'expérience d'ouverture dans Microsoft Teams Et puis Configurer des liens intelligents dans Microsoft Teams

Traduction automatique

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

Créer des enquêtes de messagerie instantanée

Utilisez le concepteur d'enquête pour créer des questionnaires conversationnels afin de recueillir des informations avant conversation et des commentaires post-conversation auprès des utilisateurs finaux. Ces questionnaires s'exécutent dans le client de messagerie instantanée pour Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent.

Avant de commencer

Identifiez les informations que vous souhaitez obtenir de vos demandeurs, telles que leur nom ou leur adresse e-mail. Si vous collectez des informations préalables à la messagerie instantanée, déterminez si certaines réponses à l'enquête doivent être stockées en tant que variables de contexte de messagerie instantanée afin de pouvoir utiliser ces informations pour la découverte de rubriques ou l'acheminement des messageries instantanées vers certaines files d'attente d'éléments de travail. Avant de créer votre enquête, configurez les variables contextuelles pour stocker les réponses à certaines questions de l'enquête. Vous allez mapper ces variables de contexte de messagerie instantanée aux questions appropriées de votre enquête.

Rôle requis : survey_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous définissez, configurez et publiez des questionnaires conversationnels (enquêtes) à l'aide du concepteur d'enquête. Vous pouvez utiliser différents contrôles d'enquête pour définir le contenu de vos questionnaires. Pour plus d'informations sur les contrôles d'enquête disponibles, reportez-vous à la rubrique Éléments du concepteur d'enquête pour voir comment les contrôles sont rendus dans l'enquête. Par exemple, le contrôle Choix fournit une sélection à choix multiples à vos utilisateurs.

Les contrôles d'enquête sont mappés aux contrôles d'entrée correspondants Concepteur d'agent virtuel qui restituent l'enquête sous forme de conversation dans le client de messagerie instantanée. Pour obtenir des exemples sur la façon dont Concepteur d'agent virtuel les contrôles d'entrée sont affichés dans les conversations d'exécution, voir Contrôles d'entrée de l'utilisateur du Concepteur d'agent virtuel. La table suivante identifie les contrôles d'enquête pris en charge dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'enquête mappés aux contrôles d'entrée Concepteur d'agent virtuel

Contrôles du Concepteur d'enquête	Contrôles d'entrée utilisateur comparables Concepteur d'agent virtuel
Pièce jointe	Image
Booléen	Booléen
Choix	Choix statique
Date	Date/Heure
Date/Heure	Date/Heure
Numéro	Entrée de texte
Pourcentage	Entrée de texte
Échelle	Choix statique
Échelle numérique	Choix statique
Chaîne	Texte
Échelle de l'image	Carrousel

Traduction automatique

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

Contrôles d'enquête mappés aux contrôles d'entrée Concepteur d'agent virtuel (suite)

Contrôles du Concepteur d'enquête	Contrôles d'entrée utilisateur comparables Concepteur d'agent virtuel
Référence	Non pris en charge
Sélection multiple	Non pris en charge
Classement	Non pris en charge
Modèle	Non pris en charge

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration** et configurez l'enquête.
   Lorsque vous configurez votre enquête, n'oubliez pas les points suivants :
   - Si vous souhaitez qu'une note d'introduction et une note de fin commencent et terminent votre enquête, saisissez votre contenu dans les champs **Introduction et Note** de **fin** .
   - Sélectionnez l'option **Enquête de messagerie instantanée** pour activer les questionnaires conversationnels. Cette option permet également d'afficher l'option **Contexte** dans le formulaire Propriétés pour chaque contrôle de levé.
   - Cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête .
3. Cliquez sur l'onglet **Design (Conception**) et donnez un **nom** à votre enquête.
   Lorsque vous concevez les questions de votre sondage, n'oubliez pas les points suivants :
   - Pour créer une question, faites glisser une icône de type de données à partir de la palette Contrôles et déposez-la dans le conteneur de catégorie. Attribuez un **nom** à chaque question et cliquez sur l'icône d'engrenage pour ouvrir le formulaire Propriétés du contrôle.
   - Dans le formulaire Propriétés, renseignez les champs nécessaires pour définir le contrôle.
     - Si vous activez l'option **Obligatoire** , les utilisateurs sont tenus de répondre à la question de l'enquête. Si vous laissez ce champ vide, les utilisateurs peuvent ignorer la question dans l'enquête.
     - Si vous souhaitez stocker la réponse de l'utilisateur à cette question, saisissez la variable de contexte de la messagerie instantanée dans le champ **Contexte** .
   - Cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour en savoir plus, consultez Créer une question dans l'enquête .
4. Lorsque vous avez terminé de définir les questions de votre sondage, sélectionnez **Aperçu** pour passer en revue votre sondage.
5. Lorsque vous êtes satisfait de l'enquête, sélectionnez **Enregistrer et publier**.
   Votre enquête est répertoriée dans la table Types de mesures d'évaluation [asmt_metric_type].

Traduction automatique

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

Définissez les configurations d'enquête avant et après conversation par messagerie instantanée qui contrôlent les enquêtes à présenter à vos demandeurs.

Définir des configurations d'enquête avant messagerie instantanée

Utilisez les enquêtes avant messagerie instantanée pour capturer les informations préliminaires d'un client. Vous pouvez définir une configuration qui détermine l'enquête préalable à la messagerie instantanée à présenter à vos clients. À partir des réponses reçues, Affectation de travail avancée acheminez les conversations de messagerie instantanée vers les files d'attente et les groupes appropriés.

Avant de commencer

Créez l'enquête de messagerie instantanée à utiliser dans cette configuration d'enquête préalable à la messagerie instantanée.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Appliquez les conditions qui déterminent le questionnaire préalable à la messagerie instantanée à présenter à vos demandeurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sous **Enquêtes avant messagerie instantanée** dans l'onglet **Général** , sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Enquêtes de messagerie instantanée, sélectionnez **Nouveau** pour créer une configuration d'enquête de messagerie instantanée ou sélectionnez la configuration que vous souhaitez mettre à jour.
4. Sous **Détails**, saisissez ou modifiez les paramètres.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration d'enquête préalable à la messagerie instantanée.
Actif	Option qui active cette configuration d'enquête préalable à la messagerie instantanée.
Afficher le résumé	Option qui demande aux demandeurs s'ils veulent afficher un résumé des réponses à l'enquête qu'ils ont entrées.
Ordre	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les configurations d'enquête s'exécutent. S'il existe plusieurs configurations d'enquête préalables à la messagerie instantanée, le système exécute la première configuration d'enquête trouvée, dans l'ordre le plus bas au plus élevé.
Mode de condition	Type de condition à utiliser pour contrôler l'enquête conversationnelle présentée aux demandeurs. ○ **Avancé** : spécifiez une condition scriptée JavaScript. ○ **Simple** : spécifiez une condition à l'aide du générateur de conditions.
Condition	Condition qui contrôle quand la configuration de l'enquête est utilisée. Sélectionnez **Définir la condition** pour spécifier les conditions.
Enquête	Liste des enquêtes pré-messagerie instantanée disponibles. Choisissez l'enquête à présenter au demandeur.

5. 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.

Résultats

Lorsqu'un demandeur termine l'enquête préalable à la messagerie instantanée, l'utilisateur est transféré soit à un agent actif s'il est défini comme interface de prestataire, soit à un agent virtuel s'il Messagerie instantanée d'agentAgent virtuel est défini comme le prestataire. Les réponses de l'utilisateur avant conversation par messagerie instantanée sont stockées en tant que contexte dans l'enregistrement d'interaction de messagerie instantanée. Avant de rejoindre une conversation de messagerie instantanée, l'agent affecté peut passer en revue le contexte du problème.

Définir les configurations de l'enquête post-messagerie instantanée

Contrôlez le questionnaire post-messagerie instantanée affiché à vos demandeurs pour recueillir des commentaires sur leur expérience avec les agents en direct. Vous configurez les enquêtes post-messagerie instantanée à utiliser pour les files d'attente de messagerie instantanée définies dans Affectation de travail avancée.

Avant de commencer

- Activez le module d'extension (com.glide.interaction.awa) s'il Affectation de travail avancée n'est Messagerie instantanée d'agent pas déjà installé.
- Dans AWA, configurez le canal de service de messagerie instantanée et les files d'attente des éléments de travail .
- Déterminez l'enquête post-messagerie instantanée à afficher pour vos demandeurs.
  - Passez en revue les enquêtes de messagerie instantanée existantes disponibles dans la table Types de mesures d'évaluation [asmt_metric_type] en accédant à **Tout** > **Vue d'enquête** > **Afficher les enquêtes**. Vous pouvez utiliser une enquête de commentaires prédéfinie, comme l'enquête pour Agent virtuel obtenir des commentaires (une rubrique de configuration de l'Agent virtuel prédéfinie).
  - Si vous avez besoin de différents sondages post-messagerie instantanée, créez-les à l'aide du concepteur d'enquête. Pour plus de détails, voir Créer des enquêtes de messagerie instantanée.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente (qui utilise le canal de service de messagerie instantanée) à laquelle s'applique la configuration de l'enquête après messagerie instantanée.
3. Accédez à la liste connexe **Enquête post-messagerie instantanée** , puis sélectionnez **Nouveau**.
   Si la liste Enquête post-messagerie instantanée ne s'affiche pas, vous devrez peut-être l'ajouter au formulaire.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration d'enquête post-messagerie instantanée.
Actif	Option qui active cette configuration d'enquête post-messagerie instantanée.
Afficher le résumé	Option d'enquête qui demande aux demandeurs s'ils souhaitent afficher un résumé des réponses à l'enquête qu'ils ont saisies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Ordre	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les configurations d'enquête s'exécutent. S'il existe plusieurs configurations d'enquête de messagerie instantanée, le système exécute la première enquête trouvée, de l'ordre le plus bas au plus élevé.
Demandeur terminé	Option qui spécifie si l'enquête post-messagerie instantanée doit toujours s'exécuter, peu importe qui met fin à la messagerie instantanée. ○ Vrai : l'enquête doit être exécutée lorsque le demandeur ou l'agent met fin à la messagerie instantanée. ○ Faux : l'enquête doit s'exécuter uniquement lorsque l'agent met fin à la conversation de messagerie instantanée.
Mode de condition	Type de condition qui détermine l'enquête conversationnelle présentée aux demandeurs. ○ Simple : spécifiez une condition à l'aide du générateur de conditions. ○ Avancé : spécifiez une condition scriptée JavaScript.
Condition	Condition qui détermine l'enquête conversationnelle affichée aux demandeurs. Utilisez le créateur de conditions pour sélectionner les conditions à appliquer. Les champs disponibles pour la sélection sont basés sur le canal de service de messagerie instantanée.
Script	Instruction de condition JavaScript qui spécifie la condition d'utilisation de cette enquête de messagerie instantanée. La condition doit être évaluée comme vraie.
Enquête	Liste des enquêtes de messagerie instantanée disponibles. Choisissez l'enquête post-messagerie instantanée à présenter à vos demandeurs.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Lorsqu'un agent actif met fin à la session de messagerie instantanée, l'enquête post-messagerie instantanée (configurée pour la file d'attente de messagerie instantanée) est présentée au demandeur. Lorsque le demandeur envoie l'enquête post-messagerie instantanée, la session de messagerie instantanée se termine pour le demandeur. La liste Enregistrements connexes de l'interaction stocke les résultats de conversation instantanée post-enquête et crée un enregistrement connexe qui lie l'évaluation à l'agent actif (prestataire).

Utilisation d'enquêtes avant messagerie instantanée avec des variables contextuelles pour la découverte de rubriques

Capturez les entrées utilisateur à partir d'enquêtes préalables à la messagerie instantanée pour les utiliser comme énoncés ou mots clés pour la découverte de rubriques.

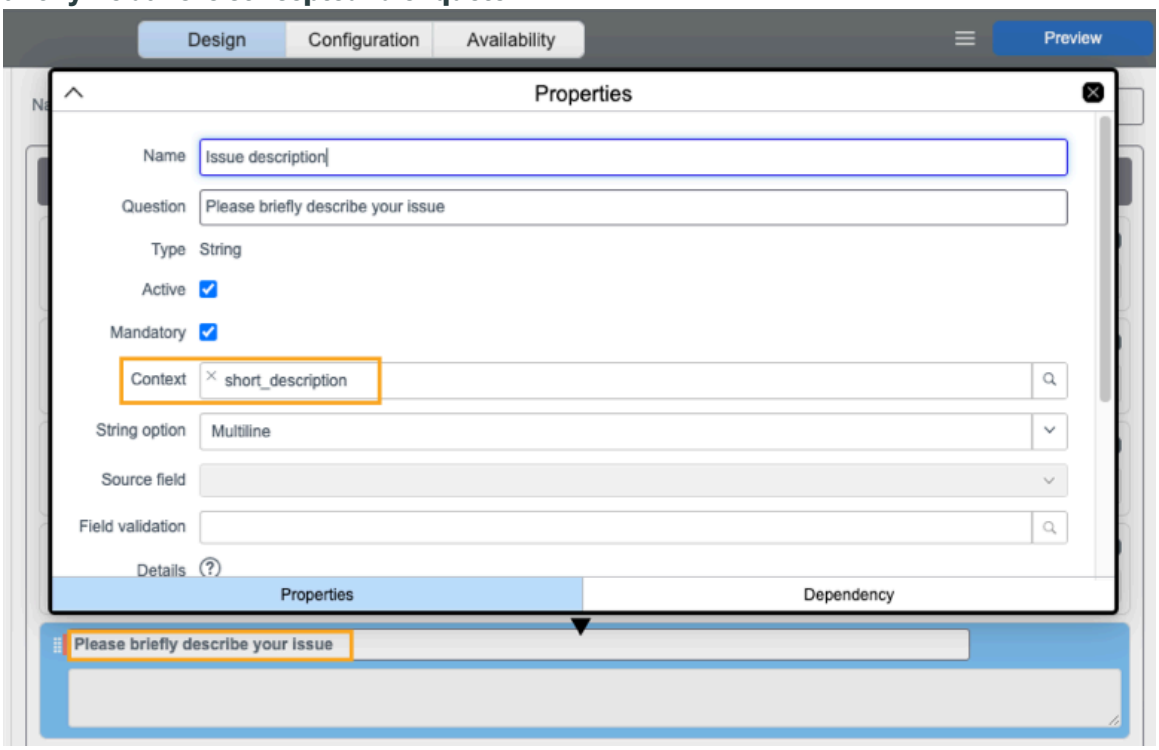
Si vous utilisez une enquête préalable à la messagerie instantanée, vous pouvez utiliser les informations fournies par l'utilisateur pour l'orienter vers la rubrique appropriée Agent virtuel sans lui demander de choisir parmi une liste de rubriques disponibles.

Un bon exemple de ceci est l'enquête de pré-messagerie instantanée CSP anonyme, qui est incluse dans l'application Gestion du service client (CSM) . Cette enquête s'applique aux utilisateurs invités sur le portail CSP. En plus de demander le nom et l'adresse e-mail de l'utilisateur, la dernière question demande à l'utilisateur de décrire brièvement le problème. La réponse est mappée au champ short_description dans les paramètres de la question. Il s'agit du contexte de la réponse de l'utilisateur.

Traduction automatique

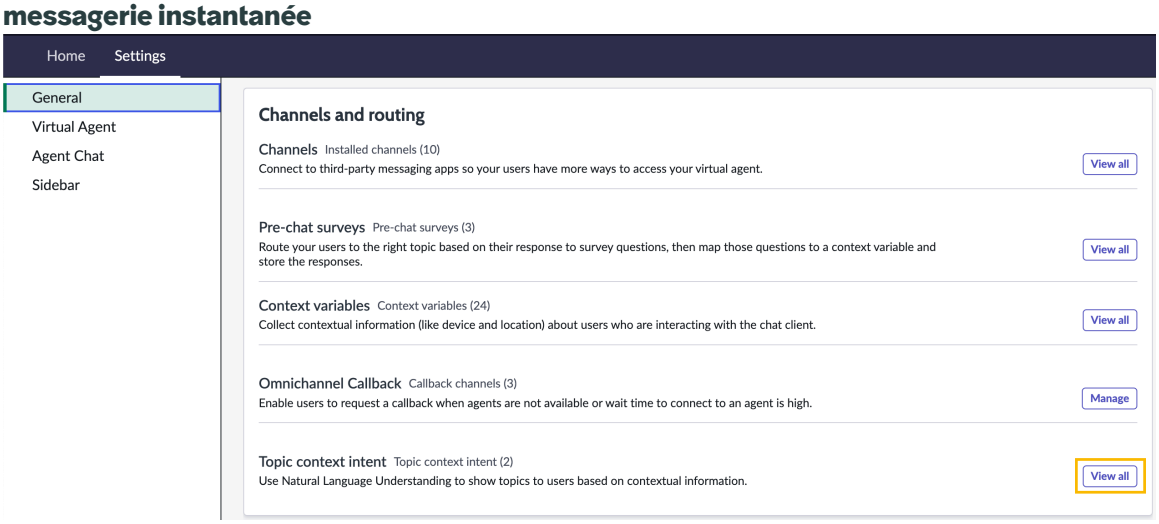
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Paramètres des questions pour l'enquête de pré-messagerie instantanée CSP anonyme dans le concepteur d'enquête



La réponse de l'utilisateur peut être transmise à Agent virtuel pour qu'il l'utilise dans la découverte de rubriques. Pour ce faire, vous devez créer un enregistrement dans les paramètres généraux de la messagerie instantanée.

Carte d'intention de contexte de rubrique dans les paramètres généraux de la messagerie instantanée

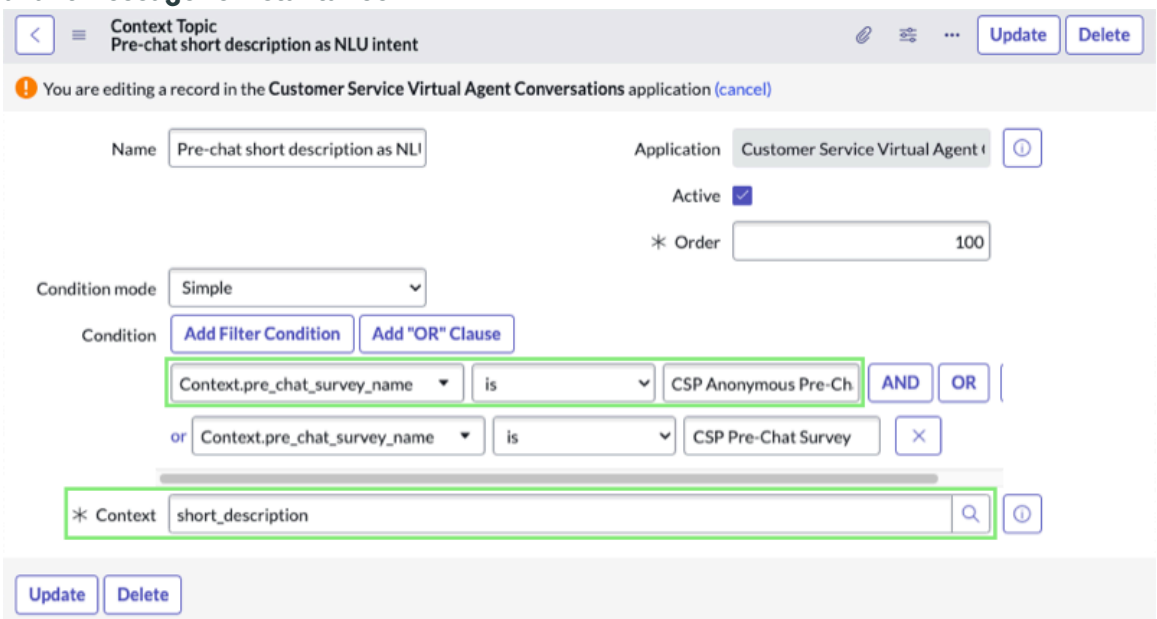


La description brève avant messagerie instantanée en tant qu'enregistrement d'intention NLU permet à l'entrée de l'enquête de pré-messagerie instantanée CSP anonyme de fonctionner un peu comme une intention NLU. Lorsque l'enquête est exécutée, le short_description de l'interaction est utilisé comme texte de recherche pour la conversation. Agent virtuel utilise cette entrée pour la découverte de rubriques afin que les utilisateurs n'aient pas à sélectionner une rubrique à partir de l'écran Salutations.

Traduction automatique

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

L'enregistrement d'intention de rubrique de contexte qui correspond à l'enquête avant messagerie instantanée



Définir les configurations de l'intention de contexte de rubrique

Utilisez les informations de l'enquête préalable à la messagerie instantanée pour déterminer le sujet de conversation approprié Agent virtuel affiché automatiquement aux utilisateurs finaux (demandeurs), plutôt que de les inviter à choisir dans une liste de sujets de conversation.

Avant de commencer

- Configurez les variables de contexte de messagerie instantanée pour stocker les réponses des utilisateurs à des questions spécifiques dans vos enquêtes de messagerie instantanée.
- Au fur et à mesure que vous créez votre enquête de messagerie instantanée, mappez une question d'enquête à une variable de contexte de messagerie instantanée nouvelle ou existante. La variable stocke la réponse de l'utilisateur qui Agent virtuel détermine l'intention du contexte de rubrique et le sujet de conversation affiché.
- Rôle requis : virtual_agent_ admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une intention de rubrique contextuelle pour spécifier les conditions qui déterminent quel Agent virtuel sujet de conversation est affiché après qu'un utilisateur a répondu à une enquête préalable à la messagerie instantanée. L'intention de rubrique contextuelle utilise les données collectées par l'enquête pour trouver une rubrique appropriée pour l'utilisateur.

Par exemple, une enquête préalable à la messagerie instantanée demande à l'utilisateur « Quel problème rencontrez-vous avec votre ordinateur ? » et mappe sa réponse à une variable de contexte appelée « problème » dans l'enquête. La variable passe de l'enquête à l'intention de contexte de rubrique. Au lieu d'aller directement à la découverte de rubriques, la variable stockée dans l'intention est utilisée comme énoncé pour alimenter la découverte de Agent virtuel rubriques.

Vous pouvez définir des conditions dans une intention de contexte de rubrique pour limiter la découverte de rubriques, telle que la restriction de la variable « problème » dans l'exemple précédent pour alimenter uniquement les conversations VA ITSM. La table Rubrique de contexte [sys_cs_context_topic] est utilisée pour mapper vos variables pour la détection d'intention, une fois l'enquête préalable à la messagerie instantanée exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Paramètres**.
2. Sous **Intention de contexte de rubrique**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Dans la page Rubrique contextuelle, sélectionnez **Nouveau** ou la configuration à modifier.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'intention de contexte de rubrique (découverte de rubriques).
Actif	Option qui active cette configuration d'intention de rubrique.
Ordre	Ordre dans lequel Agent virtuel évalue les configurations d'intention de rubrique afin de trouver une condition correspondante pour l'affichage de la rubrique. Agent virtuel Examine en premier la configuration dont la valeur d'ordre est la plus basse.
Mode de condition	Type de condition qui détermine la façon dont la configuration de l'intention de rubrique doit être appliquée. ○ Simple : spécifiez une condition à l'aide du générateur de conditions. ○ Avancé : spécifiez une condition scriptée JavaScript.
Condition	Condition d'application de la variable de contexte spécifiée qui affiche la rubrique de conversation correspondante. Sélectionnez **Définir les conditions** pour saisir le filtre de condition. Si aucune condition n'est spécifiée, la variable de contexte spécifiée s'applique à toutes les conversations.
Script [Affiché lorsque **le mode Condition** est réglé sur Avancé]	Instruction de condition JavaScript pour l'application de la variable de contexte spécifiée qui affiche la rubrique de conversation correspondante. La condition doit être évaluée comme vraie.
Contexte	Variable de contexte de messagerie instantanée qui stocke la réponse de l'utilisateur à une question d'enquête spécifique et utilisée pour déterminer l'intention du sujet.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La configuration d'intention de rubrique contextuelle est ajoutée à la table Rubrique de contexte [sys_cs_context_topic]. Agent virtuel Affiche la rubrique de conversation appropriée aux utilisateurs en fonction de la configuration de l'intention 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.

Configuration guidée pour Interfaces conversationnelles

Utilisez la configuration guidée d'Interfaces conversationnelles pour créer un processus de configuration personnalisé uniquement pour les fonctionnalités d'interface conversationnelle dont vous avez besoin. La configuration guidée d'Interfaces conversationnelles commence par une enquête et crée une liste de tâches personnalisée en fonction de vos réponses à l'enquête.

Avant de commencer

Le rôle d'administrateur système est requis pour activer les modules d'extension et les applications du magasin. Toutefois, les administrateurs AWA et Agent virtuel les administrateurs peuvent effectuer des tâches de configuration supplémentaires pour leurs solutions respectives.

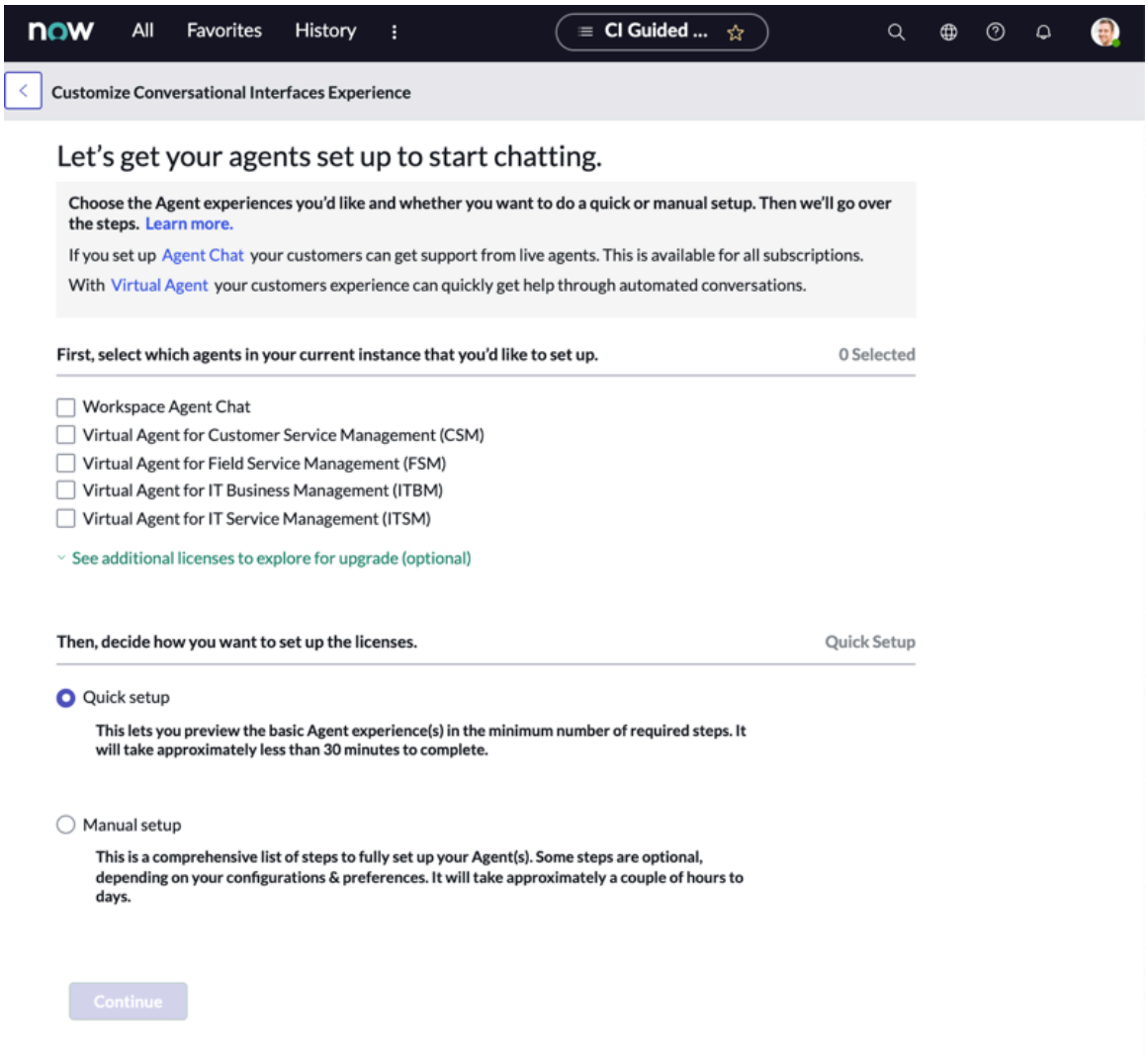
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Configuration guidée pour Interfaces conversationnelles**.
   La page Configuration guidée pour Interfaces conversationnelles s'affiche.
2. Passez en revue les sections Mise en route et Éléments à prendre en compte pour la configuration, qui fournissent des informations sur le processus de configuration et mettent en évidence divers éléments à prendre en compte avant d'implémenter Agent virtuel, Messagerie instantanée d'agent, ou les deux. Demandez-vous également si vous souhaitez exécuter la configuration rapide pour que vos agents s'exécutent en seulement 30 minutes, en un nombre minimal d'étapes. La configuration manuelle implique une série complète d'étapes de configuration de vos agents et peut prendre quelques heures ou plusieurs jours, en fonction de votre configuration.
3. Sélectionnez **Mise en route**.
4. Dans Personnaliser votre configuration, sélectionnez **Mise en route** , puis **Configurer** pour démarrer votre configuration personnalisée.
5. Sélectionnez le type d'agents que vous utilisez et le type de configuration (rapide ou manuel).

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Une fois que vous avez terminé les tâches de configuration, vous et les auteurs de vos rubriques pouvez explorer les fonctionnalités fournies avec Agent virtuel, telles que l'examen de conversations prédéfinies et la création ou la mise à jour de rubriques de conversation pour vos utilisateurs finaux.

Information associée

Configuration guidée

Référence Interfaces conversationnelles

Interfaces conversationnelles les rubriques de référence fournissent des descriptions techniques partagées des fonctionnalités qui s'appliquent à Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, comme la table Interactions.

Gestion des données dans Interfaces conversationnelles

Utilisez des outils de gestion des données, tels que les nettoyeurs de tables, pour gérer Interfaces conversationnelles les tables.

Traduction automatique

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

Agent virtuel Nettoyage de table

Agent virtuel dispose d'une politique de conservation des données qui supprime automatiquement les enregistrements de certaines tables système de base lorsqu'elles atteignent un âge spécifique, afin d'empêcher les tables d'atteindre une taille ingérable. Certaines Agent virtuel tables et tables connexes Interfaces conversationnelles ne sont pas nettoyées automatiquement. Vous pouvez activer le nettoyage de table pour les tables suivantes.

Interfaces conversationnelles Tables qui ont besoin d'être nettoyées

Étiquette de la table	Nom de la table	Description	Âge de l'enregistrement par défaut (secondes)
Analyse du serveur de messagerie instantanée	sys_cs_analytics	Enregistrements de serveur qui incluent les ID système des messages, des threads, des conversations, des utilisateurs et des événements.	7,776,000
Conversations	sys_cs_conversation	Détails de la conversation, y compris la définition de rubrique, l'appareil utilisé et le consommateur (utilisateur). **Remarque :** Le nettoyeur de table supprime également automatiquement les enregistrements connexes pour les éléments suivants : • Messages de conversation • Tâches de conversation • Membres des conversations • Liaisons de session • Journaux des messages diffamatoires en cas d'utilisation du filtre de vulgarité	5,184,000
Dernières lectures de message	sys_cs_message_last_read	ID des derniers messages lus par les utilisateurs dans les canaux de messagerie instantanée et de messagerie.	15,552,000
Analyse CI	sys_ci_analytics	Détails de la conversation utilisés dans l'analyse conversationnelle. Si l'ID de	604,800

Traduction automatique

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

Interfaces conversationnelles Tables qui ont besoin d'être nettoyées (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Description	Âge de l'enregistrement par défaut (secondes)
		conversation est disponible, le nettoyeur de table supprime les conversations fermées, terminées et défectueuses de la table Conversations [sys_cs_conversation].	

La table Purges automatiques [sys_auto_flush] répertorie les tables système de base et leurs âges d'enregistrement correspondants. Lorsque le nettoyage de table est activé, la tâche planifiée Nettoyeur de table déclenche le nettoyeur de table pour supprimer les enregistrements qui respectent l'âge d'enregistrement par défaut. Si nécessaire, vous pouvez modifier l'ancienneté des enregistrements pour une table et spécifier toutes les conditions pour filtrer les enregistrements à supprimer. Pour plus de détails, voir Activer le nettoyage de table pour Agent virtuel les tables.

Si une table comporte des tables enfants associées, le nettoyeur de tables effectue automatiquement une suppression en cascade pour supprimer les tables enfants associées. Par exemple, lorsque le nettoyage de table est activé pour la table Conversation [sys_cs_conversation], il s'exécute automatiquement lorsque la table a 60 jours (5 184 000 secondes). Le nettoyeur de tables effectue également une suppression en cascade pour supprimer les tables enfants associées. Pour en savoir plus sur le nettoyage des tables dans la section , reportez-vous à la section Nettoyeur de Now Platformtable.

Activer le nettoyage de table pour Agent virtuel les tables

Activer le nettoyage des tables pour certaines tables utilisées dans Agent virtuel et Interfaces conversationnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez activer le nettoyage de table pour ces Agent virtuel tables et Interfaces conversationnelles :

- Serveur de messagerie instantanée [sys_cs_analytics]
- Conversations [sys_cs_conversation]
- Dernières lectures de message [sys_cs_message_last_read]
- Analyse CI [sys_ci_analytics]

Procédure

1. Ouvrez la table Vidage automatique [sys_auto_flush] en tapant `sys_auto_flush.list` dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez la table à activer pour le nettoyage.
3. Modifiez les champs du formulaire 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.

Effacement automatique du formulaire

Champ	Description
Âge en secondes	Durée, en secondes, qui spécifie quand les enregistrements de la table doivent être supprimés. Pour modifier l'âge, saisissez la nouvelle valeur en secondes.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le nettoyage de table pour cette table. Sélectionnez cette option pour activer le nettoyage de table.
Suppression en cascade	Option permettant d'activer ou de désactiver le nettoyage de table pour les tables connexes. Certaines tables peuvent avoir des tables enfants qui sont également nettoyées automatiquement.
Conditions	Générateur de conditions pour spécifier les conditions de filtre qui définissent les enregistrements à supprimer.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

La tâche planifiée Nettoyeur de table exécute automatiquement le nettoyeur lorsque les enregistrements de table répondent à l'âge d'enregistrement spécifié et à toutes les conditions que vous leur avez définies.

Table d'aperçus d'interaction

L'analyse des sentiments des utilisateurs prépare les agents au ton des conversations entrantes. Des règles métier peuvent être créées en fonction de cette valeur et les agents peuvent effectuer les actions appropriées sur la messagerie instantanée, qu'elles proviennent d'un Agent virtuelautre agent actif ou d'une file d'attente.

Les canaux synchrones et asynchrones prennent en charge l'analyse des sentiments. Utilisez cette fonction Task Intelligence pour configurer l'analyse des sentiments.

Lorsqu'elle est configurée, l'analyse des sentiments est effectuée à la fin d'une conversation ou d'une conversation avec un Agent virtuel agent actif. Le sentiment de l'utilisateur est stocké dans la table Aperçus de l'interaction [sys_cs_interaction_insight].

Table d'aperçus d'interaction

Champ	Description
Interaction	ID système de la conversation dans la table Interactions [interaction].
Sentiment	Affiche le niveau de sentiment de l'interaction, si l'analyse des sentiments est activée sur l'instance. Cette valeur peut être affichée aux agents dans l'interface Messagerie instantanée d'agent . Des règles métier peuvent être créées en fonction de cette valeur au moment du transfert (Agent virtuel vers l'agent actif, de l'agent actif vers l'agent réel ou de l'agent actif vers la file d'attente). Les valeurs valides 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.

Table d'aperçus d'interaction (suite)

Champ	Description
	• Positif • Neutre • Négatif • nul (aucune valeur évaluée)
Sentiment normalisé	Score de sentiment compris entre -0,5 (sentiment négatif) et 0,5 (sentiment positif). Vous pouvez modifier ces valeurs en ajustant les paramètres système *com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value* and *com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value* .
Type	Type d'analyse effectuée. Par exemple, *Sentiment*.
Utilisateur	Nom de l'agent ou Agent virtuel.
Type d'utilisateur	Type d'utilisateur. Par exemple, *Agent*.

Agent virtuel

Libérez la productivité de votre entreprise avec ServiceNow® Agent virtuel. Augmentez les déviations en permettant à vos employés et à vos clients de se servir eux-mêmes à l'aide d'une interface de messagerie conviviale, avec des conversations prédéfinies alimentées par l'intelligence artificielle.

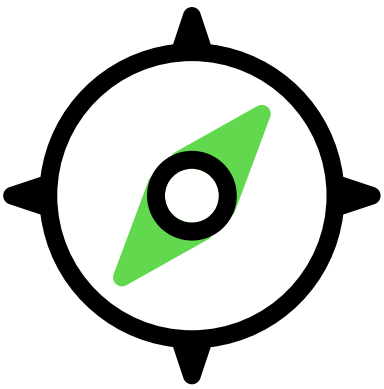
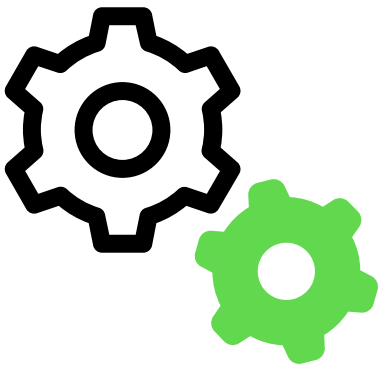
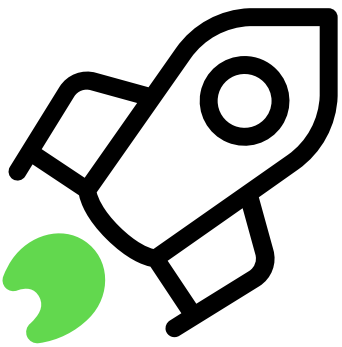
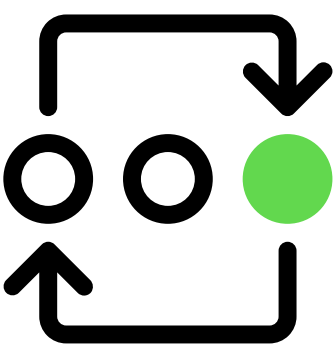
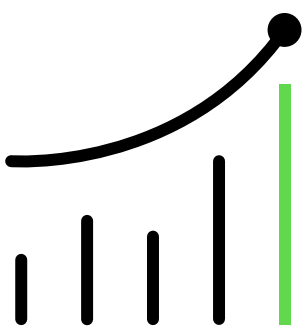
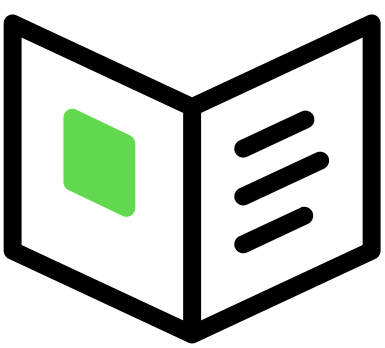
https://player.vimeo.com/video/988245428?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Introduction à Now Platform Agent virtuel

Sélectionnez une tuile pour commencer.Now Platform 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.

Explorer	Planifier et configurer	Créer et déployer
		
Découvrez comment les employés, les clients et les agents utilisent l'Agent virtuel.	Planifiez et configurez votre implémentation d'Agent virtuel.	Concevez et créez des conversations automatisées et des composants de rubriques réutilisables.
Intégrer et maintenir	**Analyse des Agent virtuel performances**	**Référence**
		
Étendez les options d'Agent virtuel en l'intégrant à d'autres applications.	Analysez et améliorez les Agent virtuel interactions à l'aide d'informations sur les données conversationnelles.	Obtenez les descriptions de l'interface d'Agent virtuel Concepteur et les détails techniques d'Agent virtuel.

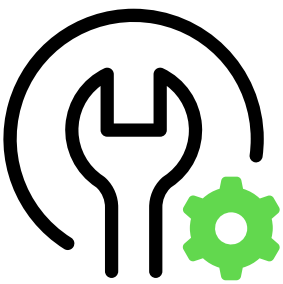
Traduction automatique

Commencer avec Agent virtuel pour des entreprises spécifiques

Pour explorer Agent virtuelGestion des services informatiques, Gestion du service clientèleou Prestation de services RH, sélectionnez une vignette d'entreprise pour en savoir plus.

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

Agent virtuel pour Gestion des services informatiques

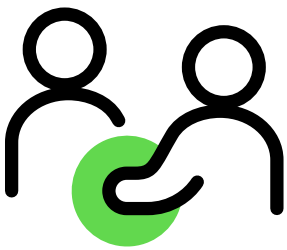


Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos employés à accomplir des tâches informatiques courantes.

Agent virtuel pour Gestion du service clientèle

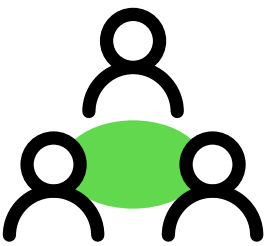
Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos clients à accomplir des tâches courantes en libre-service.

Agent virtuel pour Prestation de services RH



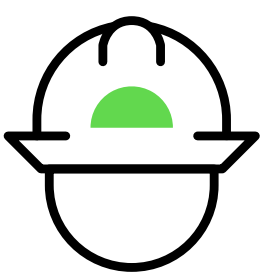
Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos employés à accomplir des tâches courantes liées aux RH.

Agent virtuel pour Prestation de services sur le lieu de travail



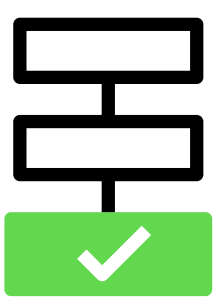
Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos employés à accomplir des tâches courantes liées au lieu de travail.

Agent virtuel pour Gestion des services sur site



Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos clients à accomplir les tâches courantes de gestion des services sur site.

Agent virtuel pour Gestion des portefeuilles de projets



Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos clients à accomplir des tâches courantes Gestion des portefeuilles de projets .

Agent virtuel pour Prestation de services juridiques

Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos clients à accomplir des tâches courantes de services juridiques.

Traduction automatique

Ressources supplémentaires

- Forum de la communauté Agent virtuel et Compréhension du langage naturel (NLU)
- Académie Interfaces Conversationnelles

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Nous améliorons les performances et l'expérience utilisateur en suivant l'activité agrégée dans l'application, y compris l'interaction avec notre application. Ce suivi est axé sur les informations techniques agrégées plutôt que sur les informations personnelles.

Explorer Agent virtuel

La ServiceNow Agent virtuel plate-forme fournit une assistance à l'utilisateur par le biais de conversations au sein d'une interface de messagerie intelligente. Concevez et créez des conversations automatisées avec un système prêt à l'emploi qui aide vos utilisateurs à obtenir rapidement des informations, à prendre des décisions et à effectuer des tâches courantes avec Agent virtuel.

Vue d'ensemble

Agent virtuel aide à résoudre les problèmes ordinaires et fournit des résultats pour les demandes courantes, ce qui permet à vos agents et techniciens de se concentrer sur les problèmes plus complexes des utilisateurs. Vous pouvez modifier l'apparence de l'expérience de messagerie instantanée en fonction de chaque audience de votre entreprise, y compris l'exécution de votre chatbot dans une variété de canaux de messagerie courants ou personnalisés. Surveillez la réussite de votre bot avec le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Lorsque vous ajoutez Now Assist des Agent virtuel compétences, vos développeurs ont accès à la découverte de rubriques de grand modèle de langage (LLM). La Now Assist compétence de rubriques inclut des contrôles compatibles LLM qui facilitent la création de rubriques afin que vous puissiez fournir plus rapidement des solutions en libre-service.

Traduction automatique

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

Traduction automatique

Sujets prédéfinis Agent virtuel

Des rubriques prédéfinies Agent virtuel sont disponibles dans le ServiceNow Store. Ces rubriques sont conçues pour gérer les problèmes courants qui peuvent se produire et sont personnalisées pour ServiceNow les workflows. Les modules d'extension disponibles sont les suivants :

- Conversations ITSM Virtual Agent
- Conversations Customer Service Virtual Agent
- Conversations HR Service Delivery Agent virtuel

Agent virtuel et Agent virtuel Lite

La Agent virtuel plateforme est disponible sous la forme d'un abonnement professionnel ou d'une version limitée (Agent virtuel Lite) qui est automatiquement incluse dans le Now Platform® fichier .

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

Agent virtuel Professional fournit toutes les fonctionnalités de base pour la création et le déploiement de Agent virtuel conversations. Agent virtuel inclut les fonctionnalités suivantes, qui sont automatiquement installées avec le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) :

- Concepteur d'agent virtuel (prend en charge la compréhension du langage naturel (NLU) dans les Agent virtuel conversations)
- Agent virtuel Client Web
- Notifications Agent virtuel
- Cadre de travail des intégrations conversationnelles de la messagerie instantanée personnalisée
- Interfaces conversationnelles Console pour la configuration de l'administrateur
- Recommandations de rubriquesServiceNow Store(application)
- Analyse conversationnelle (ServiceNow Store application)

Agent virtuel Lite fournit une version d'essai Agent virtuel limitée pour les clients ITSM standard. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Lite.

Agent virtuel avantages

Avantage	Fonctionnalité	Rôle
Utilisez un concepteur de conversation pour créer et tester des conversations sans scripting ni compétences avancées. Faites glisser et déposez des éléments sur le canevas graphique pour voir l'ensemble du flux. Allez plus loin avec les branchements, les boucles et les scripts.	Virtual Agent Designer	virtual_agent_admin ou administrateur
Utilisez la découverte de rubriques LLM au lieu de (NLU) ou de mots clés pour créer davantage d'expériences Compréhension du langage naturel conversationnelles. Now Assist utilise Agent virtuel des LLM et des compétences d'IA générative pour améliorer les taux de déviation et réduire la quantité de travail chronophage requis par la découverte de rubriques NLU.	Now Assist dans Agent virtuel Détection de rubrique LLM dans Agent virtuel	virtual_agent_admin ou administrateur
Créez des expériences de messagerie instantanée personnalisées pour les utilisateurs à partir de l'endroit où ils s'exécutent Agent virtuel.	Configurer Now Assist dans Agent virtuel Personnalisation de votre client de messagerie instantanée Configurer les expériences de messagerie instantanée pour	virtual_agent_admin ou 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.

Avantage	Fonctionnalité	Rôle
	Agent virtuel les utilisateurs	
Transférez de manière transparente l'ensemble de l'historique et du contexte de la conversation au bon agent humain afin qu'il puisse rapidement traiter toute escalade et résoudre les problèmes des utilisateurs.	Utilisation Agent virtuel avec un agent actif	virtual_agent_admin ou administrateur
Connectez-vous à l'endroit où se trouvent déjà vos employés et vos clients, c'est-à-dire dans des portails Web, Now® Mobile des applications et des outils de collaboration tels que Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger une application grand public, l'application de messagerie d'entreprise Workplace from Facebook et toute autre application de messagerie ou de chat populaire.	Intégration Agent virtuel à d'autres canaux	virtual_agent_admin ou administrateur
Analysez les performances de vos tableaux de Agent virtuel bord préconfigurés.	Analyse des Agent virtuel performances	virtual_agent_admin ou administrateur
Envoyez des alertes et des mises à jour de statut en temps réel aux employés, y compris des notifications exploitables et des notifications par SMS. Envoyez des notifications via tous les canaux pris en charge, y compris le Web, SlackWorkplace et SMS. Vous pouvez rapidement recueillir des commentaires pour les décisions critiques et résoudre les demandes plus rapidement.	Configuration des Agent virtuel notifications	virtual_agent_admin ou administrateur
Servez vos utilisateurs internationaux Agent virtuel , quelles que soient leur langue et leur région.	Options de localisation pour Agent virtuel	virtual_agent_admin ou administrateur
S'intègre à d'autres Now Platform applications, telles que Recherche IA. Permet Studio de workflow d'ajouter des workflows automatisés aux rubriques de conversation et d'accéder à de nombreux services tiers à l'aide Hub d'intégration de spokes.	Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA Intégration Agent virtuel aux Studio de workflow workflows Integration Hub	virtual_agent_admin ou administrateur
L'API Agent virtuel permet aux développeurs, aux utilisateurs avancés et aux administrateurs de l'utiliser Agent virtuel en tant que bot autonome ou secondaire dans votre environnement de messagerie instantanée. Utilisez-le Agent virtuel Bot Interconnect en tant que bot principal dans un environnement de messagerie instantanée diversifié.	Utiliser API Agent virtuel Utilisation Agent virtuel Bot Interconnect dans votre configuration	virtual_agent_admin ou 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.

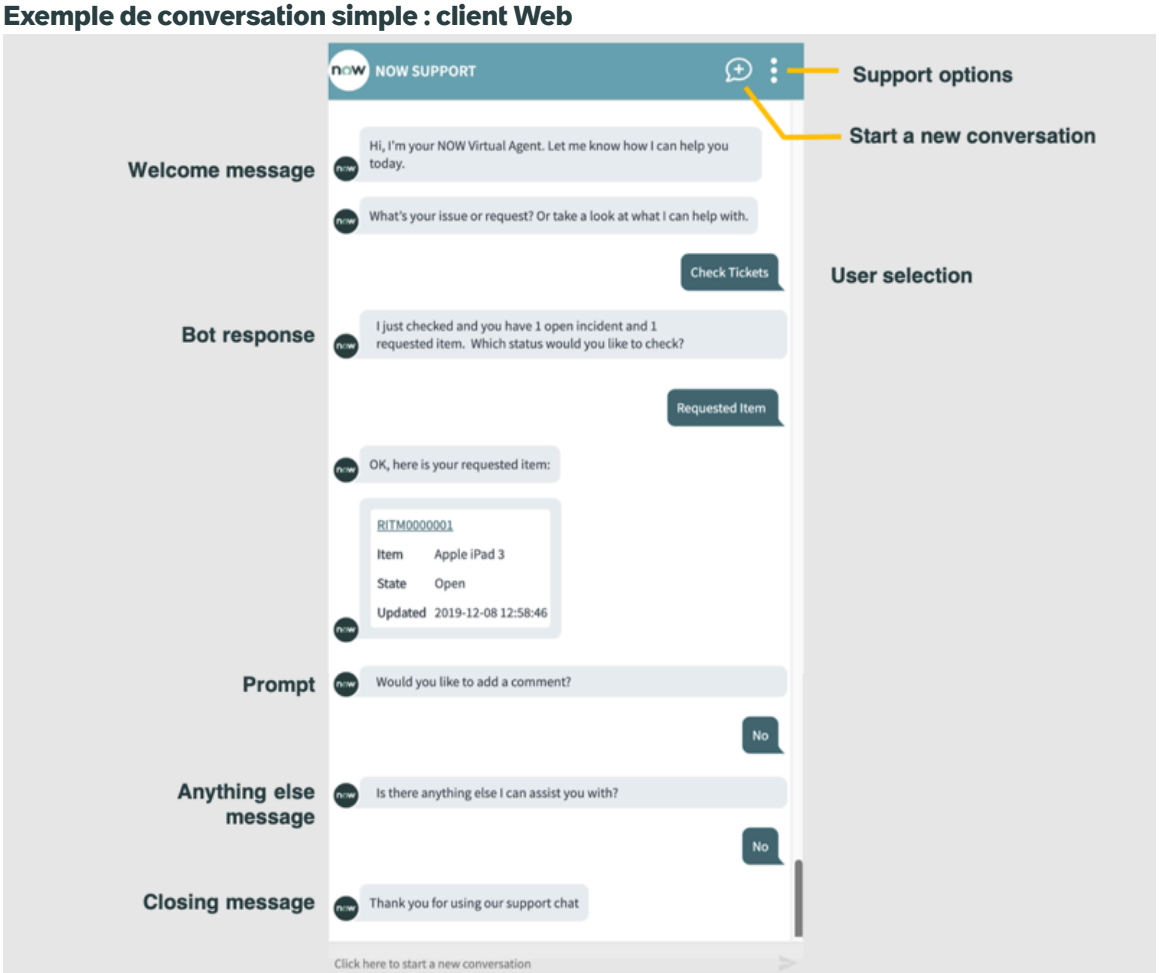
Remarque :
Pour la formation des développeurs, rendez-vous sur le portail des développeurs (connexion requise). Accédez à la **Apprendre** > **Cours** > **Agent virtuel**.

Agent virtuel Interface client Web

L'interface Agent virtuel du client Web capture une session de messagerie automatisée entre Agent virtuel l'utilisateur et lui. Les utilisateurs peuvent voir une liste de toutes les rubriques pour lesquelles le bot peut aider, saisir une demande, demander un transfert à un agent actif, envoyer et recevoir des pièces jointes et recevoir des notifications visuelles et/ou sonores.

L'interface du client Web utilise le widget Web du portail de services, que vous pouvez configurer pour des portails de services personnalisés. Ce widget est disponible dans les portails de services CSM, HR Service Delivery et ITSM.

Exemple de conversation simple : client Web



Traduction automatique

Une conversation simple comprend généralement les éléments suivants :

- Message de bienvenue par défaut de Virtual Agent, suivi de la première invite pour la conversation. L'invite initiale demande à l'utilisateur de taper une question ou de choisir parmi une liste de rubriques disponibles.
- Réponse de l'utilisateur à la première invite. Dans cet exemple, l'utilisateur choisit la rubrique pour vérifier un ticket informatique.
- Série d'invites, de confirmations et de réponses échangées entre l'agent virtuel et l'utilisateur jusqu'à ce que les utilisateurs atteignent leurs objectifs ou terminent leurs tâches. Vous pouvez utiliser différents contrôles enrichis dans les invites de bot, par

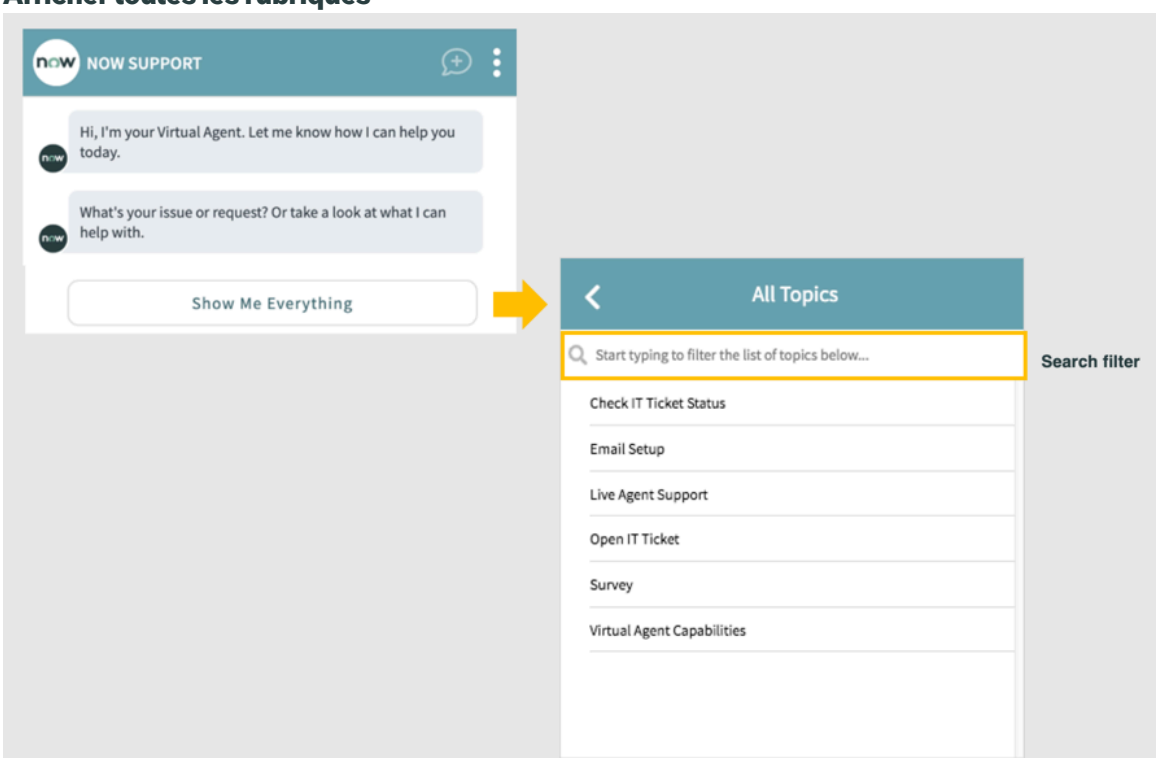
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

exemple, des listes de choix avec des boutons ou un carrousel d'images pour sélectionner un élément.

- Fermeture du message pour mettre fin à la conversation.

Lorsque vos utilisateurs démarrent une conversation avec le bot, ils peuvent saisir une demande ou voir une liste de tout ce que le bot peut aider. S'il choisit de tout voir, la fenêtre de messagerie instantanée affiche toutes les rubriques disponibles pour l'utilisateur. Vos utilisateurs peuvent utiliser la zone de recherche pour filtrer la liste des rubriques.

Afficher toutes les rubriques

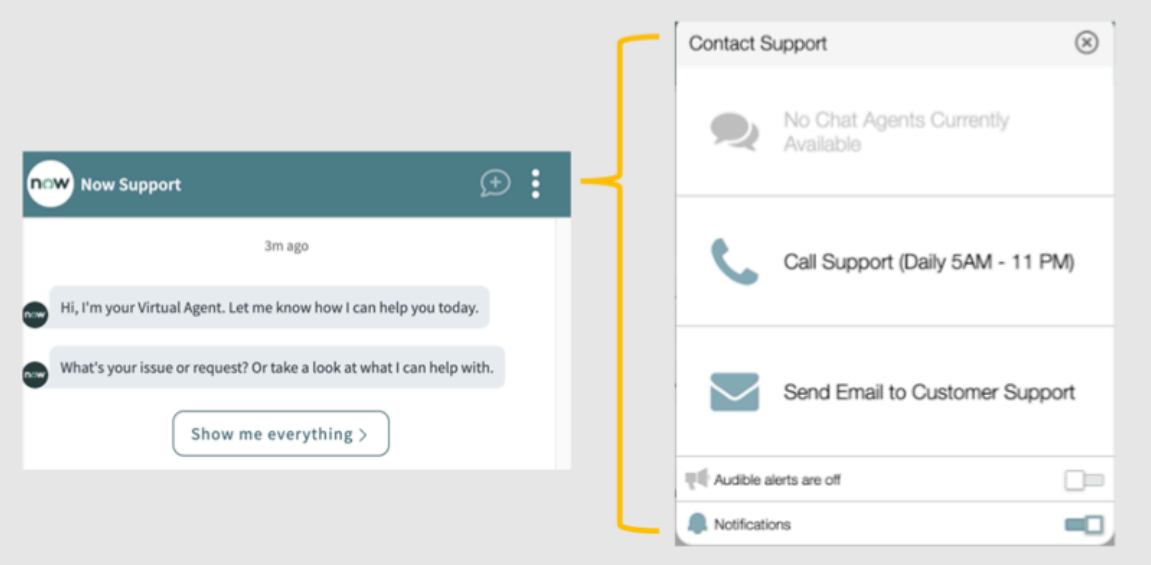


L'interface conversationnelle offre à vos utilisateurs plusieurs options pour gérer la conversation. Les utilisateurs peuvent arrêter la conversation en cours et en démarrer une nouvelle, contacter le support technique pour accéder à un agent en direct afin d'obtenir une assistance immédiate et contrôler les alertes sonores pour les chats.

Traduction automatique

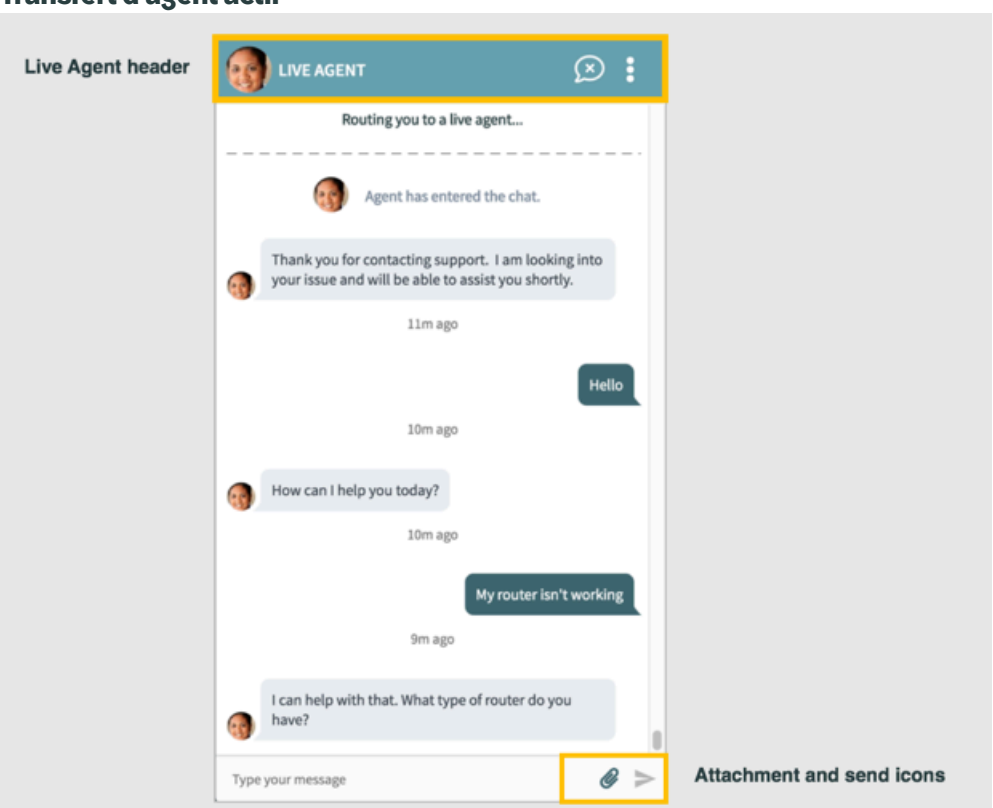
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Menu des options d'assistance



Lorsque les utilisateurs passent à un agent actif, l'en-tête de la fenêtre de messagerie instantanée change pour indiquer qu'ils interagissent maintenant avec un agent actif. Les icônes de pièce jointe et d'envoi sont disponibles dans la fenêtre de messagerie instantanée pour charger une image, un fichier texte ou un fichier PDF et l'envoyer à l'agent.

Transfert d'agent actif



Pendant le chat en direct, les utilisateurs peuvent joindre un fichier de n'importe quel type (par exemple, un fichier image, texte ou PDF) et l'envoyer à l'agent. Le système effectue automatiquement une analyse antivirus sur la pièce jointe. Si l'analyse réussit, le fichier est envoyé à l'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.

- Si l'analyse échoue, un message informe l'utilisateur que l'analyse n'a pas réussi afin qu'il puisse corriger le fichier, puis télécharger à nouveau le fichier.
- Si le processus de téléchargement et d'analyse antivirus expire (le téléchargement prend trop de temps), un message indique à l'utilisateur que le fichier n'a pas pu être traité et qu'il doit réessayer de le télécharger.

Remarque :
La plupart des clients de messagerie instantanée prennent en charge les téléchargements de pièces jointes. Toutefois, le client de messagerie instantanée mobile ne prend en charge que les téléchargements de pièces jointes dans les conversations de bot. Les utilisateurs ne peuvent pas charger de fichiers dans la messagerie instantanée mobile avec un agent actif.

Vos utilisateurs reçoivent automatiquement des alertes audio et visuelles lorsqu'ils reçoivent un message d'un agent actif ou d'un agent virtuel.

- L'indicateur visuel affiche le nombre de messages reçus, à côté de l'icône de chat dans la Portail de services fenêtre. Lorsque l'utilisateur ouvre la messagerie instantanée, le numéro d'indicateur se ferme.

Alertes de nouveaux messages

- Vos utilisateurs finaux authentifiés peuvent activer ou désactiver les alertes sonores de chats via le commutateur du menu de messagerie instantanée (Contacter le support).
- Les utilisateurs finaux authentifiés peuvent également activer ou désactiver l'envoi de notifications via le commutateur du menu de messagerie instantanée (Contacter le support).
- La notification sonore par défaut utilise le fichier audio sn_va_web_client_alert.mp3.
  - Vous pouvez modifier le son entendu par les demandeurs en téléchargeant votre propre fichier audio. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gérer les fichiers audio .
  - Pour désactiver la notification audio pour votre instance, utilisez le paramètre système sysparm_disable_audio_notifications=true. Par exemple : https://<*nom-votre-instance*>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true

Démarrage rapide pour Agent virtuel

À l'aide de la Interfaces conversationnelles console, vous pouvez rapidement ajouter des éléments Agent virtuel à un portail, configurer les marques, personnaliser le message d'accueil et commencer à utiliser des conversations ITSM Agent virtuel prédéfinies.

Si vous disposez d'une licence pour un Now Assist produit, vous pouvez également déployer Now Assist rapidement des compétences en Agent virtuel quelques minutes. Pour plus de détails, voir Configurer Now Assist dans Agent virtuel.

Avant de commencer

Si vous disposez d'une licence pour Agent virtuel, les sections suivantes vous aideront à démarrer et à créer rapidement des conversations pour votre organisation.

Si vous ne disposez pas d'une licence pour Agent virtuel, vous pouvez essayer Agent virtuel Lite, qui est préinstallé. Pour en savoir plus sur la mise en route d'Agent virtuel Lite, reportez-vous à la rubrique Démarrage rapide pour Agent virtuel Lite.

Traduction automatique

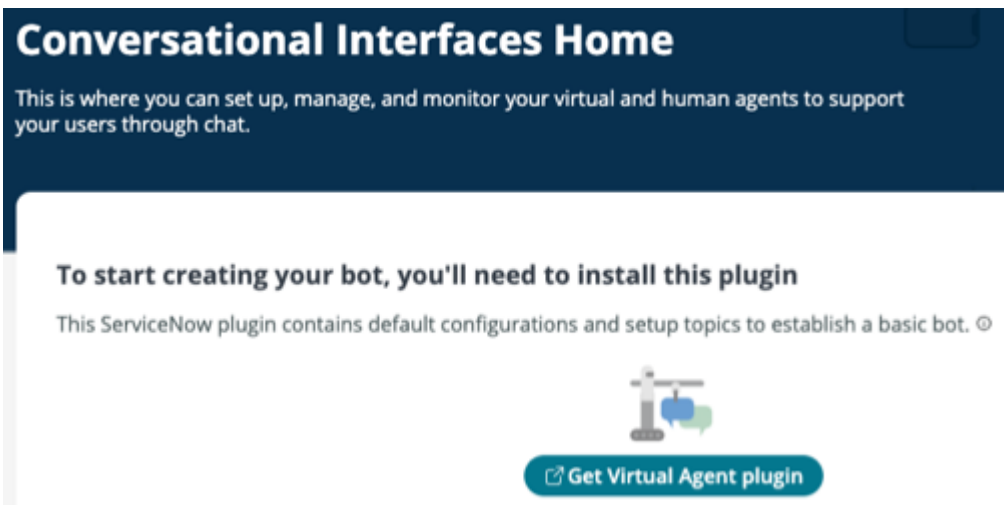
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Utilisez l'application console pour l'activer Interfaces conversationnelles et la configurer Agent virtuel rapidement. Pour en savoir plus sur la console, reportez-vous Interfaces conversationnelles à la section Console Interfaces conversationnelles.

Étape 1 : Activer Agent virtuel les plugins de stockage recommandés

S'il Agent virtuel n'a pas été activé sur votre instance, vous devrez l'installer.

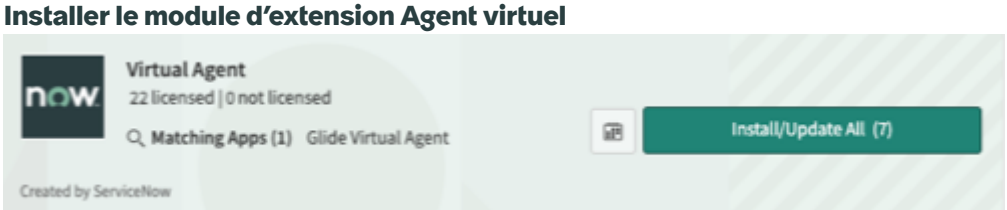
Interfaces conversationnelles Page de console lorsqu'il Agent virtuel n'est pas installé



1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Si Agent virtuel n'est pas installé, sélectionnez **Obtenir le module d'extension Agent virtuel** sur la page d'accueil.
3. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Démarrer l'installation**.

   La page Applications s'ouvre avec Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) sélectionné.

Installer le module d'extension Agent virtuel



   a. Si vous disposez d'une Agent virtuel licence, sélectionnez **Installer/Tout mettre à jour**.

   b. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Installer** pour commencer.

4. Sous Choisir le type de demandes que votre bot doit prendre en charge, sélectionnez **Obtenir le module d'extension ITSM**.

Installer le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversations

Traduction automatique

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

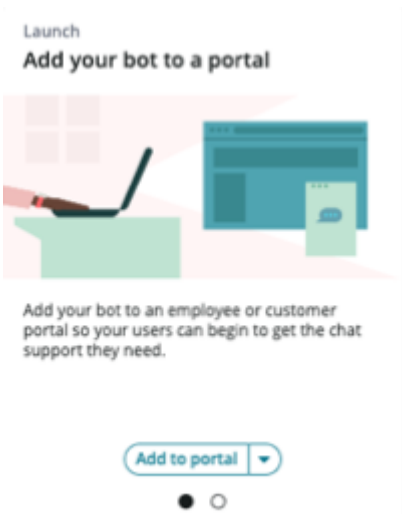
5. Suivez les instructions dans le ServiceNow Store et sélectionnez **S'abonner** lorsque vous y êtes invité.
6. Répétez les étapes 3 et 4 pour installer des modules d'extension supplémentaires. Sinon, passez à la section suivante.

Étape 2 : Mettre Agent virtuel à disposition des utilisateurs

Ajoutez une entrée de messagerie instantanée au menu de votre portail web. Vous pouvez les ajouter Agent virtuel ultérieurement à d'autres portails.

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Sous Ajouter votre bot à un portail, sélectionnez **Ajouter au portail**.

Ajouter votre bot à une vignette de portail sur la page de la Interfaces conversationnelles console



3. Remplissez le formulaire de configuration de la Messagerie instantanée d'agent du Portail de services.

   Tapez un nom et déverrouillez le champ **Portail(s)** pour spécifier un ou plusieurs portails pour votre agent virtuel. Saisissez un nombre dans le champ **Commande** pour spécifier où inclure Agent virtuel dans le menu.

   a. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la configuration.
   b. Sélectionnez l'icône de verrouillage du **portail** pour l'ouvrir.
   c. Sélectionnez l'icône de recherche, puis sélectionnez un portail.
   d. Dans le champ **Ordre** , saisissez un nombre pour indiquer l'ordre dans lequel les configurations doivent s'exécuter.

      Une seule configuration s'applique par portail. S'il existe plusieurs configurations sur un portail, le système exécute la première configuration trouvée, de la plus basse à la plus élevée.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Ajouter votre bot à un portail.

Traduction automatique

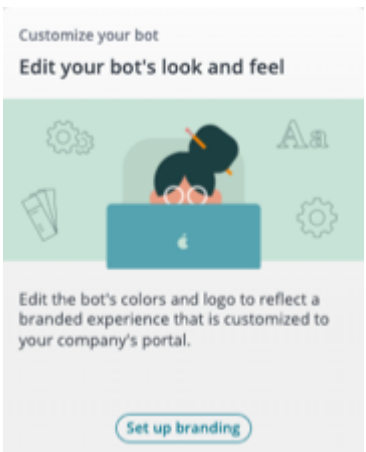
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Étape 3 : Personnalisez l'apparence de Agent virtuel

Vous pouvez modifier la façon dont Agent virtuel l'utilisateur final s'adresse. Vous pouvez modifier les couleurs, ajouter le logo de votre entreprise et modifier l'icône qui représente votre bot.

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Sous Modifier l'apparence de votre bot, sélectionnez **Configurer la personnalisation**.

Modifier la vignette de l'apparence de votre bot sur la page de la Interfaces conversationnelles console



La page Paramètres de marques s'ouvre.

3. Sélectionnez **Nouveau** ou le nom d'un enregistrement de marque existant.
4. Renseignez les champs du formulaire.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Appliquez la configuration des marques comme décrit dans Configurer la personnalisation de votre Agent virtuel bot.

Étape 4 : obtenir les rubriques recommandées

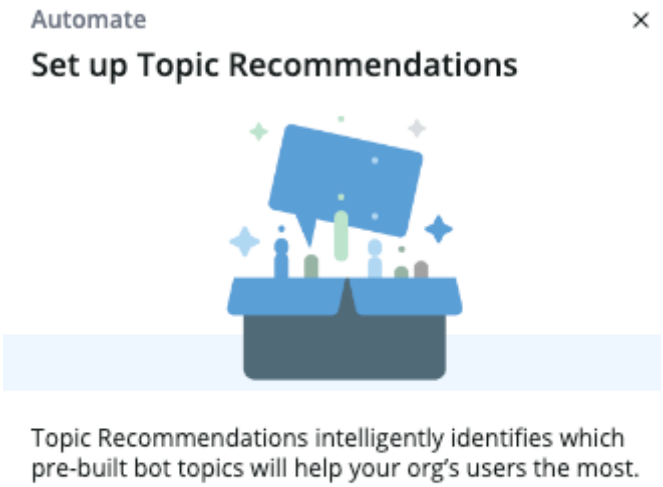
L'application Recommandations de rubriques vous permet d'évaluer les cas d'utilisation courants qui Agent virtuel peuvent aider à résoudre ou à dévier. Vous pouvez l'utiliser Recommandations de rubriques avec Agent virtuel des rubriques qui utilisent la découverte de rubriques par mot clé ou NLU.

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Sous Configurer Recommandations de rubriques, sélectionnez **Obtenir des recommandations**.

Traduction automatique

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

Configurer les recommandations de rubriques



La page s'ouvre Recommandations de rubriques .

3. Utilisez le Démarrage rapide pour Recommandations de rubriques pour configurer et obtenir des recommandations de rubriques en fonction des données de votre société.

Poursuivez l'exploration

Au fur et à mesure que vous travaillez avec Agent virtuel, vous pouvez étendre ses options en implémentant d'autres fonctionnalités. Par exemple, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Configurer les expériences de messagerie instantanée pour Agent virtuel les utilisateurs
- Créer Agent virtuel topics
- Messages système et Messagerie instantanée d'agent de changement Agent virtuel
- Activer Recherche IA
- Implémenter Compréhension du langage naturel (NLU)
- Utiliser Agent virtuel avec un agent actif
- Localiser Agent virtuel topics

Exemple d'actif : actualiser Agent virtuel la conversation avec des notifications

Agent virtuel peut automatiser de nombreux workflows, et un certain nombre de solutions courantes sont disponibles lors de l'installation des modules d'extension Agent virtuel connexes, tels que Agent virtuel ITSM Conversations.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

Regardez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble du workflow d'actualisation des actifs du point de vue de l'utilisateur.

Automatisez les workflows avec l'Agent virtuel. Dans cet exemple, un utilisateur est informé qu'il est temps d'acheter une nouvelle tablette. Le workflow de l'Agent virtuel l'aide à commander un remplacement.

Composants prédéfinis dans Agent virtuel

Agent virtuel est livré avec une configuration de base qui inclut des messages d'accueil communs, des intentions NLU, une logique réutilisable et des conversations prédéfinies. À l'aide de ces blocs de construction, vous pouvez rapidement mettre en place des workflows pour répondre à certains des besoins organisationnels les plus courants, notamment les suivants :

- Réinitialisation d'un mot de passe
- Libre-service informatique
- Dépannage informatique
- Requêtes RH et mises à jour du profil de l'employé
- Requêtes et demandes du service client

Pour vous aider à comprendre les possibilités, l'exemple d'actualisation des actifs utilise des blocs de rubriques prédéfinis qui sont inclus dans le module d'extension Conversations d'agent virtuel ITSM . Ces blocs de rubriques font la plupart du « gros du travail » dans le sujet.

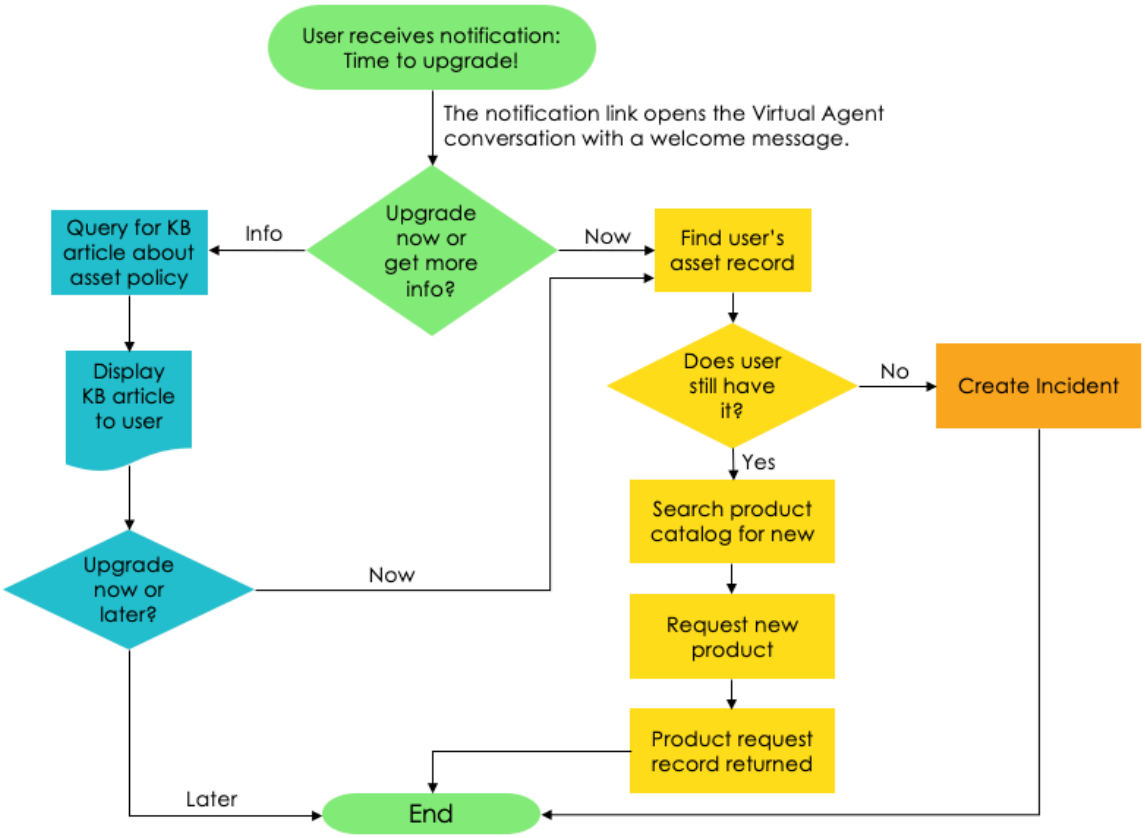
Workflow d'actualisation des actifs

L'objectif de la rubrique Actualisation des actifs est d'automatiser les mises à niveau matérielles pour vos employés. Si la politique de votre organisation consiste à remplacer les ordinateurs ou les tablettes tous les deux ans, vous pouvez créer une règle métier qui stipule que lorsqu'un utilisateur dispose d'un actif depuis deux ans, l'actif doit passer à l'état `In maintenance` . Vous pouvez créer une notification déclenchée par ce changement d'état dans la table Matériel. Dans notre exemple, le propriétaire de l'actif reçoit la notification et est invité à mettre à niveau son actif.

La rubrique Actualisation Agent virtuel des actifs fournit l'action pour la notification. Lorsque l'utilisateur sélectionne le lien dans la notification, il passe au workflow dans Agent virtuel. Cet exemple de rubrique contient le flux primaire (aidant l'utilisateur à mettre à niveau son matériel) et deux flux secondaires qui garantissent que les besoins de l'utilisateur sont satisfaits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un message d'accueil, Agent virtuel demande à l'utilisateur s'il souhaite effectuer une mise à niveau maintenant ou obtenir plus d'informations. S'ils choisissent de procéder à la mise à niveau maintenant, ils sont dirigés via le flux principal. Agent virtuel utilise l'utilitaire de recherche pour trouver l'actif arrivant à expiration qui est affecté à l'utilisateur. Assurez-vous ensuite Agent virtuel que l'utilisateur dispose toujours de l'actif. Si ce n'est pas le cas, Agent virtuel utilise le bloc de rubriques Créer un incident pour ouvrir un incident et résoudre le problème. Si l'utilisateur possède toujours l'actif, Agent virtuel il utilise le bloc de rubriques Rechercher un élément de catalogue pour trouver un remplaçant. Le bloc de rubriques Demander un élément de catalogue est utilisé pour en faire la demande. La demande est envoyée à l'utilisateur et le workflow se termine.

Si l'utilisateur choisit d'obtenir plus d'informations, le bloc de rubriques Recherche IA renvoie un ou plusieurs articles de la base de connaissances spécifiques qui expliquent la politique de l'organisation. Une fois que l'utilisateur les a consultés, il a la possibilité de les mettre à niveau maintenant ou plus tard. S'ils choisissent de procéder à la mise à niveau maintenant, ils sont redirigés vers le workflow principal. sinon, la conversation se termine.

Création de l'exemple de workflow d'actualisation des actifs

Les rubriques suivantes décrivent comment utiliser Concepteur d'agent virtuel les notifications et les notifications activables pour créer le workflow d'actualisation des actifs. Suivez ces étapes dans l'ordre.

1. Créer la rubrique Actualisation des actifs dans Concepteur d'agent virtuel.
2. Créer le workflow d'incident ouvert dans la rubrique Actualisation des actifs.
3. Créer le workflow En savoir plus dans la rubrique Actualisation des actifs.
4. Créer la notification pour la rubrique d'actualisation des actifs.
5. Associer du contenu à la notification d'actualisation d'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.

Créer la rubrique Actualisation des actifs dans Concepteur d'agent virtuel

Créez la rubrique à Concepteur d'agent virtuel l'aide des blocs de rubriques fournis avec le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversations. Lorsque l'utilisateur reçoit une notification l'informant qu'il est temps de procéder à une mise à niveau, il est dirigé vers cette rubrique.

Avant de commencer
Installez les applications suivantes :

- Module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot)

  Vous devez disposer d'un abonnement avant Agent virtuel de pouvoir activer le module d'extension Glide Agent virtuel .

- Activer Compréhension du langage naturel (NLU), si ce n'est pas déjà fait (recommandé).
- Conversations d'agent virtuel ITSM (disponible dans le ServiceNow® Store)

  Si cette application est déjà installée, vérifiez si une version est mise à jour avant de ServiceNow Store commencer.

Déterminez le périmètre de l'application pour votre rubrique et la Agent virtuel notification exploitable. Il n'est pas nécessaire qu'ils résident dans le même périmètre d'application, mais sa maintenance peut être plus facile si c'est le cas.

Publiez les composants suivants Agent virtuel ITSM . Si vous utilisez un périmètre d'application autre que Conversations d'agent virtuel ITSM, vous devez dupliquer et publier ces blocs de rubriques dans le périmètre que vous avez l'intention d'utiliser. Pour ce faire, modifiez le périmètre de votre application, puis dupliquez les blocs de rubriques dans Concepteur d'agent virtuel.

- Bloc de rubriques Créer un incident
- Bloc de rubriques Demander un élément de catalogue
- Bloc de rubriques Recherche IA
- Bloc de rubriques Rechercher un élément de catalogue

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour en savoir plus sur la création de rubriques et sur l'interface Concepteur d'agent virtuel , consultez les rubriques suivantes :

- Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel
- Créer une Agent virtuel rubrique
- Concepteur d'agent virtuel Contrôles
- Concepteur d'agent virtuel Référence d'interface

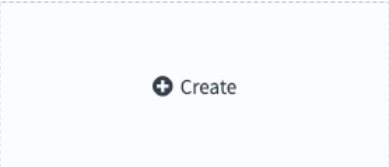
Conseil :
Examinez les conversations existantes pour vous assurer que vous ne dupliquez pas les efforts et familiarisez-vous avec Agent virtuel le flux des sujets. En outre, il peut être utile de décrire le flux d'une conversation avant de la créer dans Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page Rubriques , sélectionnez **Créer**.

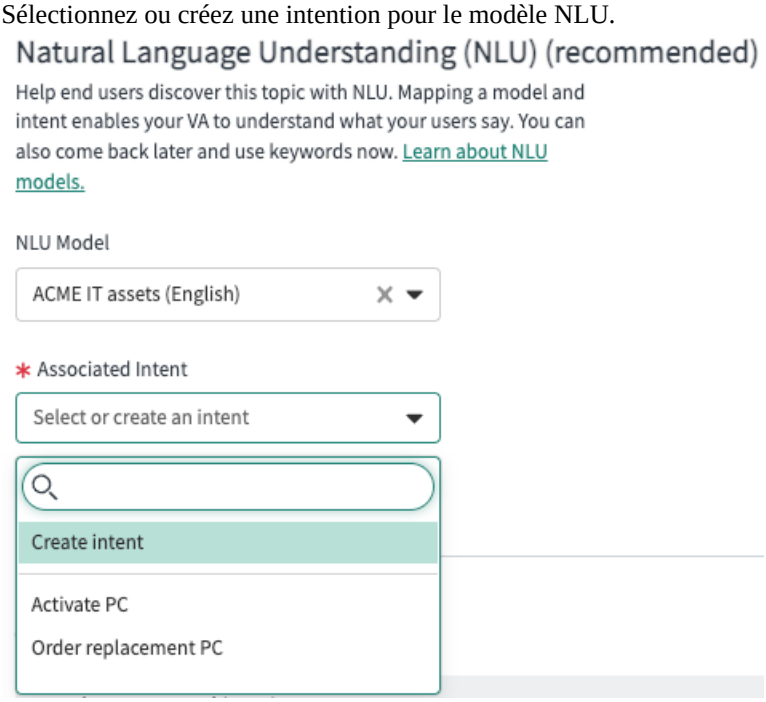


3. Dans le formulaire Créer une rubrique, configurez votre rubrique.

   a. Saisissez un nom, par exemple `Actualisation des actifs`.

   b. Si la NLU est activée, sélectionnez un modèle existant ou créez-en un.

   c. Sélectionnez ou créez une intention pour le modèle NLU.



   Pour obtenir une description de toutes les valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire Créer une rubrique.

   d. Sélectionnez **Créer**.

   L'onglet **Flux** s'affiche avec les nœuds de début et de fin. Pour obtenir une vue d'ensemble de cet écran et de ses composants, reportez-vous à la section Onglet Flux de rubrique.

4. Créez votre message initial pour accueillir l'utilisateur.

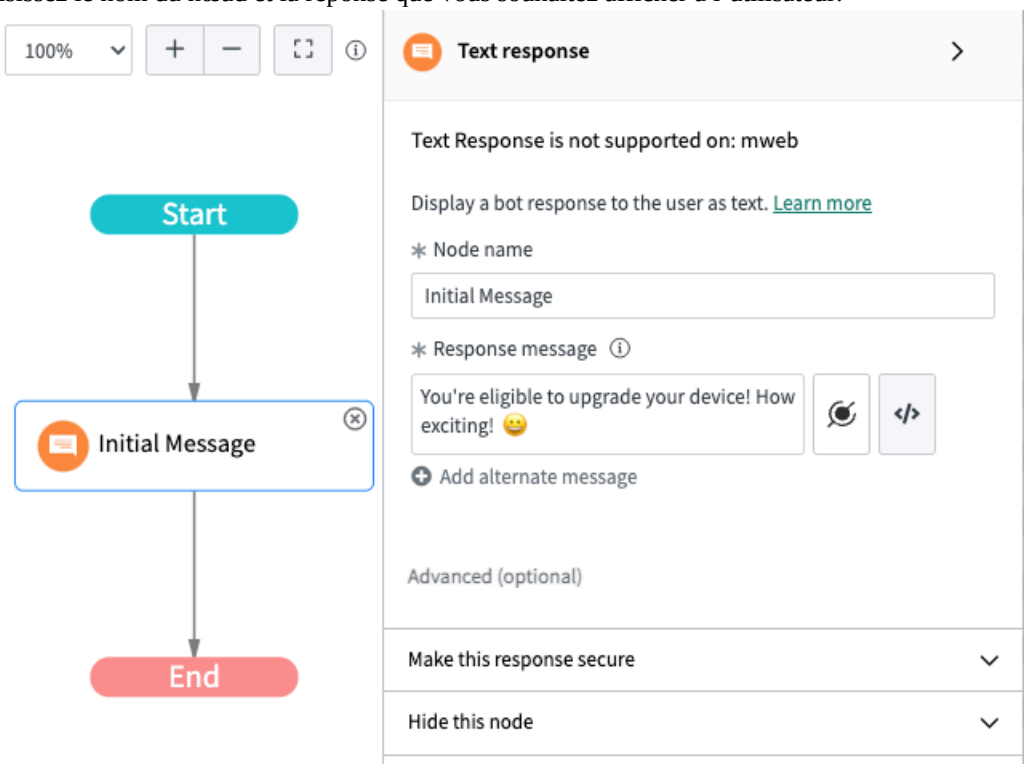
   a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud de réponse de bot de texte sur le canevas.

   b. Sélectionnez le nœud permettant d'afficher la palette des propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Saisissez le nom du nœud et la réponse que vous souhaitez afficher à l'utilisateur.



5. Demandez à l'utilisateur s'il souhaite procéder à l'actualisation de l'actif.

a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud d'entrée de choix statique sur le canevas.

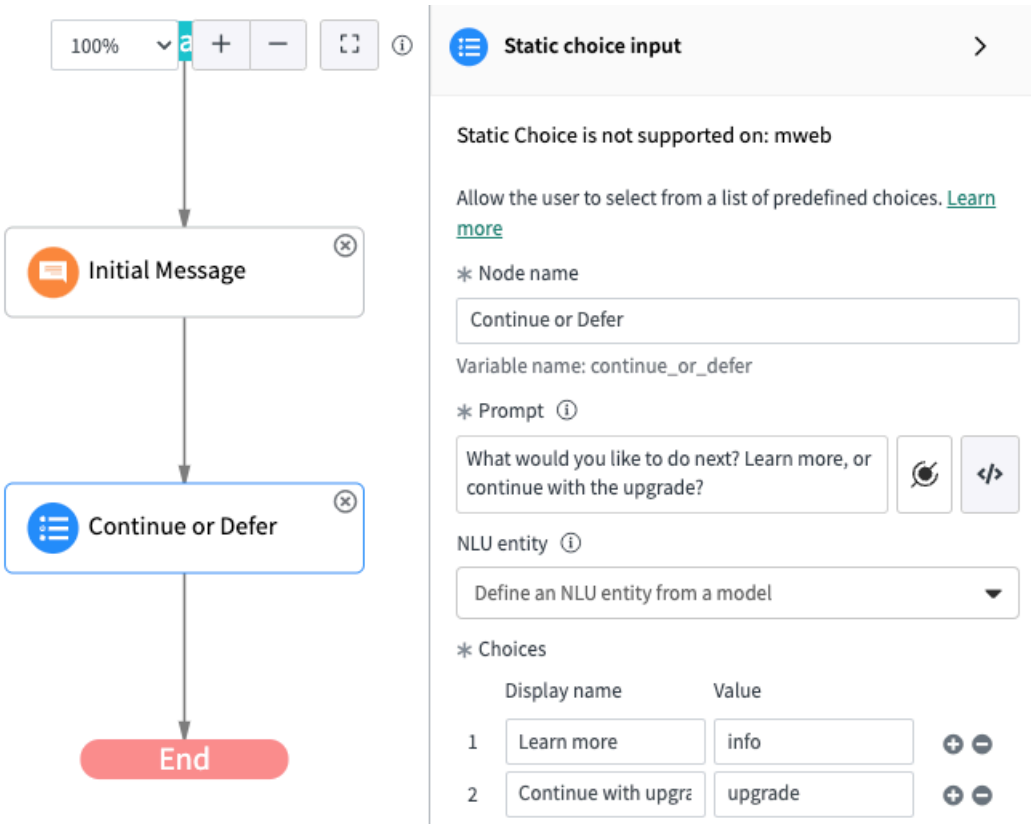
b. Dans la palette des propriétés, saisissez les informations suivantes :

- Nom unique, tel que Continuer ou Différer.
- Une invite textuelle, telle que Que souhaitez-vous faire ensuite ? En savoir plus ou poursuivre la mise à niveau ?
- Dans la zone Choix, fournissez une invite textuelle pour chaque choix et une valeur pour ce choix, afin de pouvoir vous y référer ultérieurement.

  Par exemple, vous pouvez choisir En savoir plus et Continuer la mise à niveau. Les valeurs doivent avoir un sens en tant que noms de variables. Par exemple, info et mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Ajoutez un utilitaire de décision pour gérer le choix de l'utilisateur.

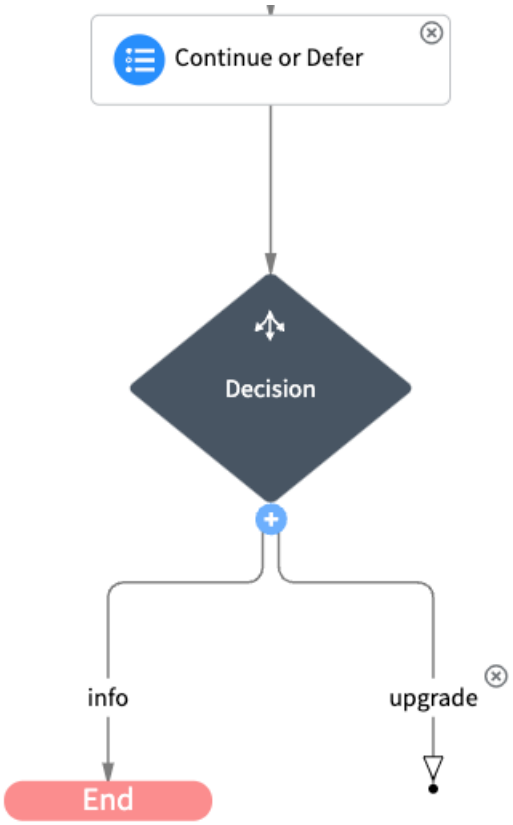
a. Dans la zone Composants, faites glisser un utilitaire de décision sur le canevas.

b. Sélectionnez l'icône plus pour ajouter une deuxième branche.

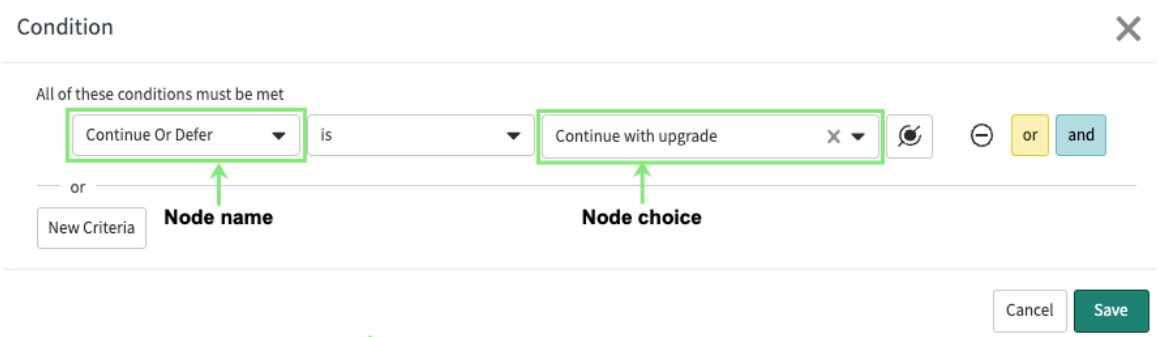
c. Nommez chaque branche pour correspondre aux décisions (info et mise à niveau).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Pour chaque branche, sélectionnez-la, puis utilisez la zone Condition de branche pour indiquer l'option que la branche suivra.

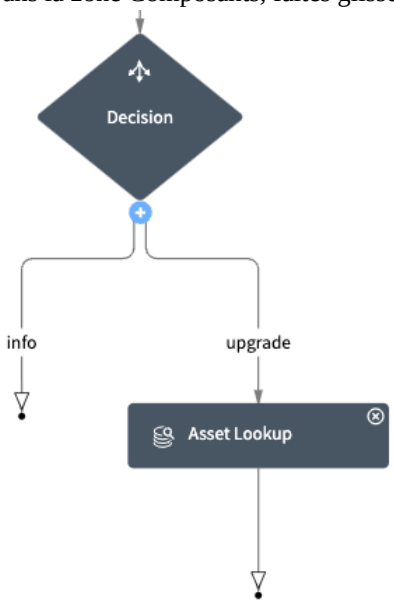


7. Pour la branche de mise à niveau, ajoutez un nœud utilitaire de recherche pour confirmer que l'utilisateur dispose toujours de l'actif.

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.

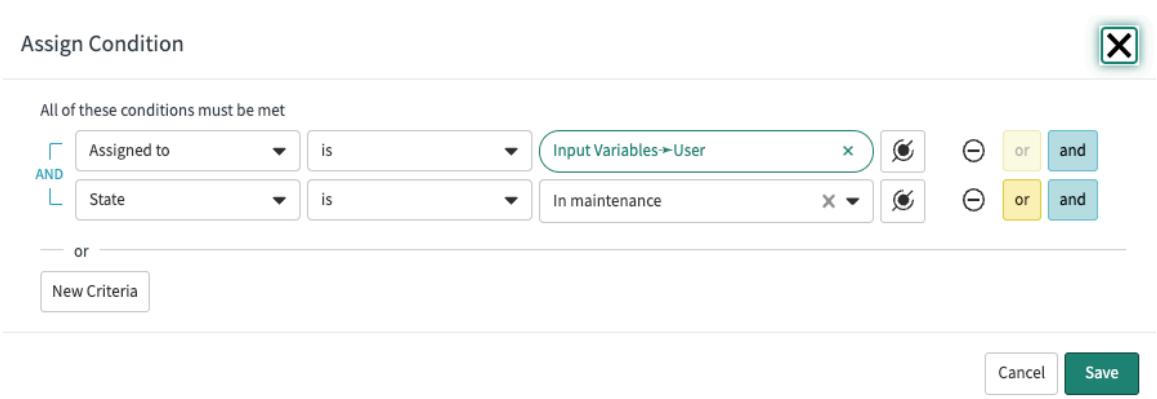
a. Dans la zone Composants, faites glisser un utilitaire de recherche sur le canevas.



b. Dans la palette des propriétés, spécifiez les informations suivantes :

- Un nom unique, tel que Recherche d'actifs.
- Nom de la table : **Actif [alm_asset]**
- Dans le Créateur de conditions, sélectionnez **Affecté à**, puis remontez pas à pas **jusqu'à Variables d'entrée > utilisateur**. Sélectionnez **et** incluez **l'état > est > En cours de maintenance**.

  L'état de l'actif est lié à la notification que vous envoyez à l'utilisateur pour cette actualisation d'actif.



8. Demander à l'utilisateur s'il dispose toujours de l'actif.

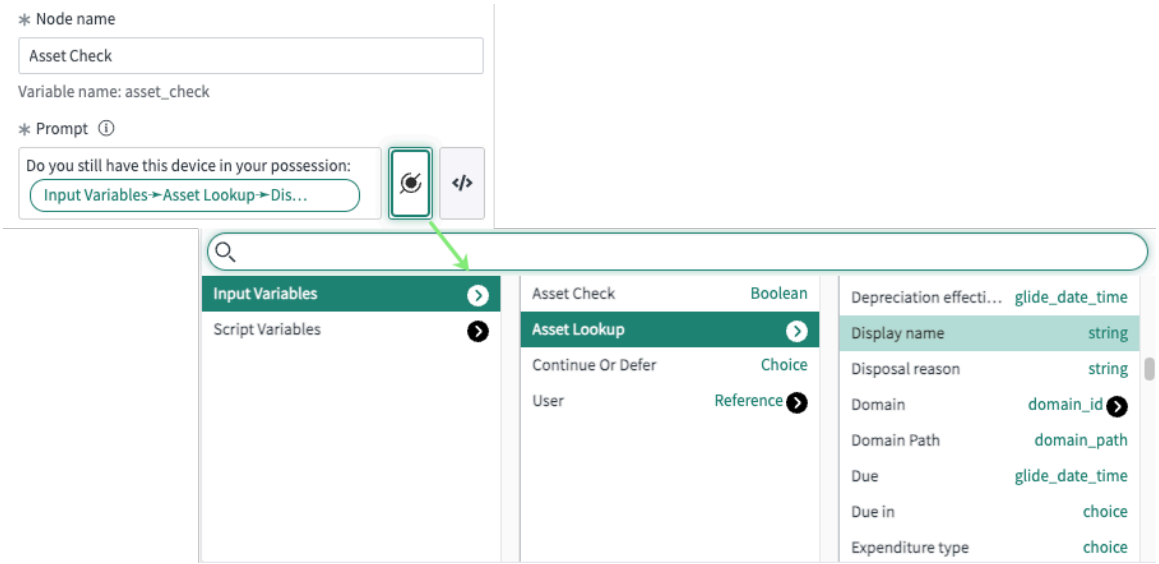
a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud d'entrée booléen sur le canevas.
Le nœud booléen vous demande automatiquement si vous souhaitez ajouter un utilitaire de décision avec deux chemins. Sélectionnez **Oui**. Un nœud de décision apparaît dans le flux avec des valeurs **Vrai** et **Faux**. Les deux sont déjà mappés au nœud booléen.

b. Ajoutez une invite 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.

Utilisez la remontée pas à pas pour faire référence à l'actif trouvé par le nœud de recherche d'actifs.



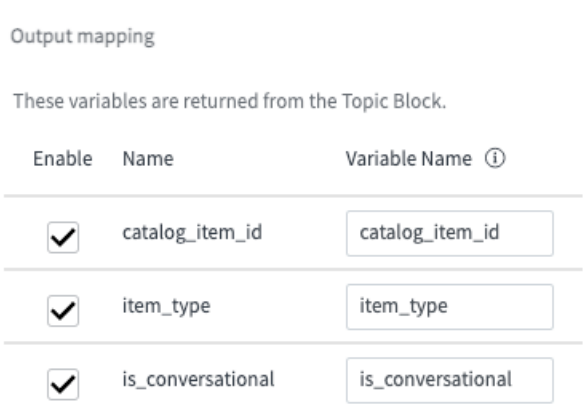
9. Si l'utilisateur possède toujours l'actif (la réponse booléenne est **vrai**), nous voulons le rechercher dans le catalogue.

   a. Dans la zone Composants, faites glisser l'utilitaire de bloc de rubriques vers la branche Asset **Check true (Vérification des actifs**) sur le canevas.

   b. Dans la palette des propriétés, sélectionnez **Rechercher un élément de catalogue** pour le bloc de rubriques.

   c. Sous Mappage d'entrée, utilisez la remontée pas à pas pour spécifier le paramètre de **query_term** à partir du nœud Recherche d'actif (variables d'entrée > Recherche d'actif > nom d'affichage).

La recherche dans le catalogue fournit ces variables en sortie par défaut, affichées sous Mappage de sortie.



10. Demandez l'élément mis à niveau.

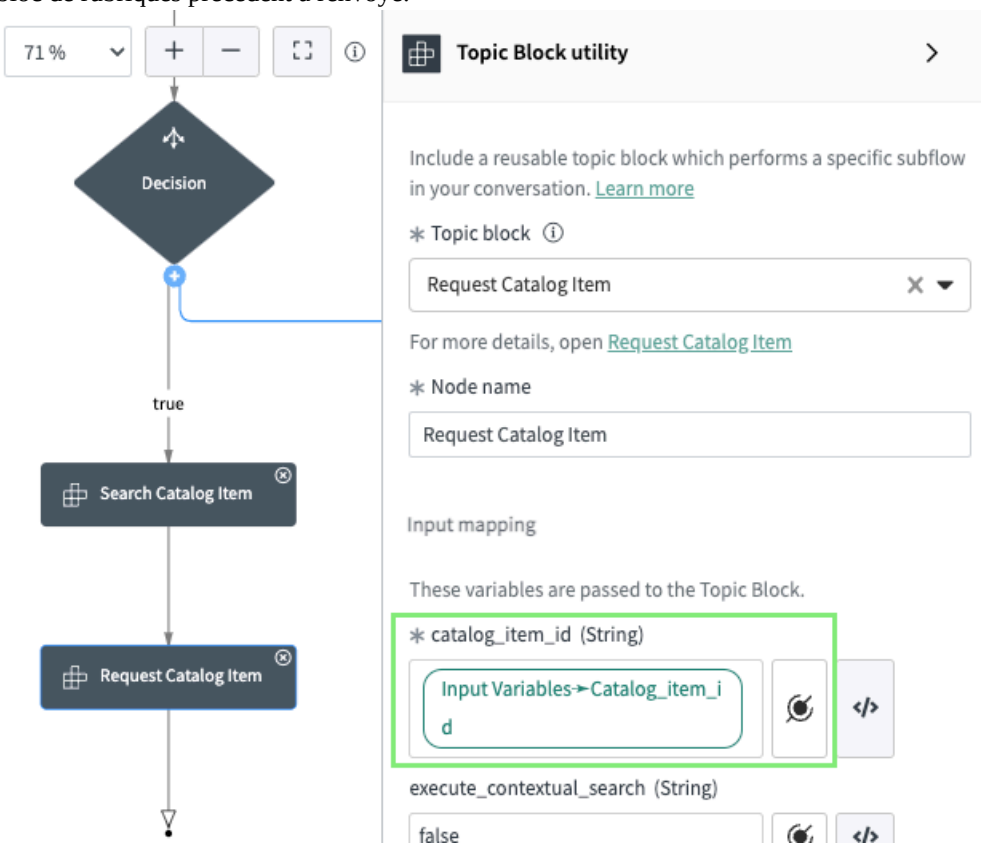
    a. Dans la zone Composants, faites glisser l'utilitaire de bloc de rubriques sur le canevas sous le bloc de rubriques Rechercher un élément de catalogue.

    b. Dans la palette des propriétés, sélectionnez **Demander l'élément de catalogue** pour le bloc de rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Dans la zone Mappage d'entrée, utilisez la remontée pas à pas pour spécifier que le `catalog_item_id` bloc de rubriques précédent a renvoyé.



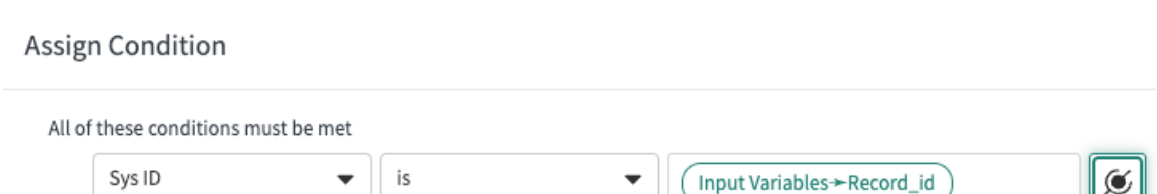
Ce bloc de rubriques renvoie également des variables de sortie. L'utilisateur pourra également sélectionner des variables pour son nouvel appareil. Vous pouvez configurer ces variables dans Service Catalog .

11. Demandez à l'utilisateur de confirmer son choix d'appareil.

a. Dans la zone Composants, faites glisser le nœud de réponse de l'agent de carte sur le canevas sous le bloc de rubriques Demander l'élément de catalogue.

b. Dans la palette des propriétés, spécifiez les informations suivantes :

- Un nom unique, tel que Enregistrement de demande d'appareil.
- Type de carte : **Enregistrement**
- Renseigner cette carte en se référant à : **Table**
- Nom de table : **Élément demandé [sc_req_item]**
- Dans le générateur de conditions, **l'ajout de l'ID système est Variables d'entrée>Record_id**.



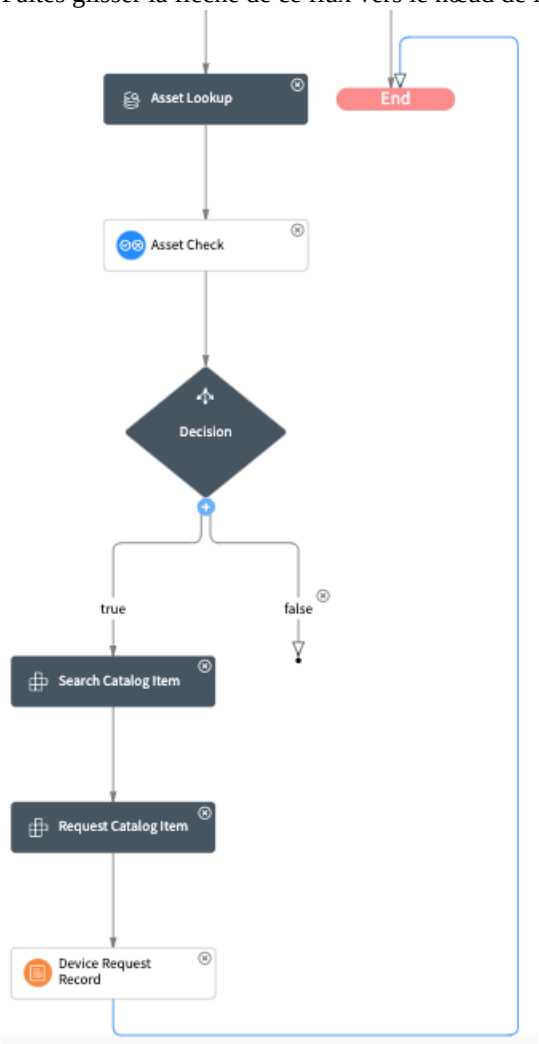
Traduction automatique

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

- Dans la zone **Champs** , sélectionnez les colonnes d'enregistrement à afficher dans la carte pour l'utilisateur.

  Par exemple, spécifiez **le nombre**, **la description brève** et **la livraison estimée**.

12. Faites glisser la flèche de ce flux vers le nœud de fin pour terminer cette partie du workflow.



13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créer le workflow d'incident ouvert dans la rubrique Actualisation des actifs

Information associée

Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques

Créer le workflow d'incident ouvert dans la rubrique Actualisation des actifs

Chaque branche de décision introduit des workflows supplémentaires. Après avoir créé notre workflow principal d'actualisation des actifs, nous devons nous assurer que l'utilisateur peut obtenir de l'aide en cas de problème. Dans cet exemple, nous aiderons l'utilisateur à créer un incident.

Avant de commencer

Créer la rubrique Actualisation des actifs dans Concepteur d'agent virtuel

Traduction automatique

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

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

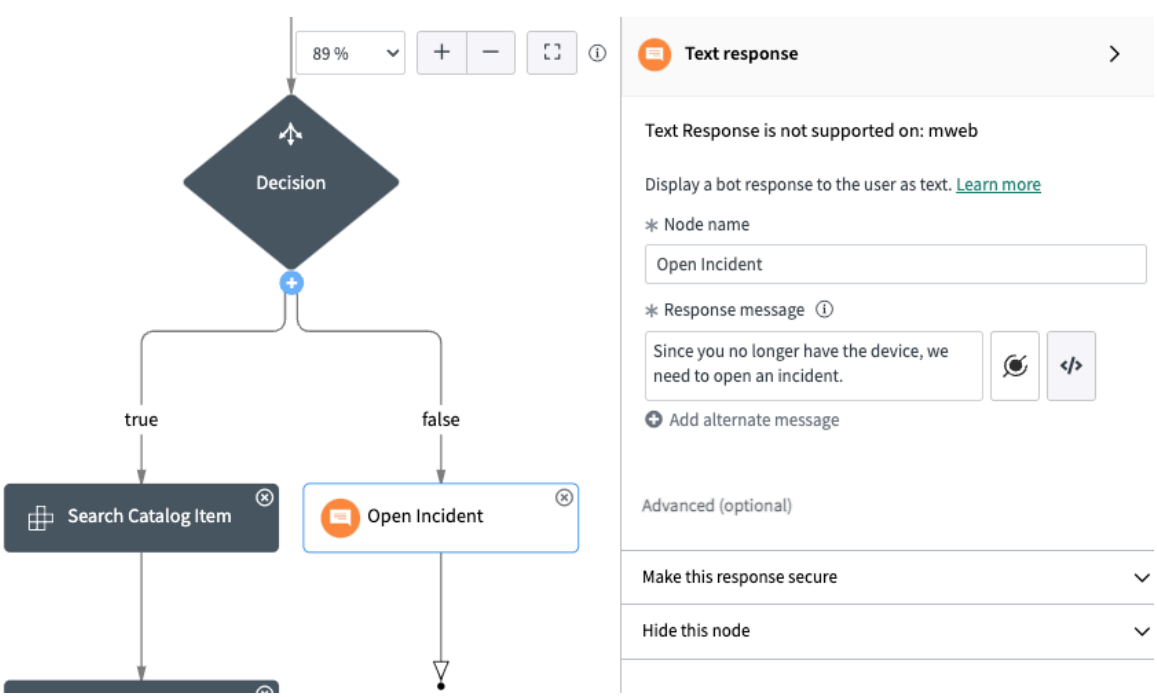
1. Ouvrez la rubrique Actualisation des actifs dans Concepteur d'agent virtuel.
2. Revenez à la branche **de** fausse décision après la question booléenne de vérification d'actif que vous avez posée à l'utilisateur.

   a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud de réponse de l'agent de texte sur la branche **false** du canevas.

   b. Sélectionnez le nœud permettant d'afficher la palette des propriétés.

   c. Saisissez le nom du nœud et la réponse que vous souhaitez afficher à l'utilisateur.

   Par exemple, nommez le nœud Ouvrir l'incident. Pour le **message de réponse**, saisissez Puisque vous n'avez plus l'appareil, nous devons ouvrir un incident.



3. Ajoutez un utilitaire de bloc de rubriques au nœud pour créer l'incident.

   a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud utilitaire Bloc de rubriques sur le canevas.

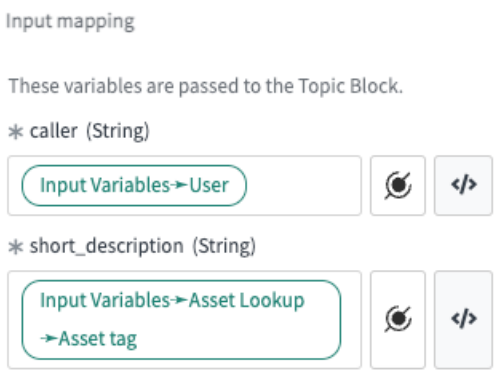
   b. Dans la palette des propriétés, sélectionnez **Créer un incident** pour le bloc de rubriques.

   c. Sous Mappage d'entrée, utilisez la remontée pas à pas pour spécifier les paramètres de **l'appelant** et du **short_description** .

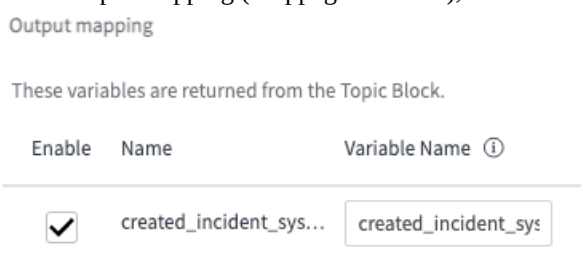
   - Pour l'appelant, spécifiez les variables d'entrée >utilisateur.
   - Pour la description brève, spécifiez des variables d'entrée > Recherche d'actif > la balise d'actif.

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.



d. Sous Output mapping (Mappage de sortie), assurez-vous d'activer la variable created_incident_sys_id.



4. Faites glisser la flèche de ce flux vers le nœud de fin pour terminer cette partie du workflow.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créer le workflow En savoir plus dans la rubrique Actualisation des actifs

Créer le workflow En savoir plus dans la rubrique Actualisation des actifs

Dans notre exemple, nous devons fournir le workflow pour la branche Décision « plus d'informations ». Si l'utilisateur souhaite en savoir plus avant de procéder à la mise à niveau, nous pouvons le diriger vers un article spécifique de la base de connaissances expliquant le fonctionnement de la politique de votre organisation.

Avant de commencer

- Créer la rubrique Actualisation des actifs dans Concepteur d'agent virtuel
- Créer le workflow d'incident ouvert dans la rubrique Actualisation des actifs

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez la rubrique Actualisation des actifs dans Concepteur d'agent virtuel.
2. Revenez à la branche **de décision Informations** après le nœud de choix statique Continuer ou Différer où vous avez d'abord invité l'utilisateur à continuer ou à obtenir plus d'informations.

   a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud utilitaire Bloc de rubriques sur le canevas.

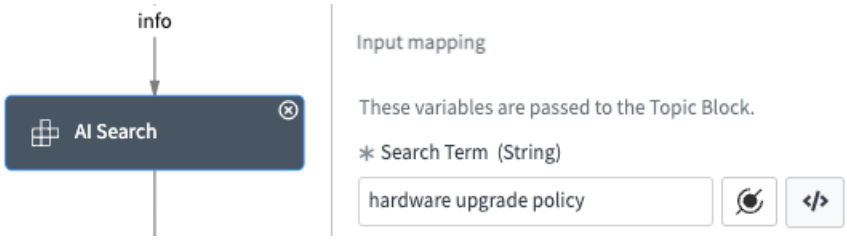
   b. Dans la palette des propriétés, sélectionnez **Recherche IA** pour le bloc de rubriques.

   c. Sous Input mapping (Mappage d'entrée), spécifiez le terme de 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.

Par exemple, entrez la politique de mise à niveau matérielle.

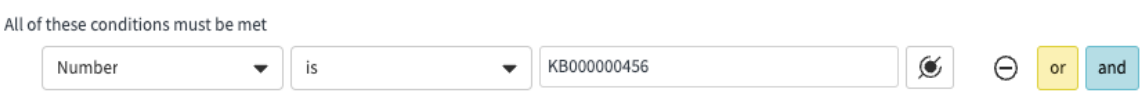


3. Afficher les résultats de la recherche à l'utilisateur.

a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud de réponse de l'agent de carte sur le canevas.

b. Dans la palette des propriétés, spécifiez les informations suivantes :

- Un nom unique, tel que Mettre à niveau les articles de la base de connaissances.
- Type de carte : **Enregistrement**
- Renseigner cette carte en se référant à : **Table**
- Nom de table : **Article de la base de connaissances [sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
- Dans le générateur de conditions, limitez les résultats aux numéros de la base de connaissances internes spécifiques qui décrivent la politique, tels que le **nombre est KB000000456**.



- Dans la zone des **champs** , sélectionnez **Contenu** pour un seul article de la base de connaissances ou **Brève description** si plusieurs enregistrements sont renvoyés.

4. Une fois que l'utilisateur a lu l'article de la base de connaissances, donnez-lui la possibilité de poursuivre la mise à niveau.

a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud d'entrée de choix statique sur le canevas.

b. Dans la palette des propriétés, saisissez les informations suivantes :

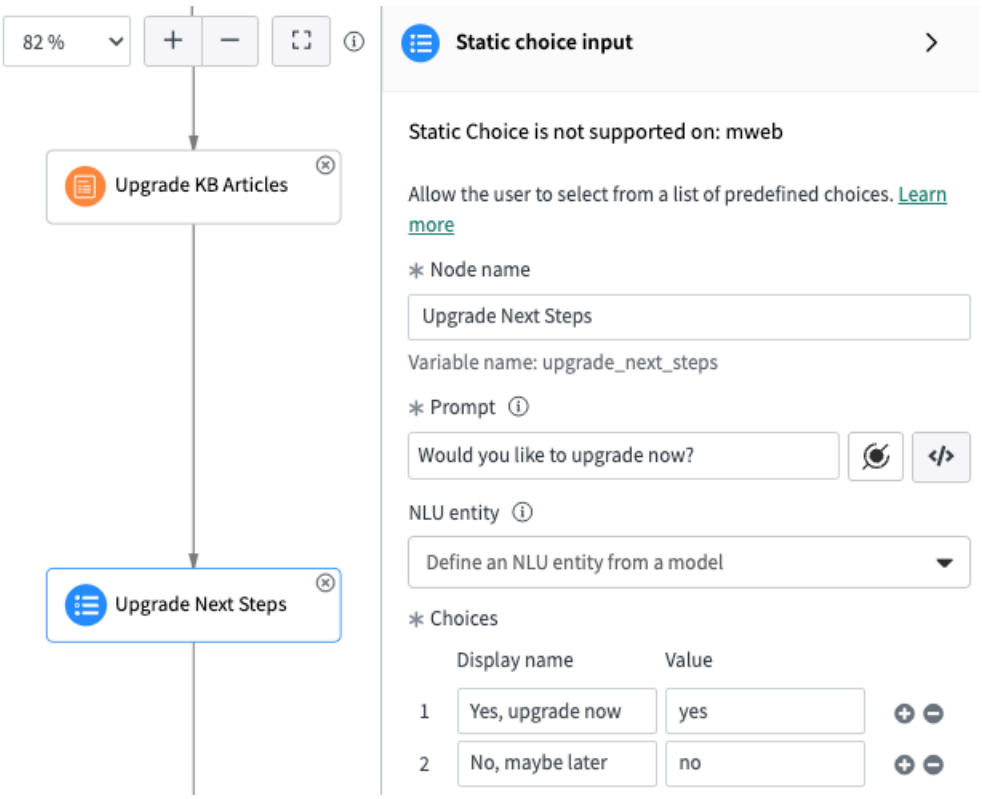
- Nom unique, par exemple Mettre à niveau les étapes suivantes.
- Une invite textuelle, telle que Voulez-vous effectuer une mise à niveau maintenant ?

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.

- Dans la zone Choix, fournissez une invite textuelle pour chaque choix et une valeur pour ce choix, afin de pouvoir vous y référer ultérieurement.

  Par exemple, vous pouvez choisir Oui, mettre à niveau maintenant et Non, peut-être plus tard. Les valeurs doivent avoir un sens en tant que noms de variables. Par exemple, oui et non.



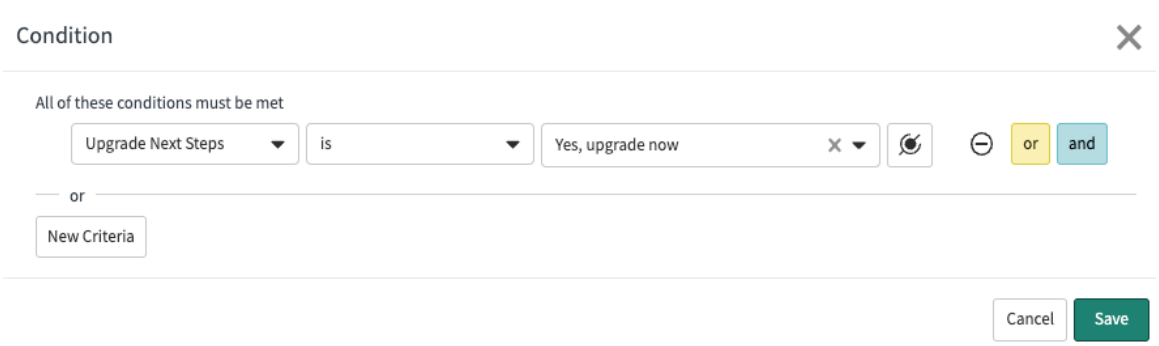
5. Ajoutez un utilitaire de décision pour gérer le choix de l'utilisateur.

a. Dans la zone Composants, faites glisser un utilitaire de décision sur le canevas.

b. Sélectionnez l'icône plus pour ajouter une deuxième branche.

c. Nommez chaque branche pour qu'elle corresponde aux décisions des nœuds de choix statiques (oui et non).

d. Pour chaque branche, sélectionnez-la, puis utilisez la zone Condition de branche pour indiquer l'option que la branche suivra.

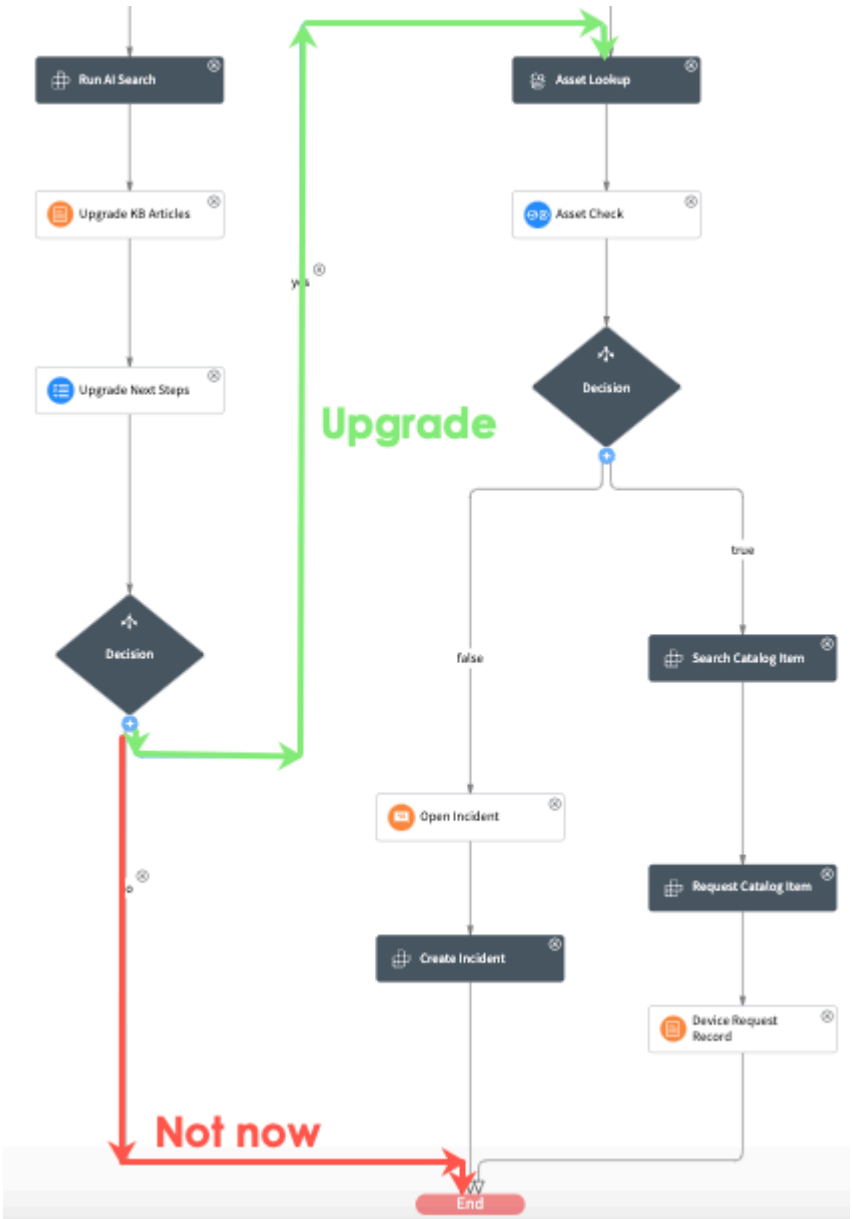


e. Faites glisser la flèche de l'absence de flux vers le nœud de fin pour terminer cette partie du workflow.

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.

f. Faites glisser la flèche du flux oui vers le nœud de recherche d'actifs pour amener l'utilisateur au workflow de mise à niveau.



6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Votre rubrique est prête à être testée. Testez la rubrique, en vous assurant de passer en revue tous les workflows possibles au cours de la conversation et d'apporter les ajustements nécessaires.

Pour en savoir plus sur les rubriques de test, reportez-vous à Test NLU/Rubriques de mots clés. Si vous utilisez la détection NLU, ajoutez des énoncés à l'intention et formez et testez votre modèle NLU.

Lorsque vous avez terminé, publiez la rubrique.

Que faire ensuite

Créer la notification pour la rubrique d'actualisation des actifs

Traduction automatique

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

Information associée

Améliorer l’expérience utilisateur avec Recherche IA

Créer la notification pour la rubrique d’actualisation des actifs

Créez une notification exploitable pour déclencher la rubrique d’exemple d’actualisation Agent virtuel des actifs que vous venez de créer. L’utilisateur reçoit automatiquement la notification lorsqu’il est temps pour lui de commander un nouvel actif matériel.

Avant de commencer

Publiez la rubrique Actualisation des actifs. Changez le périmètre de l’application dans votre instance pour la même application que celle que vous avez utilisée pour créer votre rubrique d’actualisation des actifs. Idéalement, la notification doit se trouver dans le même périmètre d’application que votre Agent virtuel rubrique.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les Now Platform et Agent virtuel ITSM les conversations sont accompagnées de notifications prédéfinies et exploitables, et vous pouvez également créer les vôtres. Pour plus d'informations, consultez Notifications .

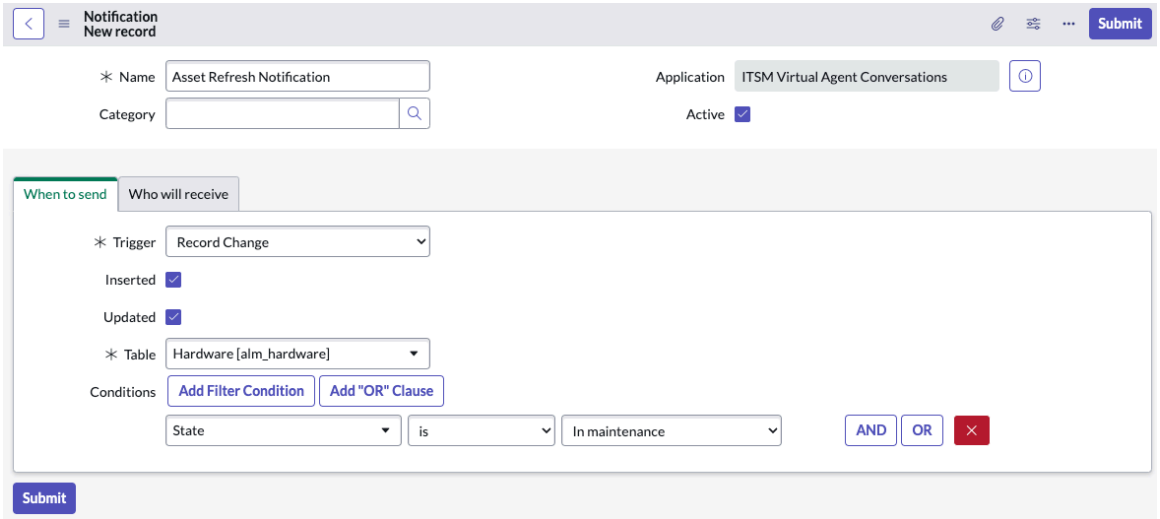
Conseil :
Sur la page Notifications, vous pouvez afficher uniquement les notifications activables fournies avec Agent virtuel ITSM les conversations en filtrant la liste sur **L’application est conversations d’agent virtuel ITSM**.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , fournissez un nom unique, tel que Notification d’actualisation des actifs.
4. Dans l’onglet **Quand envoyer** , spécifiez le déclencheur qui enverra la notification.
   a. Pour le déclencheur, spécifiez le **changement d’enregistrement**.
   b. Pour la table, spécifiez le **matériel [alm_hardware].**
   c. Pour les conditions, spécifiez **l’état > est > En cours de maintenance**.
   Lorsque les actifs de la table Matériel sont disponibles pour actualisation, ils passent à l’état *`In maintenance`* sur cet exemple d’instance. Vous pouvez spécifier des conditions de filtre en fonction des règles métier de votre instance.

Traduction automatique

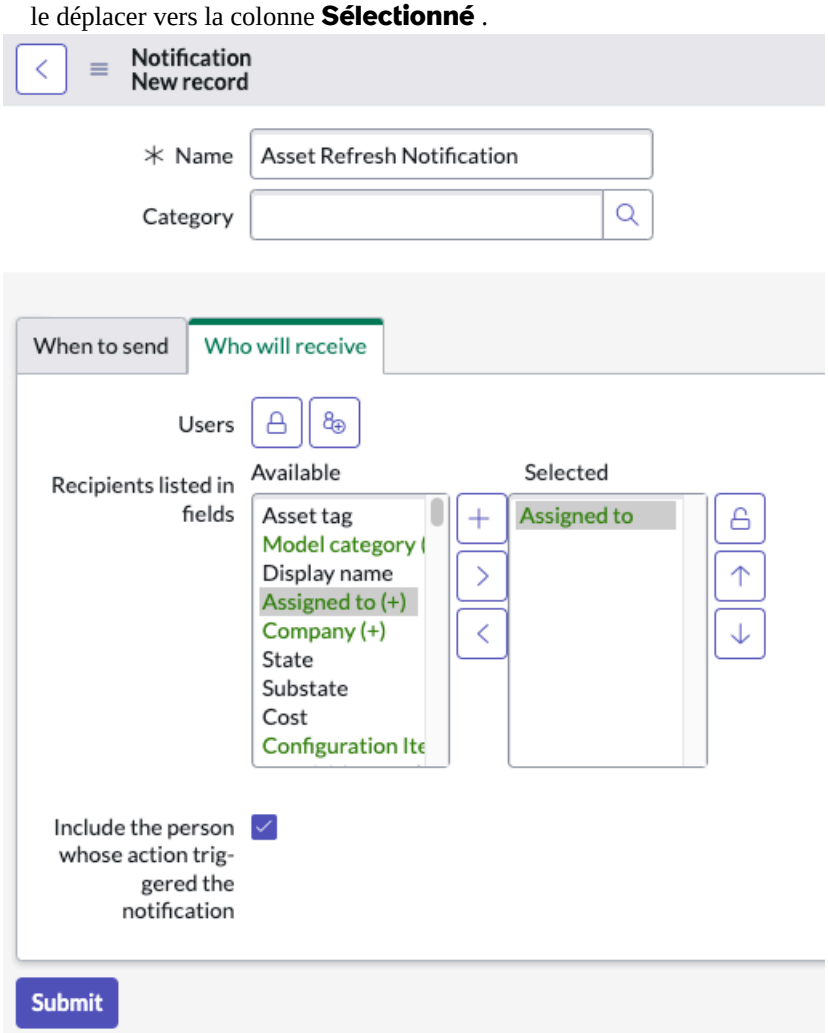
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



5. Sélectionnez l'onglet **Qui recevra** pour configurer le destinataire de la notification.

   a. Sélectionnez l'icône de verrou en regard **de Destinataires répertoriés dans les champs**.

   b. Dans la liste **Disponible** , sélectionnez **Affecté à**, puis sélectionnez l'icône de flèche vers la droite pour le déplacer vers la colonne **Sélectionné** .



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Associer du contenu à la notification d'actualisation d'actif

Information associée

ITSM Virtual Agent pre-built actionable notifications

Associer du contenu à la notification d'actualisation d'actif

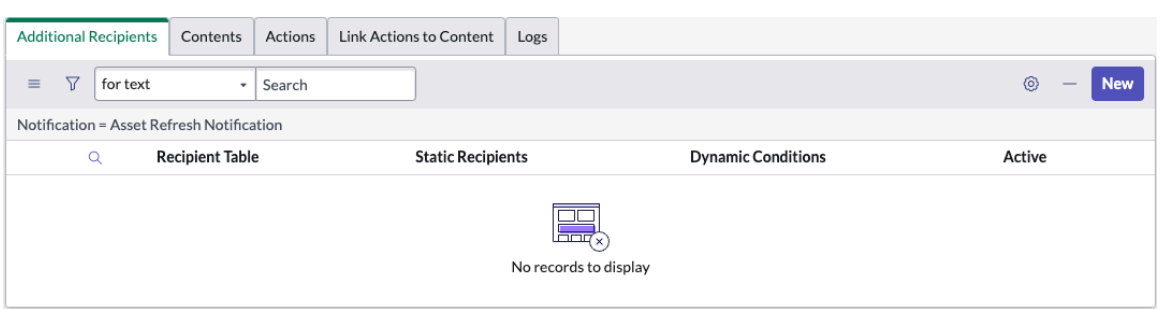
Après avoir créé la notification exploitable pour la rubrique Actualisation des actifs, revenez à la notification et ajoutez du contenu. Cela lie la notification à la Agent virtuel rubrique que vous avez créée.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez la notification d'actualisation des actifs pour ouvrir l'enregistrement.
   De nouveaux champs pour le contenu sont disponibles dans l'enregistrement.



3. Sélectionnez l'onglet **Contenu** et créez le contenu de la notification.
   a. Sélectionnez **Nouveau contenu du fournisseur**.
   b. Lorsque vous êtes invité à indiquer le type de contenu de la notification, sélectionnez **Contenu d'Agent virtuel : messagerie instantanée**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Contenu de la notification : formulaire Agent virtuel

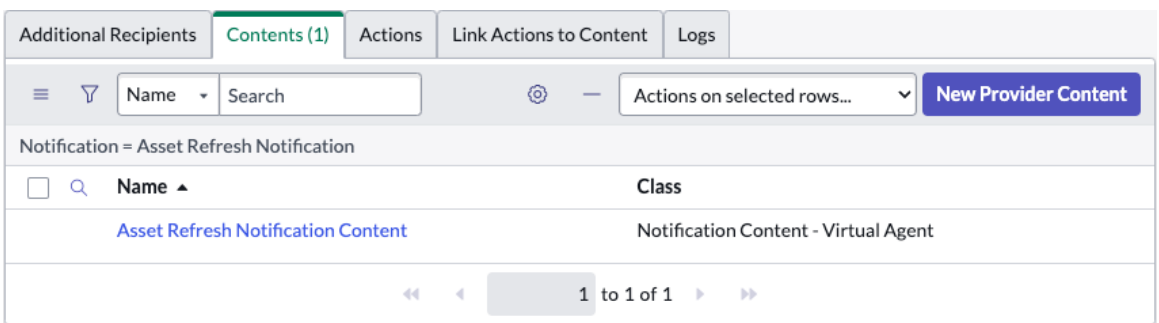
Champ	Description
Nom	Nom unique pour le contenu. Par exemple, saisissez Contenu de la notification d'actualisation des actifs.
Notification	Par défaut, **Notification d'actualisation des actifs**.
Onglet Format	
Type	Sélectionnez **Simple**.
Table	**Spécifiez le matériel [alm_hardware].**
Onglet Message	
Avancés	Laissez cette option non sélectionnée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
En-tête de message	En-tête approprié pour la notification, tel que Mettre à niveau votre appareil.
Message	Le contenu de votre message indiquant à l'utilisateur qu'il est temps pour lui de procéder à une mise à niveau. Vous pouvez personnaliser le message à l'aide de variables dans l'enregistrement pour une touche plus personnelle.
Onglet Canaux	
Canaux de livraison	Sélectionnez **mweb**, qui est le canal par défaut pour Agent virtuel. Vous pouvez également configurer d'autres canaux à exécuter Agent virtuel . Pour plus d'informations, consultez Intégration Agent virtuel à d'autres canaux.

d. Sélectionnez **Soumettre**.



4. Dans l'enregistrement Notification d'actualisation des actifs, sélectionnez l'onglet **Actions** et créez l'action.

a. Sélectionnez **une nouvelle action de fournisseur**.

b. Lorsque vous êtes invité à entrer le type d'action de notification, sélectionnez **Agent virtuel**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

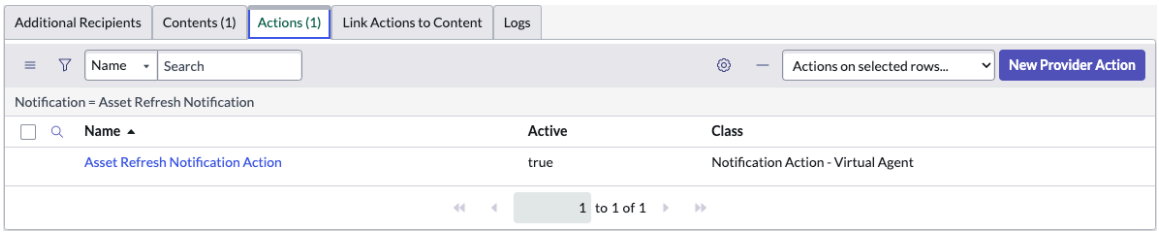
Action de notification : formulaire Agent virtuel

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette action. Par exemple, saisissez l'action de notification d'actualisation des actifs.
Notification	Par défaut, **Notification d'actualisation des actifs**.
Actif	Assurez-vous que cette option est sélectionnée.
Rubrique	Nom de la rubrique d'actualisation Agent virtuel d'actif publiée que vous avez créée au cours des étapes précédentes.

d. 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.



5. Dans l'enregistrement Notification d'actualisation des actifs, sélectionnez l'onglet **Lier les actions au contenu** pour mapper les actions au contenu.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

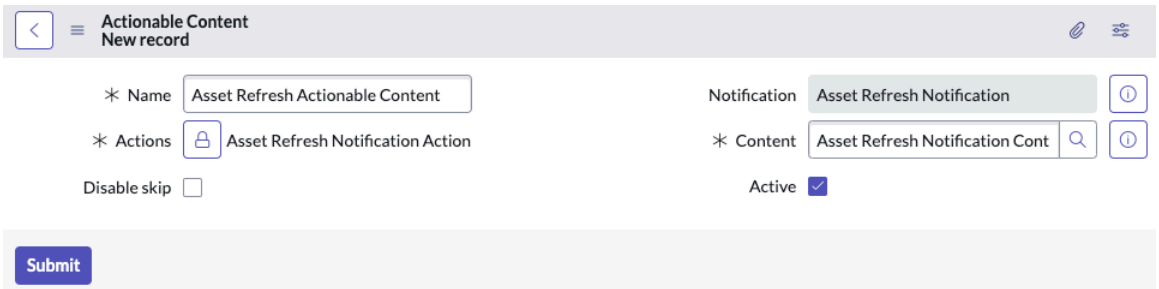
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de contenu actionnable

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le contenu actionnable. Par exemple, saisissez `Asset Refresh Actionable Content`.
Notification	Par défaut, **Notification d'actualisation des actifs**.
Actions	Sélectionnez l'icône de verrouillage ( ), puis tapez dans le champ de recherche ou sélectionnez l'icône de recherche ( ) pour localiser l'action que vous avez créée dans l'onglet **Actions** à l'étape précédente.
Contenu	Nom de l'enregistrement de contenu du fournisseur d'actualisation des actifs que vous avez créé dans l'onglet **Contenus** lors d'une étape précédente.
Désactiver Ignorer	Laissez cette option non sélectionnée.
Actif	Laissez cette option sélectionnée.

Traduction automatique

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



c. Sélectionnez **Soumettre**.

Détection de rubrique LLM dans Agent virtuel

Les grands modèles de langage (LLM) permettent Agent virtuel de traiter les instructions de l'utilisateur en langage clair. Les conversations qui utilisent des LLM peuvent être plus performantes que celles qui utilisent Compréhension du langage naturel (NLU), avec une configuration plus facile.

Comment fonctionnent les LLM dans Agent virtuel

Lorsque vous créez une rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez sélectionner LLM comme type de modèle pour votre rubrique chaque fois Now Assist que l'entrée Agent virtuel est activée. Agent virtuel utilise ensuite l'IA générative LLM pour découvrir les rubriques qui correspondent à l'intention de l'utilisateur.

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. Dans l'ensemble, vous pouvez créer, configurer et déployer des rubriques LLM plus rapidement qu'avec NLU.

Avec les LLM, Agent virtuel il est possible d'effectuer les opérations suivantes :

- Explorez des rubriques sans avoir besoin d'une intention déclarée singulière dans une rubrique donnée.
- Rechercher des intentions sans mots-clés de sauvegarde comme dans la NLU modélisation.
- Extrayez des valeurs d'entité sans mappage préalable, comme dans la NLU modélisation.
- Gérez plusieurs changements de rubriques de conversation dans une seule session de conversation.

Découverte de rubriques

Avec la découverte de rubriques LLM, les auteurs de rubriques n'ont plus besoin de créer et de gérer des modèles et des intentions NLU complexes avec des mots clés de sauvegarde. Le LLM fait tout le gros du travail pour vous. La seule exigence est une description de rubrique solide et simple sous l'onglet **Propriétés** de .Concepteur d'agent virtuel 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.

Traduction automatique

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

Par exemple, si un utilisateur demande Agent virtuel à calculer des frais de covoiturage, le LLM associe l'énoncé de l'utilisateur à une rubrique existante qui peut calculer le covoiturage avec un pourboire.

Extraction d'entités

Avec les rubriques LLM, le LLM dispose de toutes les informations nécessaires pour déterminer si un énoncé dispose des informations nécessaires pour répondre à une demande. Contrairement aux NLU modèles, vous n'avez pas besoin d'associer des entités à un nœud d'entrée utilisateur ou d'ajouter des entités NLU sans nœud en tant que variables d'entrée à une rubrique. Le LLM trouve simplement l'entité qui correspond le mieux à l'intention de l'utilisateur.

Changement de rubrique

Le changement de rubrique est plus rapide et plus facile avec les LLM qu'avec NLU les rubriques. Le LLM traite vos demandes de changement d'intention en langage naturel et active la rubrique appropriée.

Par exemple, si vous commencez une conversation en demandant un téléphone portable, vous n'avez pas besoin d'annuler la commande au préalable ou de recommencer la conversation. Au lieu de cela, vous pouvez demander Agent virtuel à commander un ordinateur portable à la place. Agent virtuel Bascule immédiatement de la rubrique Téléphone mobile à la rubrique Ordinateur portable. Le changement de rubrique peut être effectué au cours d'une requête, mais pas au sein d'un flux de commande de catalogue.

Ressources supplémentaires

- Now Assist dans Agent virtuel
- Assistants LLM

Description de LLM et directives d'instruction pour Agent virtuel les rubriques

Lorsque vous créez des rubriques de grand modèle de langage (LLM), vous fournissez des instructions qui déterminent le comportement du LLM et une description qui détermine comment la rubrique est détectée par le LLM.

Vue d'ensemble

Les auteurs de rubriques peuvent utiliser une formulation en texte brut pour indiquer au LLM comment détecter une rubrique LLM, ainsi que pour indiquer au LLM comment répondre. L'interface Concepteur d'agent virtuel fournit des champs de texte qui vous permettent de fournir les deux.

Descriptions

Les rubriques nécessitent une description lorsque vous les créez. La description est utilisée pour la découverte de rubriques. Par conséquent, plus la description de la rubrique est détaillée et spécifique, plus elle a de chances de trouver une bonne correspondance.

Instructions

Lorsque vous ajoutez des contrôles d'entrée utilisateur compatibles LLM à votre flux de conversation, vous pouvez fournir des instructions au LLM dans le champ **Description détaillée** , qui indique au LLM comment répondre. Vous pouvez utiliser ce champ pour définir le ton, utiliser le langage court ou fournir une salutation dynamique. Vos instructions peuvent également fonctionner comme une détection d'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.

Directives générales

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.
- Les utilisateurs doivent éviter de répondre à une question par une question.

  Par exemple, si le LLM demande `Quelle est votre question ?`, la réponse de l'utilisateur `Qui est d'astreinte aujourd'hui ?` peut dérouter le LLM. Au lieu de cela, l'utilisateur doit saisir `Dites-moi qui est d'astreinte aujourd'hui.`
- 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 votre bot utilisera. Des instructions détaillées et basées sur une chaîne de pensée fonctionnent bien pour cela.
- Testez et affinez continuellement vos instructions. La création d'instructions LLM solides est un processus itératif.

Ne pas utiliser d'énoncés NLU comme descriptions LLM

Les énoncés NLU dépendent davantage des mots-clés et de leur formulation, mais les descriptions LLM fonctionnent très différemment. Le problème avec les énoncés NLU dans les descriptions est qu'ils ne fournissent pas d'instructions pour le LLM. Les descriptions de recherche Google ne fonctionneront pas non plus bien avec les LLM. Lorsque vous écrivez des descriptions, vous devez être précis sur le but de la rubrique et le contexte de la tâche effectuée dans cette rubrique. Les mots-clés ne sont pas nécessairement utiles, mais la logique l'est.

Pour plus d'informations, consultez General guidelines for writing instructions for generative AI large language models (LLMs) .

Exemples de descriptions des rubriques

Les exemples suivants décrivent les descriptions de rubriques faibles et fortes. Des descriptions de rubriques plus fortes se traduisent par une découverte de rubriques plus précise.

Descriptions des rubriques du calendrier des jours fériés de l'entreprise

Force	Description
Description faible	Cette rubrique traite d'un calendrier des jours fériés pour les employés d'une entreprise.
Description solide	Cette rubrique traite d'un calendrier des jours fériés pour les employés d'une entreprise. Les utilisateurs peuvent demander la liste des jours fériés ou les jours fériés de l'entreprise pour une année spécifique, une date spécifique, se renseigner sur un jour férié spécifique ou demander s'ils ont un jour de congé pour un jour férié particulier. Le sujet couvre également la disponibilité d'un calendrier des jours fériés et des jours fériés spécifiques comme la Journée de la liberté et la Journée du bien-être.

Traduction automatique

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

Descriptions des rubriques de changement de mot de passe Active Directory

Force	Description
Description faible	Cette rubrique est liée à la gestion et à l'administration d'Active Directory, un service de répertoire fourni par Microsoft.
Description solide	Cette rubrique est liée à la gestion et à l'administration d'Active Directory, un service de répertoire fourni par Microsoft. Il s'agit d'apporter des modifications à Active Directory, telles que la création, la modification ou la suppression de répertoires et de processus. La rubrique inclut également les tâches effectuées par les administrateurs, telles que la gestion des comptes d'utilisateurs, des groupes et des autorisations dans l'environnement Active Directory.

Exemple d'instructions de contrôle d'entrée

Le champ **Nom du nœud** doit être unique et expliquer l'opération que l'utilisateur essaie d'effectuer, afin que le LLM puisse identifier les entités et remplir correctement les créneaux. Par exemple, s'il existe deux nœuds d'entrée définis nommés Type d'opération AD et Opération AD, il est possible que le LLM identifie l'entité et la mappe à la mauvaise variable de nœud d'entrée. Il est préférable de renommer les nœuds pour différencier les deux. Par exemple, l'opération AD pour la réinitialisation du mot de passe et l'opération AD pour les informations d'identification verrouillées et Changement du mot de passe sont des noms de nœuds plus forts et plus uniques.

Le champ **Description détaillée** pour le nœud doit contenir des instructions claires sur les valeurs possibles que le LLM doit extraire de l'utilisateur, le cas échéant. Par exemple, si le nœud doit effectuer une opération Active Directory, vous devez spécifier quelles opérations sont autorisées dans la zone **Instructions supplémentaires pour LLM** . Ensuite, le LLM utilise le mappage de valeurs pour identifier l'entité et remplir les créneaux.

L'exemple suivant décrit les instructions du nœud d'entrée faible et fort. Plus les instructions sont bonnes, plus les résultats sont bons.

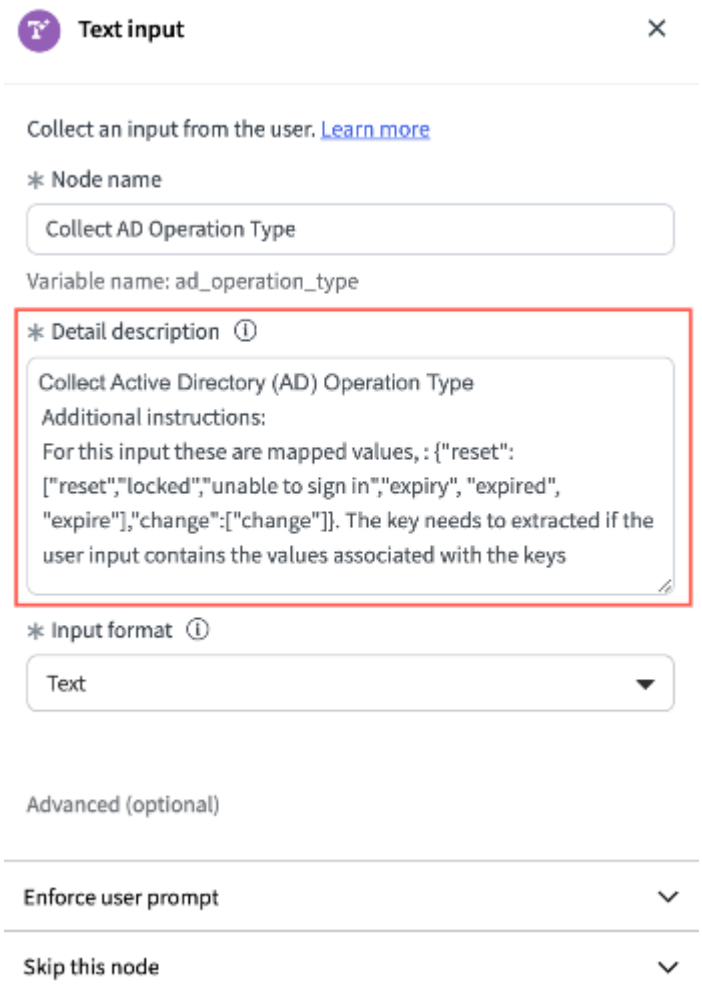
Collecter les instructions de contrôle d'entrée de type d'opération Active Directory

Force	Détailler la description
Instruction faible	Type d'opération de collecte AD
Instruction solide	Type d'opération de collecte AD **Instructions supplémentaires pour LLM** : Pour cette entrée, il s'agit de valeurs mappées : {"reset » :["reset »,"locked »,"impossible de se connecter »,"expiry », « expired », « expire"],"change » :["change"]}. La clé doit être extraite si l'entrée utilisateur contient les valeurs associées aux clés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 description très détaillée d'un nœud d'entrée compatible LLM



Découverte de la rubrique Compréhension du langage naturel (NLU) dans Agent virtuel

Appliquez les modèles de compréhension du langage naturel (NLU) qui permettent Agent virtuel de traiter les déclarations de l'utilisateur dans les conversations automatisées. Un modèle NLU fournit des informations que votre Virtual Agent utilise pour déterminer ce que les utilisateurs veulent faire et pour extraire des valeurs pertinentes de leur entrée. Avec NLU, Agent virtuel peut offrir une expérience conversationnelle plus naturelle et engageante.

Composants NLU

ServiceNow NLU peut apprendre la syntaxe, la sémantique et le vocabulaire de votre entreprise à l'aide des données de votre ServiceNow instance. Utilisez Console NLU, le générateur de modèle NLU et le service d'inférence NLU pour permettre au système d'apprendre l'intention de l'utilisateur et d'y répondre.

Les éléments suivants fonctionnent ensemble pour identifier ce que l'utilisateur veut faire afin qu'une solution puisse être trouvée :

Groupes de modèles

Un groupe de modèles prend en charge une application, des rôles d'utilisateur et des langues donnés. Par exemple, vous pouvez disposer d'un modèle qui prend en charge la fonction de recherche et d'un autre modèle qui prend en charge Agent virtuel. En règle générale, un groupe de modèles contient plusieurs 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.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles .

Intentions

Les intentions représentent les actions. Ils décrivent ce que l'utilisateur veut faire ou ce que votre application peut gérer. Les intentions peuvent se rapporter à l'un des éléments suivants :

- Fonctions, telles que la réinitialisation d'un mot de passe ou la commande d'un élément.
- Domaines tels que la santé, la finance ou le gouvernement.
- Des clients tels que l'US Army, Wells Fargo ou Boeing.

Dans Agent virtuel, une intention unique est mappée à un sujet de conversation.

Pour plus d'informations, consultez Intentions NLU .

Énoncés

Au lieu de mots-clés, vous saisissez des exemples de langage naturel, appelés énoncés. Les énoncés aident la NLU à évaluer la signification et le contexte des mots afin qu'elle puisse en déduire les actions de l'utilisateur ou du système. Voici quelques exemples d'énoncés :

- Réinitialiser mon mot de passe.
- Changer le mot de passe.
- Je ne me souviens plus de mon mot de passe.
- Mot de passe oublié.
- Mon mot de passe doit être réinitialisé.

Entités

Les entités représentent l'objet (ou le contexte) de l'action. Vous pouvez les définir pour des intentions individuelles. Le NLU peut faire correspondre des entités définies avec une entrée utilisateur pour remplir les valeurs. Le remplissage d'emplacements peut éliminer la nécessité de poser des questions dans un flux de rubriques. Il existe trois types de base d'entités que vous pouvez définir :

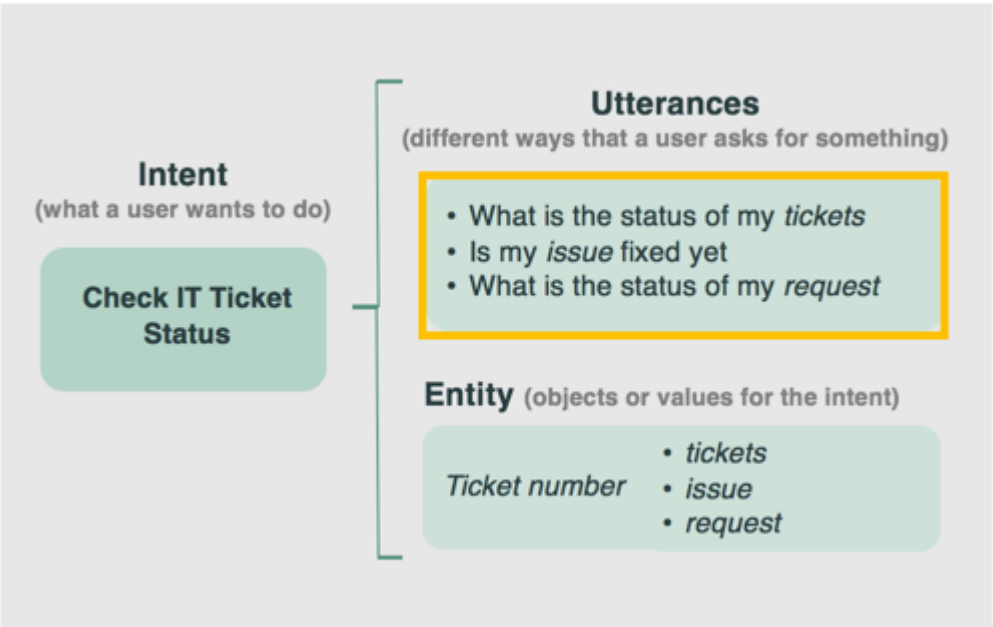
- Entités communes ou système, telles que la date, l'heure, la devise, l'emplacement, la quantité, les personnes ou l'organisation.
- Entités basées sur ServiceNow des enregistrements, comme un numéro de ticket.
- Entités spécifiques à la société ou au domaine, telles que les salles de réunion, les politiques de l'entreprise, etc.

Pour plus d'informations, consultez Entités NLU .

Traduction automatique

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

Exemple de définition d'intention dans un groupe de modèles NLU



Comment fonctionnent les modèles NLU dans Agent virtuel

Lorsque vous créez ou mettez à jour des rubriques dans Concepteur d'agent virtuel, vous spécifiez le modèle NLU et l'intention utilisés Agent virtuel pour trouver le sujet de conversation approprié pour répondre à l'intention.

Agent virtuel prend en charge les modèles de différents services. Vous pouvez faire appel aux fournisseurs suivants :

- ServiceNow Modèles NLU que vous créez à l'aide de Console NLU.

  ServiceNow fournit des modèles et des rubriques NLU prédéfinis (en lecture seule) pour diverses ServiceNow applications d'entreprise, telles que Gestion du service clientèle, Prestation de services RH, et ITSM. Vous pouvez utiliser les intentions définies dans ces modèles prédéfinis et les réutiliser lorsque vous créez vos propres modèles.

- Si vous utilisez IBM Watson Assistant en tant que fournisseur de service NLU, les intentions et entités NLU sont créées dans IBM Watson Assistant.
- Si vous utilisez Microsoft LUIS en tant que fournisseur de service NLU, les intentions et entités NLU sont définies dans le service intelligent de compréhension des langues (LUIS) de Microsoft.
- Si vous utilisez Google Dialogflow ES en tant que fournisseur de service NLU, les intentions et entités NLU sont définies dans la Google Cloud plateforme.

Remarque :
Agent virtuel ne prend en charge qu'un seul fournisseur de service NLU par instance.

Avec les modèles NLU, votre agent virtuel peut effectuer les opérations suivantes :

- Explorez des rubriques.
- Désignez des mots-clés de sauvegarde au cas où une intention ne correspond 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.

- Extrayez des valeurs d'entité.
- Gérez le basculement de conversation dans une session de conversation.

Ces fonctionnalités sont expliquées dans les sections suivantes.

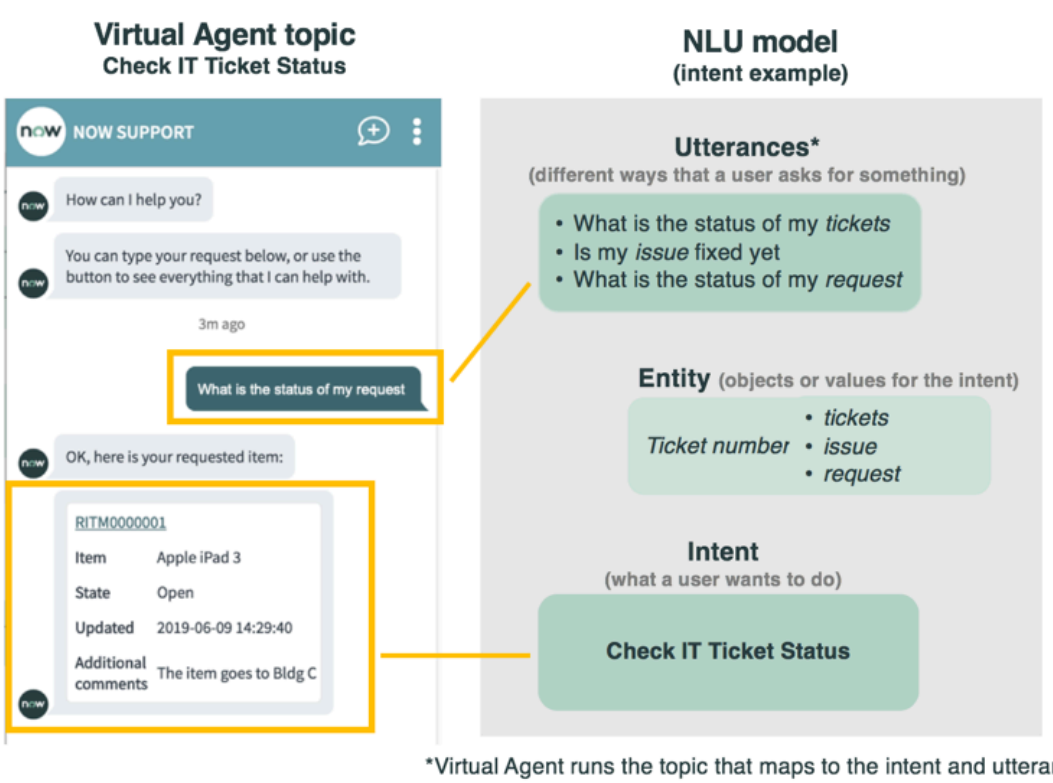
Découverte de rubriques

Lorsque les utilisateurs fournissent un énoncé, l'énoncé est une déclaration qui est associée à une intention spécifique. Agent virtuel Traite ces énoncés pour lancer la rubrique de conversation appropriée. Chaque rubrique a une intention unique que vous spécifiez dans .Concepteur d'agent virtuel

Au cours du processus de découverte des rubriques, les intentions sont mises en correspondance avec les rubriques. Agent virtuel Renvoie les rubriques les plus pertinentes pour la demande d'un utilisateur. Le processus de découverte de rubriques renvoie les résultats suivants à un utilisateur :

- Correspondance unique : lorsqu'un énoncé utilisateur correspond directement à une intention (rubrique), la rubrique s'exécute automatiquement.

Une demande utilisateur correspond à un énoncé d'une intention



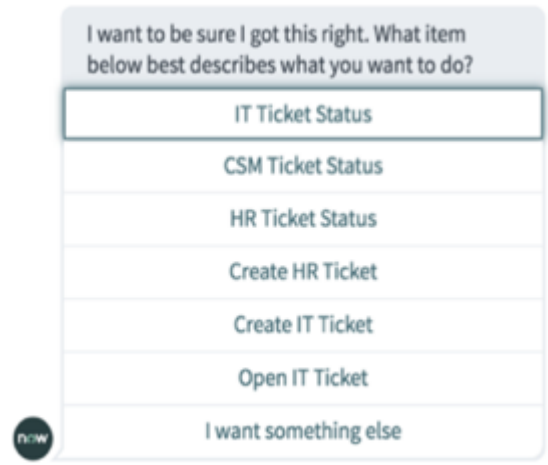
*Virtual Agent runs the topic that maps to the intent and utterance

- Correspondances multiples : lorsqu'un énoncé utilisateur correspond à plusieurs intentions, Agent virtuel renvoie une liste de choix des correspondances pertinentes afin que l'utilisateur puisse choisir la rubrique appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 demande utilisateur correspond aux énoncés dans plusieurs intentions



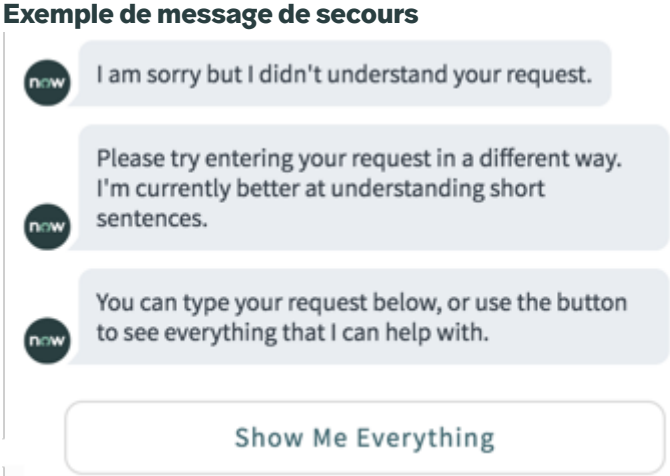
Remarque :
S'il existe plusieurs correspondances, Agent virtuel renvoie trois intentions par défaut. Vous pouvez modifier le nombre de rubriques renvoyées à l'aide de la `com.glide.cs.max_number_display_topics` propriété système.

- Aucune correspondance : lorsqu'aucune Agent virtuel intention correspondante est introuvable, elle l'utilise Recherche IA pour générer des résultats de recherche qui affichent des liens pertinents vers des articles de la base de connaissances de questions-réponses, des éléments de Catalogue de services ou des enregistrements de personne (utilisateur).

  Cette fonctionnalité est contrôlée par la rubrique de configuration de Recherche IA secours et les configurations de recherche, qui sont activées par défaut dans les Agent virtuelexpériences de messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur les résultats générés, consultez Intégration d'Agent Recherche IAvirtuel à Recherche IA.

  Si vous désactivez la rubrique de Recherche IA configuration de secours, Agent virtuel un message d'erreur de secours s'affiche automatiquement qui permet à l'utilisateur de sélectionner une rubrique ou de saisir une autre demande.

  Exemple de message de secours

  Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la rubrique de Recherche IA configuration de secours et de la réponse de secours (rubrique de configuration de secours), reportez-vous à la section Configurer les expériences de messagerie instantanée pour Agent virtuel les utilisateurs.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur la découverte des rubriques NLU, reportez-vous à la section Compréhension du langage naturel Logique de découverte de rubrique dans Agent virtuel.

Découverte de rubriques avec des mots-clés de sauvegarde

Lorsque vous créez ou mettez à jour des rubriques, vous pouvez également spécifier des mots clés à Agent virtuel utiliser pour déterminer la rubrique si la NLU ne renvoie pas d'intention et de rubrique correspondantes. Agent virtuel utilise des mots clés dans les situations suivantes :

- Aucune rubrique (intention) n'est détectée.
- La rubrique appropriée (intention) ne peut pas être déterminée, car trop de rubriques (intentions) sont détectées.
- La langue de la rubrique et de l'intention ne sont actuellement pas prises en charge dans NLU.

Remarque :
Si Agent virtuel vous ne parvenez pas à déterminer la rubrique en fonction du NLU ou du mot clé, vous pouvez compter sur la Recherche IA capacité à fournir des résultats pertinents. L'aptitude Recherche IA doit être activée.

Extraction d'entités

Les modèles Agent virtuel NLU permettent de déterminer quand les instructions utilisateur d'une conversation contiennent des informations importantes pour remplir une tâche ou un objectif. Les entités identifient les informations qui peuvent être extraites de la conversation, telles qu'un Agent virtuel objet ou le nom d'une personne. Pour extraire les valeurs appropriées, Agent virtuel utilise les informations d'entité associées à une intention définie dans le modèle NLU.

Lors de la conception de votre rubrique, vous pouvez utiliser les entités suivantes :

- Associez une entité à un nœud d'entrée utilisateur dans l'onglet **Flux** . Vous pouvez spécifier si Agent virtuel elle demande à l'utilisateur de confirmer la valeur de l'entité remplie dans l'emplacement ou d'ignorer le nœud.
- Ajoutez des entités NLU sans nœud en tant que variables d'entrée à une rubrique. Ces variables peuvent être remplies à partir des prédictions du fournisseur de service NLU ou fournies en dehors du champ d'application de la rubrique.

Commutation de conversation

Les utilisateurs engagés dans une conversation peuvent changer de Agent virtuel sujet à tout moment au cours de la conversation. Par exemple, un utilisateur peut mettre à jour un élément dans son profil d'employé. Mais avant de terminer la mise à jour, cet utilisateur peut demander à commander un article à la place. Agent virtuel peut trouver et exécuter la rubrique appropriée en fonction de la demande de l'utilisateur. Vous pouvez autoriser les utilisateurs qui ont changé de rubrique à reprendre la conversation d'origine.

Un autre exemple est lorsqu'un utilisateur peut poser une question informelle ou engager une conversation banale. La question peut ne pas être liée à la demande initiale. En examinant les intentions définies dans le modèle NLU, Agent virtuel peut faire correspondre et lancer la conversation appropriée pour la rubrique changée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 NLU Prise en charge multilingue et intégration avec Concepteur d'agent virtuel

Si vous utilisez ServiceNow NLU, vous pouvez mapper un groupe de modèles NLU et une intention associée à une rubrique. Vous pouvez également mettre à jour, former et tester le modèle NLU associé à partir de .Concepteur d'agent virtuel Au fur et à mesure que vous travaillez sur une rubrique, vous pouvez également améliorer ou modifier les énoncés et les entités associées pour une intention sans quitter l'interface.

ServiceNow NLU Les groupes de modèles contiennent une langue principale et une langue secondaire. Utilisez la langue principale pour rédiger votre rubrique, qui peut ensuite être traduite dans les langues secondaires du groupe. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues .

Au fur et à mesure que vous travaillez sur vos rubriques, Concepteur d'agent virtuel fournit des vues de mappage de langues pour prévisualiser et tester les rubriques avec leurs modèles spécifiques à la langue associés. Pour plus d'informations, consultez Localisation des Agent virtuel conversations.

Avantages des modèles en langage naturel par rapport aux mots-clés

Les modèles de langage naturel aident Agent virtuel à traiter le langage humain en fonction du contexte et des données de votre entreprise. De cette façon, les besoins de l'utilisateur peuvent être associés plus précisément à une rubrique correspondante. Agent virtuel prend en charge les grands modèles de langage (LLM) et Compréhension du langage naturel (NLU).

Le langage est difficile

La correspondance de mots-clés a ses limites. Par exemple, parfois une pomme est un fruit, et parfois c'est un appareil électronique. Le contexte est important, tout comme l'intention. Les modèles de langage naturel sont conçus pour traiter les problèmes suivants :

- Il y a plusieurs façons de décrire la même chose.

  Exemples : `Réinitialisation du mot de passe Office` ou `Réinitialiser mon mot de passe pour Office`

- Les expressions peuvent être ambiguës.

  Exemple : `serveur signalant la disparition d'un e-mail après la migration`. Que manque-t-il, le serveur ou le mail ?

- Les informations contextuelles sont essentielles.

  Exemple : `activer l'instance London dans la préproduction`

- Les mots peuvent acquérir de nouvelles significations au fil du temps.

  Par exemple, une `cellule` peut appartenir à la biologie ou à un téléphone portable.

- L'argot, les acronymes et les expressions idiomatiques de l'industrie peuvent être difficiles à interpréter.

  Exemple : `configurer SSO sur l'instance de développement`

- Les messages d'erreur sont souvent difficiles à comprendre.

Agent virtuel fournit deux types de découverte de rubriques en langage naturel. Vous pouvez utiliser une combinaison des deux dans votre instance.

Traduction automatique

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

Détection de rubrique LLM dans Agent virtuel

Utilisez les LLM pour découvrir des rubriques et accéder aux options de l'IA générative sans créer de modèles, d'intentions ou d'entités complexes.

Découverte de la rubrique Compréhension du langage naturel (NLU) dans Agent virtuel

Utilisez ServiceNow NLU ou un fournisseur pris en charge pour détecter les rubriques.

Actions de boîte de dialogue pour Agent virtuel

Dans le cadre de cette Vancouver version, la fonctionnalité Actions de boîtes de dialogue élargit la communication en langage naturel avec Agent virtuel, ce qui rend les conversations plus fluides entre l'utilisateur et l'agent.

Fonctionnement des actions de boîtes de dialogue

Dialog Acts interprète et applique les entrées de l'utilisateur au cours d'une Agent virtuel conversation. Lorsque cette fonctionnalité est active, vous interagissez Agent virtuel avec vous dans votre propre langage naturel, au lieu de sélectionner des réponses en fonction des invites de la rubrique.

Par exemple, si vous demandez un ordinateur portable au cours d'une Agent virtuel conversation, vous utilisez les invites de rubrique pour sélectionner un fabricant, une taille d'écran et une quantité de RAM. Sans les actes de dialogue, vous modifiez les spécifications uniquement en suivant les invites de la rubrique, ce qui peut prendre plus de temps pour parcourir une Agent virtuel conversation lorsque vous réinitialisez vos options. Avec Dialog Acts, si vous changez d'avis sur l'une des spécifications de l'ordinateur portable avant de terminer la demande, vous pouvez saisir une déclaration telle que « En fait, j'ai besoin de 8 Go de RAM ». Si votre entrée correspond Compréhension du langage naturel suffisamment au modèle (NLU), les spécifications sont modifiées immédiatement, même si vous vous trouvez sur un autre point de la rubrique. Si l'entrée ne correspond pas, elle est ajoutée à une liste d'énoncés pouvant être ignorés.

Les énoncés de l'utilisateur sont stockés dans la table Ouvrir le suivi de l'état de prédiction NLU [open_nlu_predict_state_tracking], tandis que les commentaires sont suivis dans la table Ouvrir les commentaires de l'action de boîte de dialogue de prédiction NLU [open_nlu_predict_dialog_act_feedback]. Les langues sont suivies dans la table Ouvrir les langues du pilote NLU [open_nlu_driver_language]. Dans la version actuelle, l'anglais est la seule langue prise en charge pour Dialog Acts.

Activation des actions de boîte de dialogue

Activez les actions de boîte de dialogue en activant le bouton **Activer les actions de boîte de dialogue** dans le ou le .Formulaire Créer une rubriqueOnglet Propriétés de la rubrique Lorsqu'elle est activée, un deuxième bouton bascule **Confirmer les valeurs modifiées** s'affiche. Utilisez ce commutateur pour fournir une invite confirmant qu'une variable doit être modifiée en fonction de vos énoncés.

Considérations relatives à la mise en œuvre des actes de dialogue

La fonctionnalité Actions de boîtes de dialogue est disponible tant qu'elle NLU est active pour l'instance et la rubrique. Toutefois, au moins une des réponses préconfigurées doit être Actif pour que les activation/désactivations des actions de boîte de dialogue dans le soient Onglet Propriétés de la rubrique disponibles. Les actions de boîtes de dialogue peuvent fonctionner sans intention de modèle, mais elles ne peuvent pas sélectionner d'entité si la rubrique n'est pas associée à ce modèle ou à cette 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.

Les nœuds de décision peuvent être modifiés par une condition ou un script pour ignorer la nouvelle sollicitation par des actes de dialogue. Toutefois, l'option **Modifier les actions de boîte de dialogue** ne fonctionne pas s'il existe plusieurs nœuds date/heure sur une rubrique.

Réponses des actions de boîtes de dialogue disponibles

La version actuelle inclut les types de réponses suivants, stockés dans la table Ouvrir les actes de boîte de dialogue NLU [open_nlu_dialog_act] :

Actions de boîtes de dialogue Types de réponses

Type	Description
Modifier	Modifiez une variable enregistrée précédemment.
Affirmer	Confirmez une variable.
Inverser	Refuser la confirmation d'une variable.

Implémenter la NLU dans Agent virtuel

Créez et gérez NLU des groupes de modèles et des intentions qui correspondent aux rubriques de conversation dans Agent virtuel. Vous pouvez créer et modifier des groupes de modèles dans Console NLU ou à partir de rubriques au format Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Activer les modules d'extension pour Planer Agent virtuel et toutes les rubriques prédéfinies que vous souhaitez utiliser.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création de conversations pour une instance NLU, tenez compte des instructions suivantes :

- Vérifiez que vous êtes dans le périmètre de l'application approprié avant de créer ou de mettre à jour une rubrique. Par exemple, si vous créez des rubriques ITSM, vérifiez que vous êtes dans le champ d'application **Conversations d'agent virtuel ITSM** , et non dans le champ d'application de Modèle NLU ITSM pour Conversations d'agent virtuel.
- Spécifiez le **modèle NLU** et **l'intention associée** pour la rubrique dans l'onglet Propriétés de la rubrique. Si vous souhaitez autoriser le basculement de rubrique dans la session de conversation, activez **l'option Reprendre le flux de rubriques**.

  Remarque :
  Une rubrique ne peut être mappée qu'à une seule intention dans un modèle NLU. Une fois que vous avez sélectionné une intention pour une rubrique, elle n'est plus disponible pour être utilisée dans d'autres rubriques.

- Définissez les propriétés de l'entité NLU dans la feuille de propriétés pour chaque contrôle d'entrée que vous ajoutez au flux de conversation. Les propriétés de l'entité identifient l'entité associée au nœud, un commutateur pour autoriser l'entrée de texte pour le contrôle (invite) et un autre commutateur pour confirmer la valeur de l'entité remplie dans l'emplacement qui Agent virtuel 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.

Procédure

1. Affichez les paramètres généraux d'Agent virtuel et modifiez votre fournisseur de service NLU, si nécessaire.

   Si vous utilisez un autre fournisseur de service NLU pris en charge par Agent virtuel, configurez-le comme décrit dans l'une des rubriques suivantes :

   - Intégration de l'intention et de l'entité d'IBM Watson Assistant
   - Intégration d'intentions et d'entités Microsoft LUIS
   - Principes essentiels de Google DialogFlow (ES) Intégration d'intentions et d'entités

2. **Facultatif :** Si vous prenez en charge des conversations dans d'autres langues, activez les langues NLU dans les paramètres d'Agent virtuel.
3. Associez un modèle, un groupe et une intention à chaque Agent virtuel rubrique de votre instance. Vous pouvez le faire de l'une des manières suivantes :

   - Ajoutez un NLU à une rubrique de mot clé Agent virtuel existante.
   - Créez ou mappez des groupes de modèles et des intentions lorsque vous créez une nouvelle rubrique.
   - Prévisualisez et testez les rubriques prédéfinies ServiceNow dans Concepteur d'agent virtuel.

     Déterminez si vous souhaitez utiliser l'une des rubriques, puis dupliquez-les au besoin.

   - Exécutez des rapports de recommandations de rubriques pour votre instance afin d'identifier des rubriques et des intentions prédéfinies Agent virtuel que vous pouvez rapidement implémenter dans votre organisation.

4. Testez la rubrique.
5. Lorsque vous êtes prêt à déployer une rubrique, publiez-la.

Résultats

L'état de la rubrique devient **Actif**.

Agent virtuel Lite

Agent virtuel Lite est une version limitée de Agent virtuel ce qui est disponible pour ITSM les clients standard.

À propos de l'Agent virtuel Lite

Utilisez Agent virtuel Lite, pour implémenter un agent virtuel qui fournit une assistance de service informatique à l'aide de ITSM plusieurs conversations prédéfinies. Comme pour Agent virtuel, vous pouvez installer et configurer les clients de messagerie instantanée pour vos utilisateurs finaux. Utilisez cette fonction Concepteur d'agent virtuel pour examiner, dupliquer et publier les rubriques de conversation prédéfinies pour vos utilisateurs finaux.

Agent virtuel Lite est préinstallé dans votre instance. Pour l'utiliser, vous devez installer Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite, qui fournit plusieurs conversations prédéfinies pour les demandes d'assistance informatique courantes. Ces conversations basées sur des mots clés s'exécutent dans le client de messagerie instantanée Web et également dans Agent virtuel les intégrations de messagerie pour les canaux suivants :

- Slack
- Microsoft Teams

Traduction automatique

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

- Workplace by Facebook
- Facebook Messenger

Fonctionnalités de Agent virtuel Lite

Pour Xanadu, les Concepteur d'agent virtuel fonctionnalités disponibles dans Agent virtuel Lite sont les suivantes :

- Infrastructure de localisation intégration.

  Le Infrastructure de localisation est utilisé dans la création et la traduction de rubriques multilingues. Le Infrastructure de localisation s'installe automatiquement avec Agent virtuel. Activez le module d'extension ServiceNow® pour chaque langue que vous souhaitez prendre en charge. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

  Dans Agent virtuel Lite, les informations de l'onglet **Langues** sont en lecture seule.

- Contrôlez la découverte et la visibilité des rubriques.

  L'option **Active** de l'en-tête comprend deux options (commutateurs à bascule). Les administrateurs et les auteurs de rubriques peuvent utiliser ces options pour effectuer l'une ou l'autre des actions suivantes :

  - Activez cette option Agent virtuel pour détecter les rubriques à utiliser dans les conversations instantanées.
  - Inclure une rubrique dans le menu **Toutes les rubriques** . Ce menu répertorie toutes les rubriques disponibles.

  Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces options, reportez-vous à la section Contrôler la découverte et la visibilité des rubriques.

Après avoir utilisé Agent virtuel Lite, vous pouvez effectuer une mise à niveau vers Agent virtuel pour accéder à toutes les fonctionnalités. Contactez votre ServiceNow représentant de compte pour obtenir des informations sur la mise à niveau.

Agent virtuel Lite Limitations

Agent virtuel Lite présente les limitations suivantes :

- Concepteur d'agent virtuel Limitations : Agent virtuel Lite ne prend en charge que les rubriques de conversation de la ITSM catégorie libre-service (y compris les blocs de rubriques connexes) et les rubriques de configuration de la plateforme. Cela signifie que vous ne pouvez pas effectuer les opérations suivantes :
  - Créez des rubriques, des blocs de rubriques ou des contrôles personnalisés.
  - Spécifiez les conditions qui contrôlent comment et quand les rubriques sont utilisées.
  - Spécifiez les variables Agent actif (messagerie instantanée) qui fournissent le contexte des conversations.
  - Activez le commutateur **Disponible pour le pilote automatique de l'agent** .

  Remarque :
  Une icône de verrou s'affiche en regard des champs qui ne sont pas disponibles dans Agent virtuel Lite.Concepteur d'agent virtuel

- Conversations basées sur des mots clés : Agent virtuel Lite prend uniquement en charge les conversations basées sur des mots clés. Compréhension du langage naturel 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.

(NLU) et les rubriques compatibles NLU ne sont pas pris en charge. Cela signifie que les fonctionnalités connexes NLU , telles que le changement de rubrique et les modèles multilingues NLU , ne sont pas non plus prises en charge. La prise en charge linguistique est disponible pour les conversations par Now Platform le biais de l'internationalisation des langues .

- Agent virtuel Tables : Agent virtuel les tables sont en lecture seule pour les administrateurs et Agent virtuel les administrateurs.
- Contenu localisé : le contenu traduit est en lecture seule. Vous ne pouvez pas ajouter de nouvelles traductions ou localiser du contenu. L'onglet **Langues** affiche une bannière demandant aux utilisateurs de contacter leur chargé de compte pour plus d'informations sur la mise à niveau vers la dernière version.
- Canaux personnalisés : vous ne pouvez pas exécuter Agent virtuel Lite de rubriques dans des canaux de messagerie instantanée personnalisés (créés via des intégrations de messagerie instantanée personnalisées), à l'exception des intégrations prises en charge Agent virtuel pour Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebooket Facebook Messenger les applications.
- Agent virtuel Notifications : vous ne pouvez recevoir que des notifications simples et non exploitables. Les notifications exploitables ne sont pas prises en charge avec Agent virtuel Lite.
- Agent virtuel Tableau de bord d'analyse : cette fonctionnalité n'est pas disponible dans Agent virtuel Lite.

Comment procéder

Installez et configurez Agent virtuel Lite. Pour plus de détails, voir Démarrage rapide pour Agent virtuel Lite.

Démarrage rapide pour Agent virtuel Lite

Agent virtuel Lite est préinstallé, il vous suffit donc d'activer le Agent virtuel ITSM plugin Conversation Topics Lite et de le configurer.

Avant de commencer

Si vous envisagez d'intégrer SlackAgent virtuel Lite des applications à , Microsoft Teams, Workplaceou Facebook Messenger des applications, vous devez être administrateur de ces applications de messagerie.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Activez le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite :
   a. Accédez à la **Tout** > **Modules d'extension**.
   b. Dans le champ Rechercher, saisissez Agent virtuel ITSM.
   c. Recherchez l'entrée de Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite), puis cliquez sur **Activer**.
2. **Facultatif :** Configurez Agent virtuel Lite pour des portails supplémentaires.
   Agent virtuel Lite s'affiche par défaut dans Service Portal. Pour en savoir plus sur la configuration de Service Portal, reportez-vous à la section Service Portal events .
3. Prévisualiser et tester Agent virtuel ITSM Rubriques Lite dans Concepteur d'agent virtuel.
   Deux rubriques peuvent être utilisées avec Agent virtuel Lite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Dupliquer et publier Agent virtuel ITSM Rubriques Lite.
   Les utilisateurs peuvent désormais accéder aux Agent virtuel Lite rubriques.

Prévisualiser et tester ITSM Agent virtuel Lite les rubriques

Exécutez une rubrique prédéfinie Gestion des services informatiques (ITSM) Agent virtuel Lite pour décider si vous souhaitez la déployer auprès de vos utilisateurs finaux. ITSM

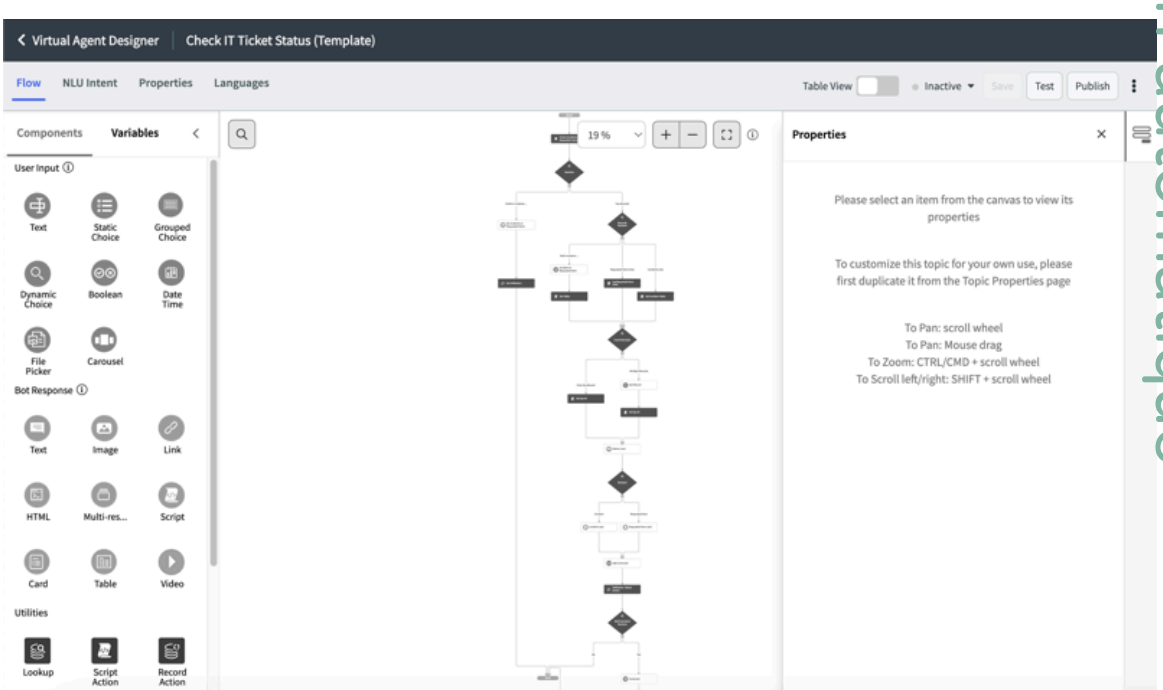
Avant de commencer

Activez le module d'extension pour ITSM Agent virtuel Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite).

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans le filtre **Catégorie** , sélectionnez **Libre-service ITSM Lite** pour afficher uniquement les ITSM Agent virtuel Lite conversations.
   Deux rubriques prédéfinies sont disponibles : Vérifier l'état du ticket informatique et Signaler un problème informatique.
3. Sélectionnez la rubrique que vous souhaitez prévisualiser.
   Dans l'onglet **Flux** , le canevas s'ouvre Concepteur d'agent virtuel avec une vue en lecture seule du flux de rubriques. Vous pouvez redimensionner le canevas pour voir les nœuds dans le flux, mais vous ne pouvez pas ajouter ou modifier les contrôles et leurs feuilles de propriétés associées.

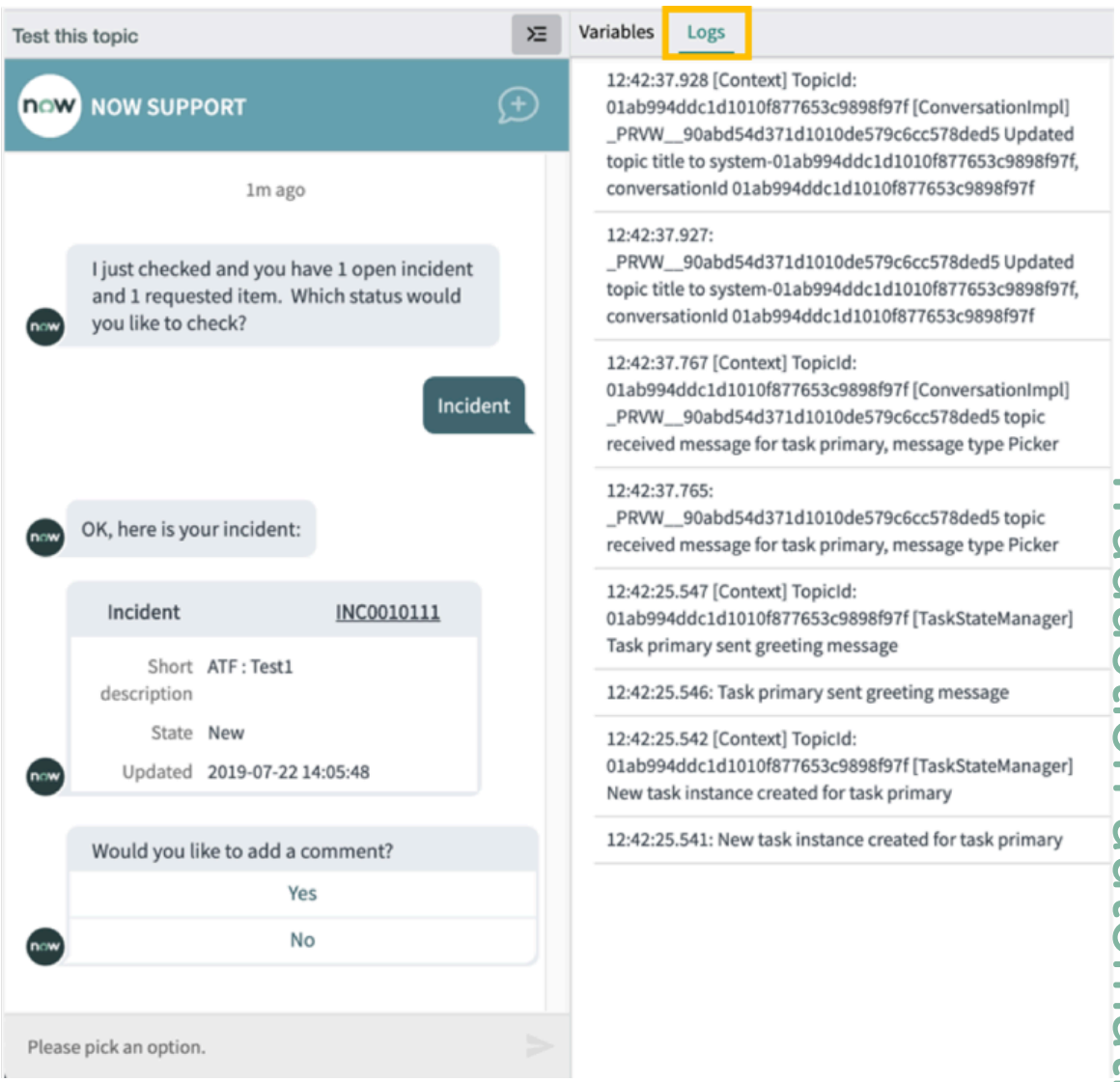


4. Sélectionnez **Test** pour exécuter la conversation dans une fenêtre de messagerie instantanée de test.
   Par exemple, si vous testez la rubrique Vérifier l'état du ticket, la fenêtre de messagerie instantanée de test exécute la conversation et vous permet de répondre aux invites affichées. Vous pouvez également consulter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 journaux de tests pour voir les messages consignés et les tâches de conversation effectuées pendant la conversation, ainsi que les variables utilisées dans la conversation.



Que faire ensuite

Si vous souhaitez déployer une rubrique, dupliquez-la et publiez-la afin qu'elle soit disponible pour vos utilisateurs.

Dupliquer et publier Agent virtuel Lite des rubriques

Copiez et publiez une rubrique Lite prédéfinie Agent virtuel ITSM pour la déployer auprès de vos utilisateurs.

Avant de commencer

Prévisualisez (testez) les rubriques ITSM Agent virtuel Lite prédéfinies.

Rôle requis : virtual_agent_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.

Procédure

1. Dans la rubrique que vous avez testée, sélectionnez **Dupliquer** dans l'icône à trois points sur la Concepteur d'agent virtuel barre d'en-tête.

   a. Dans la fenêtre contextuelle, saisissez le nom de la rubrique dupliquée.

   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La page **Propriétés de la rubrique** (onglet **Propriétés**) de votre rubrique dupliquée s'ouvre.

   Remarque :
   Vous pouvez dupliquer une rubrique prédéfinie, mais vous ne pouvez pas dupliquer une copie d'une rubrique prédéfinie.

2. Modifiez ces champs de propriété selon vos besoins :

Propriété	Description
Description	Une brève explication du sujet.
Mots clés	Mot ou expression associé à la rubrique et qui l'active. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des mots clés.
Rôles	Rôles qu'un utilisateur final doit avoir pour afficher et exécuter la rubrique. Si une rubrique est publique (accessible aux utilisateurs, y compris aux utilisateurs invités, qui ne sont pas authentifiés dans ServiceNow), sélectionnez uniquement le rôle Public.

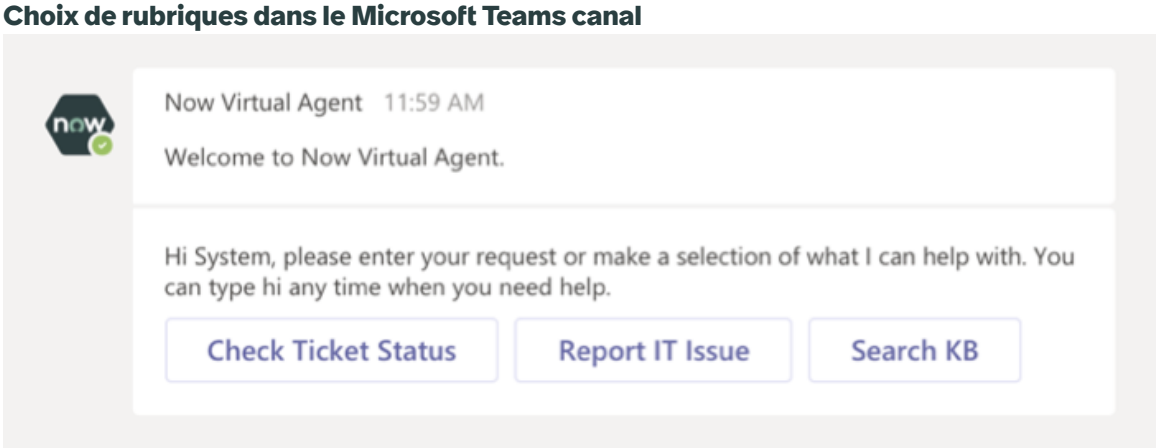
3. Sélectionnez **Enregistrer**, puis l'icône à trois points suivie de **Publier**, pour rendre la rubrique active et disponible dans vos clients de messagerie instantanée.

Résultats

Lorsque vos utilisateurs exécutent Agent virtuel, le client de messagerie instantanée affiche les rubriques publiées dans le menu de sélection des rubriques. Si l'utilisateur dispose de trois rubriques ou moins, les éléments de menu (rubriques) s'affichent sous forme de boutons.

Par exemple, dans l'intégration Microsoft Teams , le menu de sélection de rubrique affiche ces trois rubriques sous forme de boutons.

Choix de rubriques dans le Microsoft Teams canal



Traduction automatique

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

Configurer Agent virtuel

Configurez les fonctionnalités, les composants et les Agent virtuel intégrations dont vous avez besoin pour proposer une assistance à vos employés, équipes informatiques et clients.

Utilisez le pour activer et configurer Agent virtuel.Console Interfaces conversationnelles Certains des paramètres généraux de la console sont partagés avec d'autres applications, telles que Messagerie instantanée d'agent.

Paramètres généraux de la messagerie instantanée

Je veux...	Voir ces rubriques
Options d'affichage du client de messagerie instantanée	
Personnaliser mon bot	Personnalisation de votre client de messagerie instantanée
Prévisualiser les messages nouveaux ou non lus dans une fenêtre de messagerie instantanée réduite	Activer l'aperçu des messages sur le client Web
Acheminement de la conversation	
Configurer mon bot pour qu'il s'exécute dans des applications de messagerie tierces	Agent virtuel Intégration à des applications de messagerie.
Créer des enquêtes avant la messagerie instantanée	Définir des configurations d'enquête avant messagerie instantanée
Créer et utiliser des variables de contexte pour stocker des informations relatives à la messagerie instantanée	Configurer des variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée
Afficher ou annoncer des options de rappel aux utilisateurs via d'autres applications ServiceNow	Omnichannel Callback
Configurer les intentions de contexte de rubrique	Définir les configurations de l'intention de contexte de rubrique
Actions système	
Modifier les messages de la messagerie instantanée système	Messages système et Messagerie instantanée d'agent de changement Agent virtuel
Spécifier comment les liens s'ouvrent à partir de la fenêtre de messagerie instantanée	Navigation par URL dans Interfaces conversationnelles
Configurer mon bot pour détecter les données sensibles	Configuration du gestionnaire de données sensibles
Envoyer des résumés par e-mail des messages non lus aux utilisateurs lorsqu'ils sont inactifs	Envoi d'e-mails d'activité de messagerie instantanée manqués

paramètres Agent virtuel

Je veux...	Voir ces rubriques
Obtenir des recommandations pour Agent virtuel les rubriques en fonction de mes données	Démarrage rapide pour Recommandations de rubriques

Traduction automatique

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

Je veux...	Voir ces rubriques
Configurer le suivi des performances pour Agent virtuel les rubriques	Créer des configurations et des modèles de déviation
Utiliser la compréhension du langage naturel (NLU) pour la découverte de rubriques	Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel Création de modèles (à l'aide de Console NLU)
Créer des messages d'accueil personnalisés et configurer des rubriques	Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée
Déterminer quels problèmes sont acheminés en Agent virtuel premier	Configurer et exécuter une Résolution automatique des problèmes simulation
Envoyer des notifications aux utilisateurs dans Agent virtuel	Configuration des Agent virtuel notifications Activer les Agent virtuel notifications
Utiliser Recherche IA pour renvoyer des résultats de secours pour Agent virtuel	Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA
Détecter et traduire Agent virtuel dynamiquement les rubriques dans une autre langue	L'utilisation de la détection de langue et de la traduction automatique dynamique dans Agent virtuel

Sécurité Agent virtuel

La sécurisation renforcée de la plateforme pour votre instance est exploitée par Agent virtuel, vous devez donc suivre les recommandations globales de sécurisation renforcée de la plateforme. Pour plus de détails, voir Secure your instance .

Pour en savoir plus sur la sécurité de Agent virtuel, consultez les rubriques suivantes :

-
-

Activer Agent virtuel

Vous pouvez activer le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension active automatiquement les autres modules d'extension nécessaires s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez disposer d'un abonnement avant Agent virtuel de pouvoir activer le module d'extension Agent virtuel Glide.

Traduction automatique

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

Module d'extension	Description
Analyse conversationnelle [com.sn.conversational.analytics]	Active l'application ServiceNow Analyse conversationnelle. **Remarque :** Les mises à jour ultérieures de l'application Analyse conversationnelle doivent être installées à partir du ServiceNow Store.
Intégration : programme d'installation de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Active l'authentification pour plusieurs fournisseurs d'identité (IDP) à l'aide de SAML ou d'OpenID Connect (OIDC).
Infrastructure de localisation Installateur [com.glide.localization_framework.installer]	Fournit le cadre de travail pour la localisation des Agent virtuel conversations.
Modèle NLU pour Agent virtuel les rubriques de configuration [com.glide.cs.nlu.topics]	Installe le modèle NLU pour Agent virtuel les rubriques de configuration.
Agent proxy vers le ServiceNow serveur Natural Language Understanding [com.glide.nlu.intent.discovery]	Active la connexion au serveur NLU pour la détection d'intention ServiceNow NLU. Utilisé par Agent virtuel et d'autres clients. Active: • Console NLU - Core [com.glide.nlu] • Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml] • Agent proxy pour la connexion aux fournisseurs NLU [com.glide.nlu.proxy] : agent proxy pour la connexion aux fournisseurs NLU
Agent proxy du serveur IBM Watson Natural Language Understanding [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	Active l'intégration de l'intention et de l'entité IBM Watson Assistant , qui permet Agent virtuel d'utiliser des intentions, des entités et des énoncés définis dans IBM Watson Assistant.
Agent proxy vers le serveur Microsoft LUIS Compréhension du langage naturel [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Active l'intégration Microsoft LUIS, qui permet Agent virtuel d'utiliser des intentions, des entités et des énoncés définis dans le service intelligent de compréhension des langues (LUIS) de Microsoft.
Agent proxy vers le serveur d'ES Google Dialogflow Natural Language Understanding	Active l'intégration d'ES Google Dialogflow , qui permet Agent virtuel d'utiliser des intentions, des entités et des énoncés définis dans Google Dialogflow ES.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 installés automatiquement avec Agent virtuel Glide (suite)

Module d'extension	Description
[com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	
Recommandations de rubriques [com.snc.va_topic_recommender]	Active l’application ServiceNow Recommandations de rubriques . **Remarque :** Les mises à jour ultérieures de l’application Recommandations de rubriques doivent être installées à partir du ServiceNow Storefichier .
Intégration d’Agent virtuel avec notifications exploitables com.glide.cs.actionable.notification	Active les ServiceNow notifications exploitables sur Agent virtuel les canaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   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. Pour en savoir plus, consultez Demander un module d'extension .
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Que faire ensuite

Activez des modules d’extension Agent virtuel supplémentaires pour les fonctionnalités connexes, telles que les modules d’extension pour les rubriques prédéfinies Agent virtuel .

Installé avec Agent virtuel

Différents types de composants sont installés avec l’activation du module d’extension Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot], y compris les tables et les rôles d’utilisateur.

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 .

Rôles installés

Le rôle Administrateur d’Agent virtuel [virtual_agent_admin], les utilisateurs peuvent créer et gérer des rubriques (conversations de bot) à l’aide Concepteur d'agent virtuelde .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cas d'utilisation Compréhension du langage naturel, le NLU rôle administrateur est inclus.
- Si l'administrateur d'Agent virtuel dispose de l'accès aux tables liées à Recherche IA, le rôle d'administrateur de l'application de recherche [search_application_admin] est inclus.
- Si l'administrateur Agent virtuel a accès aux tables de mappeur d'actions de vue d'entité, le rôle administrateur EVAM [evam_admin] est inclus.
- Pour une prise en charge multilingue, le rôle localization_requestor est inclus par défaut. Pour plus d'informations, consultez Rôles Infrastructure de localisation .
- Pour en savoir plus sur les rôles contenus dans virtual_agent_admin, reportez-vous à Agent virtuel rôles.

Utilisateurs installés

Le module d'extension Glide Conversation Server (com.glide.cs) installe automatiquement un utilisateur Virtual Agent (virtual.agent) dans la table Utilisateur [sys_user]. Continu Agent virtuel Interactions sont affectés à cet utilisateur d'Agent virtuel. Si vous utilisez Affectation de travail avancée (AWA), les interactions affectées à l'utilisateur de Virtual Agent ne sont pas acheminées par AWA. L'utilisateur Agent virtuel est également utilisé dans les paramètres de marques de messagerie instantanée Web par défaut pour associer un profil d'utilisateur Agent virtuel à un avatar de bot.

Tables installées

Table	Description
Configurations d'adaptateur [sys_cs_adapter_configuration]	Stocke les enregistrements de mots clés, d'étiquettes et de valeurs de message par défaut pour les intégrations de messagerie tierces.
Page de configuration d'adaptateur [sys_cs_adapter_configuration_page]	Stocke la configuration des intégrations de messagerie tierces. Cette table est la table racine pour : • Configurations : intégration de Slack [sys_cs_adapter_configuration_page_slack] • Configurations : intégration de Teams [sys_cs_adapter_configuration_page_teams] • Configurations : intégration de Workplace [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace] • Configurations : intégration de Facebook Messenger [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]
Message d'adaptateur [sys_cs_adapter_message]	Stocke les messages de l'adaptateur.
Marques [sys_cs_branding_setup]	Stocke différentes configurations de marques pour le client de messagerie instantanée basé sur le Web utilisé dans une instance.
Adaptateur client [sys_cs_client_adapter]	Stocke chaque état d'adaptateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Canal de consommateur [sys_cs_consumer_channel]	Stocke les informations sur les canaux des consommateurs.
Contexte d'équipement de consommateur [sys_cs_consumer_device_context]	Stocke les informations contextuelles de l'appareil du consommateur.
Rubriques du contexte [sys_cs_context_topic]	Stocke différentes configurations pour déterminer le sujet de conversation approprié affiché aux utilisateurs finaux en fonction de leurs réponses à l'enquête préalable à la messagerie instantanée.
Conversation [sys_cs_conversation]	Stocke un enregistrement pour chaque conversation sur l'instance. Chaque enregistrement comprend les listes connexes Tâche de conversation [sys_cs_conversation_task] et Message de conversation [sys_cs_message], qui affichent toutes les rubriques exécutées et les messages associés présentés dans la conversation.
Consommateur de conversation [sys_cs_consumer]	Stocke un enregistrement représentant l'utilisateur dans une conversation et fait référence à l'enregistrement de sys_user associé pour cet utilisateur.
Validateurs de script de champ de serveur de conversation [sys_cs_field_script_validator]	Stocke les règles de validation du format du texte et les messages d'erreur par défaut. Lecture seule.
Contrôles personnalisés [sys_cs_custom_control]	Identifie les contrôles personnalisés.
Définitions de contrôle personnalisées [sys_cs_custom_control_definition]	Liez un type de client (par exemple, Web ou Mobile) à un contrôle personnalisé.
Média de conversation [sys_cs_media]	Les médias joints aux conversations sont stockés dans sys_attachment et associés à cette table.
Message de conversation [sys_cs_message]	Stocke un enregistrement pour chaque message d'une conversation. Affiche les messages affichés pour chaque rubrique dans le flux de conversation.
Transfert du serveur de conversation à Connect [sys_cs_connect_handoff]	Stocke le mappage des conversations et des conversations de connexion/espace de Agent virtuel travail.
Session de conversation [sys_cs_session]	Stocke un enregistrement pour chaque conversation.
Tâche de conversation [sys_cs_conversation_task]	Stocke un enregistrement pour chaque tâche de conversation. Chaque enregistrement affiche le flux

Traduction automatique

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

Table	Description
	de conversation, qui peut inclure plusieurs rubriques exécutées pendant la conversation.
Invocations FDIH de la tâche de conversation [sys_cs_fdih_invocation]	Suit l'état d'un appel à une action ou à un Studio de workflow flux secondaire dans une conversation.
Fournisseur de conversation [sys_cs_vendor]	Stocke les informations sur les fournisseurs.
Compte de consommateur CS [sys_cs_consumer_account]	Stocke des informations sur les utilisateurs tiers.
Messages d'accueil personnalisés et configuration [sys_cs_context_profile]	Stocke un enregistrement de profil pour les expériences de messagerie instantanée contextuelles. Contient les personnalisations dans les tables enfants suivantes : • Rubriques de configuration [sys_cs_context_profile_topic] : stocke les rubriques de configuration utilisées pour chaque type de rubrique de configuration. • Rubriques mises en avant [sys_cs_context_profile_promotion] : stocke les rubriques mises en surbrillance dans le client Agent virtuel. • Profils de recherche [sys_cs_context_profile_search] : stocke le profil AI Search pour l'expérience de messagerie instantanée associée.
Contrôles personnalisés [sys_cs_custom_control]	Stocke les contrôles d'entrée et de réponse personnalisés.
Définitions de contrôle personnalisées [sys_cs_custom_control_definition]	Liez un type de client (par exemple, le client de messagerie instantanée web) à un contrôle personnalisé. Stocke le canal, le domaine et le composant de l'interface utilisateur définis pour un contrôle personnalisé.
Paramètres généraux [sys_cs_general_settings]	Stocke les enregistrements de la configuration NLU.
Configuration de l'agent actif [sys_cs_live_agent_setup]	Stocke la configuration avec les informations de file d'attente Agent actif .
Cache de file d'attente de support de l'agent actif [sys_cs_support_queue_cache]	Le cache de la base de données utilisé pour les temps d'attente de la file d'attente de support.
Ouvrir les pilotes NLU	Stocke les enregistrements des fournisseurs de service NLU utilisés dans l'instance. Identifie le fournisseur

Traduction automatique

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

Table	Description
[open_nlu_driver]	NLU du système de base et d'autres services installés, tels qu'IBM Watson NLU.
Ouvrir des connexions Http de pilote NLU [open_nlu_driver_http_connection]	Stocke toutes les références de connexion HTTP pour le fournisseur de service NLU.
Ouvrir les langues du pilote NLU [open_nlu_driver_language]	Répertorie les codes de langue des fournisseurs de services NLU (ServiceNow NLU, IBM Watson Assistant et MS LUIS). Identifie les codes de pilote et les langues associées.
Ouvrir des tables de suivi de prédiction NLU [open_nlu_predict_entity_feedback]	Stocke la disposition prise par une application en réponse à un résultat de prédiction d'entité NLU. Par exemple, l'objectif Agent virtuel est de mapper une entité NLU prévue à une variable d'entrée dans une Agent virtuel rubrique.
Ouvrir des commentaires d'intention de prédiction NLU [open_nlu_predict_intent_feedback]	Stocke la disposition prise par une application en réponse à un résultat de prédiction d'intention NLU. Par exemple, l'objectif Agent virtuel est de mapper une intention NLU prévue à une Agent virtuel rubrique.
Rubrique publiée [sys_cb_design_topic]	Stocke les définitions des rubriques de conception et fait référence à la rubrique d'exécution.
Liaison de session [sys_cs_session_binding]	Stocke les informations de liaison de session et de canal AMB.
Configurations : intégration de Slack [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	Prolonge la table sys_cs_adapter_configuration_page. Stocke la configuration de l'application Slack de messagerie.
Configurations : Facebook Messenger intégration [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	Prolonge la table sys_cs_adapter_configuration pages. Stocke la configuration de l'application Facebook Messenger de messagerie.
Page de configuration de l'adaptateur Teams [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	Prolonge la table sys_cs_adapter_configuration_page. Stocke la configuration d'adaptateur pour l'application Microsoft Teams de messagerie.
Page de configuration de l'adaptateur du lieu de travail [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	Prolonge la table sys_cs_adapter_configuration_page. Stocke la configuration d'adaptateur pour l'application Workplace de messagerie.
Configuration d'adaptateur client de fournisseur [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	Stocke la configuration d'adaptateur pour les applications de messagerie tierces.
Rubrique [sys_cb_topic]	Stocke un enregistrement pour chaque rubrique (définition au moment de la conception).

Traduction automatique

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

Table	Description
Rubrique [sys_cs_topic]	Stocke une instance d'une rubrique de sys_cb_topic lors de l'exécution. Les enregistrements de cette table sont nettoyés toutes les 12 heures.
Catégorie de la rubrique [sys_cb_topic_category]	Stocke toutes les catégories qui identifient les différents types de rubriques, telles que les rubriques de configuration et les rubriques de conversation courte. Comprend également des catégories personnalisées définies par les administrateurs.
Utilisations de la bibliothèque de rubriques [sys_cs_topic_library_usage]	Stocke les références aux blocs de rubriques publiés.
Configuration du contexte de fournisseur [sys_cs_vendor_context_configuration]	Stocke les informations contextuelles de l'appareil spécifiques au fournisseur.
Contexte d'Agent virtuel [sys_cs_virtual_agent_context]	Stocke les Agent virtuel variables de contexte.

Propriétés installées

Propriété	Description
com.glide.cs.branding.msg_delay	Délai minimal entre les messages bot
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	Délai minimal avant l'affichage de l'animation de saisie
com.glide.cs.conversation_faulted_reason	Message qui affiche le message par défaut suivant lorsqu'une conversation a échoué : Il semble que vous ayez quitté la conversation.
com.glide.cs.général.message_erreur	Message d'erreur générique
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	Message d'erreur si aucun agent actif n'est défini
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	Message à afficher lors du transfert à un agent actif
com.glide.cs.general.support_email	E-mail d'assistance générale
com.glide.cs.general.support_hours	Heures générales d'assistance
com.glide.cs.general.support_phone	Téléphone d'assistance générale
com.glide.cs.global_configuration	Le sys_id de la page de configuration par défaut (sys_cs_configuration_page)
com.glide.cs.javascript.reserved_words	Mots réservés dans JavaScript qui ne doivent pas être utilisés comme noms vaInputs ou noms vaVars
com.glide.cs.live_agent_queue	File d'attente de messagerie instantanée vers laquelle les utilisateurs sont transférés lorsqu'une conversation passe d'un agent virtuel à un agent actif. Cette file d'attente par défaut est utilisée, sauf si la rubrique spécifie une file d'attente spécifique à 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.

Propriété	Description
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	Nombre minimal de caractères que l'utilisateur doit entrer dans une recherche par mot clé pour que les correspondances partielles, phonétiques et orthographiques commencent à fonctionner.
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	Active les recherches de correspondance partielles sur les recherches de rubriques lorsqu'elles sont définies sur vrai.
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	Active la recherche phonétique sur les recherches de rubriques lorsqu'elle est définie sur vrai.
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	Active d'autres orthographes dans les recherches de rubriques lorsqu'elles sont définies sur vrai.

Agent virtuel rôles

Agent virtuel Ajoute plusieurs rôles pour les utilisateurs agissant en tant qu'administrateurs Agent virtuel .

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

Description du rôle

Les rôles installés sont Agent virtuel répertoriés ci-dessous avec les informations suivantes :

Titre du rôle [name]

Nom du rôle. Le texte entre parenthèses correspond au champ **Nom** dans la table Rôles [sys_user_role].

Description

Description du rôle et de l'utilisation prévue.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Considérations

Avertissements ou autres considérations pour les administrateurs.

Rôles installés

Remarque :

Simplifiez l'administration des utilisateurs en créant des groupes qui contiennent tous les rôles nécessaires pour des profils spécifiques plutôt que pour des utilisateurs individuels. Vous pouvez ensuite affecter des utilisateurs individuels à ces groupes. Lorsque les utilisateurs passent à de nouveaux rôles, vous pouvez réaffecter leurs appartenances au groupe et éviter les scénarios dans lesquels les utilisateurs conservent des rôles inattendus.

Pour plus d'informations sur l'administration des utilisateurs, des groupes et des rôles, reportez-vous à la section Administration des utilisateurs .

Traduction automatique

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

Administrateur de résolution automatique des problèmes [iar_admin]

Configure la remise des messages automatisés de résolution de tâches par Agent virtuelle-mail ou SMS.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *evam_admin*
- *search_application_admin*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Administrateur de l'enquête de messagerie instantanée [chat_survey_admin]

Contrôle et configure les enquêtes post-messagerie instantanée afin de recueillir des commentaires sur l'expérience utilisateur, ou pour les files d'attente de messagerie instantanée définies dans Affectation de travail avancée.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : survey_admin.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Studio de workflow [action_designer]

Lance l'application pour automatiser les Studio de workflow tâches avec des séquences d'étapes connexes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

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

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

EVAM Administrateur [evam_admin]

Accède Mappage d'action des vues d'entitéà , pour standardiser l’affichage de différentes sources de données dans des cartes ou des listes.

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

Remarque :
Évitez d’accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Personnalisation de l’Agent virtuel [va_branding]

Récupère les paramètres de marques via l’API REST scriptée.

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.

Administrateur des abonnements aux activités [actsub_admin]

Crée des objets à abonnement possible et s’abonne aux activités liées à ces objets.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Studio de workflow [action_designer]

Lance l'application pour automatiser les Studio de workflow tâches avec des séquences d'étapes connexes.

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.

EVAM Administrateur [evam_admin]

Accède Mappage d'action des vues d'entitéà , pour standardiser l'affichage de différentes sources de données dans des cartes ou des listes.

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

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

Personnalisation de l'Agent virtuel [va_branding]

Récupère les paramètres de marques via l'API REST scriptée.

Traduction automatique

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

Administrateur des abonnements aux activités [actsub_admin]

Crée des objets à abonnement possible et s'abonne aux activités liées à ces objets.

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

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

Flow Designer [flow_designer]

Lance l'application Studio de workflow pour créer des workflows à plusieurs étapes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *decision_table_reader*
- *flow_operator*
- *rest_api_builder*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Traduction automatique

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

Concepteur d'infrastructure de tests automatisés [atf_test_designer]

Crée et exécute des tests automatisés pour confirmer le bon fonctionnement de l'instance après avoir apporté des modifications à l'instance.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : emprunteur d'identité.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

NLU Administrateur [nlu_admin]

Crée des NLU modèles et des intentions associées dans le Console NLUfichier .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin*
- *nlu_editor*
- *nlu_user*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Administrateur d'installation d'application externe [external_app_install_admin]

Installe des applications externes telles que Slack, Microsoft Teams, et Workplace.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

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

Aucun.

Considérations particulières

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

Tout utilisateur affecté à ce rôle peut modifier ou supprimer des rubriques créées dans le Concepteur d'agent virtuel système, y compris des rubriques auxquelles d'autres rubriques font référence ou ont des dépendances.

Utilisateur d'Automated Customer Experiences (ACE) [sn_ace.ace_user]

Accède aux enregistrements ACE et les lit.

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.

Administrateur Conversational Interfaces Guided Setup [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]

Crée une configuration guidée pour aider les utilisateurs à planifier le déploiement des Interfaces conversationnelles supports et effectue les configurations de base pour la mise en service.

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

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

Demandeur de localisation [localization_requestor]

Crée des demandes de traduction et affiche les traductions terminées dans le Infrastructure de localisationfichier .

Traduction automatique

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

Gestionnaire libre-service [sn_ssa_core.self_service_manager]

Effectue des opérations CRUD sur la configuration du modèle et de l'activité et sur les tables de données de déviation.

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.

Administrateur image [image_admin]

Gère les fichiers image sur la table Images [db_image].

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

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

Traduction automatique

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

Administrateur d'application de recherche [search_application_admin]

Insère des données dans, met à jour et supprime les tables de configuration associées à search-UX, notamment [sys_search_context_config], [sys_search_source], [m2m_search_context_config_search_source], [sys_search_facet] et [sys_search_filter]. Le Recherche IA rôle administrateur [ais_admin] est inclus dans ce rôle pour effectuer la Recherche IA configuration.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- `ais_admin`
- `personalize_dictionary`

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Administrateur d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_admin]

Configure le tableau de bord d'analyse conversationnelle, reconfigure son contenu et crée des entonnoirs pour examiner les performances des flux de conversation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : chat_analytics_viewer.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Modules d'extension supplémentaires pour Agent virtuel

Après l'activation Agent virtuel, vous pouvez activer des modules d'extension supplémentaires pour activer d'autres fonctionnalités pour la conception de conversation.

Vous devez avoir le rôle admin pour activer ces modules d'extension supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez Activer un module 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.

Module d'extension	Description
• Prestations de services de ressources humaines : Conversations sur la prestation Agent virtuel de services RH [sn_hr_va] disponible via le ServiceNow Boutique • Conversations Agent virtuel ITSM [sn_itsm_va] disponibles via le ServiceNow Boutique • Conversations CSM Agent virtuel [com.sn_csm.virtualagent]	Activer conversations d'agent virtuel prédéfinies, blocs de rubriques réutilisables et ServiceNow Modèles NLU 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). • Active automatiquement le module d'extension Gestion des services Agent virtuel Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Comprend des blocs de rubriques courantes tels que la recherche contextuelle.
Console NLU [com.snc.nlu_studio]	Permet la création de modèles de compréhension du langage naturel (NLU) personnalisés ServiceNow utilisés par Agent virtuel.
Console NLU - Fonctionnalités avancées [com.snc.nlu.workbench.advanced]	Étend la fonctionnalité en fournissant des fonctionnalités de revues de conflits, de tests par lots et de performances de Console NLU modèle. Disponible à partir ServiceNow® Storedu fichier .
Tableau de bord pour analytique conversationnelle [com.sn.conversational.analytics]	Fournit des aperçus des interactions des utilisateurs afin que vous puissiez voir dans quelle mesure les problèmes des utilisateurs sont bien Agent virtuel compris et résolus.

Agent virtuel Rubriques prédéfinies, blocs de rubriques et ServiceNow modèles NLU

Des conversations (Agent virtuelrubriques) prédéfinies, des blocs de rubriques réutilisables et ServiceNow des modèles NLU sont disponibles pour la plateforme et diverses applications d'entreprise, telles que Gestion du service clientèlePrestation de services RH, Agent virtuel , IT Service Management, etc.

Ces conversations prédéfinies aident les utilisateurs à effectuer des tâches courantes en libre-service dans chaque domaine commercial, telles que la création ou la mise à jour de tickets ou fournir des réponses aux questions fréquemment posées. Les blocs de rubriques prédéfinis sont des composants réutilisables (similaires aux flux secondaires) qui exécutent une fonction ou une tâche spécifique et peuvent être ajoutés à une rubrique de conversation. Les modèles NLU prédéfinis définissent la compréhension du langage

Traduction automatique

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

spécifique à l'entreprise nécessaire pour Agent virtuel comprendre et traiter les demandes utilisateur. Chaque intention NLU d'un modèle est mappée à une rubrique de conversation unique Agent virtuel .

Résumés des rubriques et blocs de rubriques prédéfinis

Pour plus d'informations sur les rubriques et les blocs de Agent virtuel rubriques prédéfinis fournis par diverses ServiceNow applications, consultez la documentation de ces applications. Par exemple, les applications CSM, HRSD et ITSM fournissent des informations sur leurs rubriques prédéfinies dans les sections suivantes :

Rubriques et blocs de rubriques prédéfinis	Activé par
Conversations Customer Service Virtual Agent	com.sn_csm.virtualagent
Ressources humaines Agent virtuel conversations	Demandez les conversations d'Agent virtuel HR Service Delivery à partir 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 .
Conversations d'agent virtuel ITSM	Demandez Agent virtuel ITSM et Modèle NLU ITSM pour Conversations d'agent virtuel à partir 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 .
Agent virtuel Rubriques et blocs de rubriques de la plateforme • Rubriques de configuration de Concepteur d'agent virtuel • Agent virtuel Blocs de rubriques de la plateforme (tels que Disponibilité de l'agent, Recherche IA et Générateur de conversation FAQ)	com.glide.cs.chatbot

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modules d'extension pour les conversations prédéfinies CSM, HR Service Delivery et ITSM installent également leurs modèles NLU prédéfinis ServiceNow et leurs blocs de rubriques. Le module d'extension Agent virtuel Glide installe le modèle NLU prédéfini pour les rubriques de configuration, ainsi que les blocs de rubriques de la plateforme.

Après avoir installé les modules d'extension ou les applications, vous pouvez prévisualiser (tester) les rubriques et les blocs de rubriques à l'aide de Concepteur d'agent virtuel. Vous pouvez examiner les intentions, les énoncés et les entités des modèles NLU prédéfinis à l'aide ou dans Concepteur d'agent ServiceNow Console NLU virtuel si vos rubriques compatibles NLU sont associées à des intentions dans ServiceNow les modèles NLU.

Utiliser des rubriques et des blocs de rubriques prédéfinis dans Concepteur d'agent virtuel

- Aperçu des rubriques et des blocs de rubriques : après avoir installé les modules d'extension pour les rubriques prédéfinies, les administrateurs ou Agent virtuel les administrateurs peuvent accéder aux rubriques et aux blocs de rubriques prédéfinis de la page Rubriques de la page. Sélectionnez la rubrique, puis dans l'onglet **Flux** , sélectionnez **Tester**. Examinez la conversation au fur et à mesure de son exécution dans la fenêtre de test pour déterminer les rubriques et les blocs de rubriques que vous souhaitez utiliser.
- Utilisation de rubriques et de blocs de rubriques prédéfinis : bien que les rubriques et les blocs de rubriques prédéfinis soient en lecture seule et ne puissent pas être modifiés, vous pouvez les réutiliser en les dupliquant et en les modifiant selon vos besoins. Une fois que vous avez testé une rubrique dupliquée et que vous êtes prêt à la déployer auprès de vos Agent virtuel clients, publiez la rubrique. De même, après avoir testé un bloc de rubriques dupliqué, publiez-le pour le rendre disponible pour une utilisation dans des rubriques de conversation (appel).

Pour en savoir plus sur la création, le test (prévisualisation), la duplication et la publication d'une rubrique, reportez-vous à la section Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel. Pour en savoir plus sur l'utilisation des blocs de rubriques, reportez-vous à la section Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques.

Utiliser des modèles NLU prédéfinis ServiceNow dans ServiceNow Console NLU

- Examen d'un modèle NLU prédéfini : après avoir installé les modules d'extension pour les rubriques prédéfinies, vous pouvez afficher les modèles prédéfinis au format Console NLU. Les modèles NLU prédéfinis pour ServiceNow les applications définissent les intentions, les entités et les énoncés utilisés pour les rubriques prédéfinies. Ces modèles sont également formés et publiés. Vous pouvez également examiner les énoncés d'un modèle préconstruit dans Concepteur d'agent virtuel. Toutefois, pour copier un modèle préconstruit, vous utilisez Console NLU.
- Duplication de modèles NLU prédéfinis : bien que les modèles NLU prédéfinis soient en lecture seule et ne puissent pas être modifiés, vous pouvez dupliquer un modèle NLU Modèles NLU prédéfinis pour créer vos propres modèles NLU et Importer un NLU intention à partir de modèles préconstruits ou d'autres modèles NLU que vous créez dans Console NLU.

Pour en savoir plus sur la création, la formation et la publication de ServiceNow modèles NLU, reportez-vous à la section Natural Language Understanding .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 expériences de messagerie instantanée pour Agent virtuel les utilisateurs

Créez différentes expériences de messagerie instantanée pour vos utilisateurs finaux en fonction du contexte dans lequel ils initient une conversation Agent virtuel.

Fonctionnement des expériences de messagerie instantanée

Une expérience de messagerie instantanée définit la structure d'une conversation de bot (rubriques de configuration), un ensemble initial de rubriques affichées aux utilisateurs (rubriques promues) et les configurations d'affichage des résultats de recherche dans les Recherche IA conversations. Agent virtuel fournit une expérience de messagerie instantanée préconfigurée par défaut que vous (administrateurs et auteurs de rubriques) pouvez utiliser pour contrôler l'expérience utilisateur avec Agent virtuel.

Vous pouvez configurer l'expérience de messagerie instantanée par défaut et créer des expériences de messagerie instantanée personnalisées, adaptées au contexte dans lequel les différents utilisateurs s'exécutent Agent virtuel, comme le portail de services ou le canal qu'ils utilisent. Les expériences de messagerie instantanée personnalisées héritent des paramètres par défaut de l'expérience de messagerie instantanée, mais vous pouvez remplacer les valeurs par défaut selon les besoins d'un contexte donné.

Remarque :
Si vous utilisez Agent virtuel Lite, vous pouvez configurer certaines rubriques de configuration dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut, mais vous ne pouvez pas créer d'expériences de messagerie instantanée personnalisées.

Une expérience de messagerie instantanée comprend les éléments suivants :

Configurations des rubriques

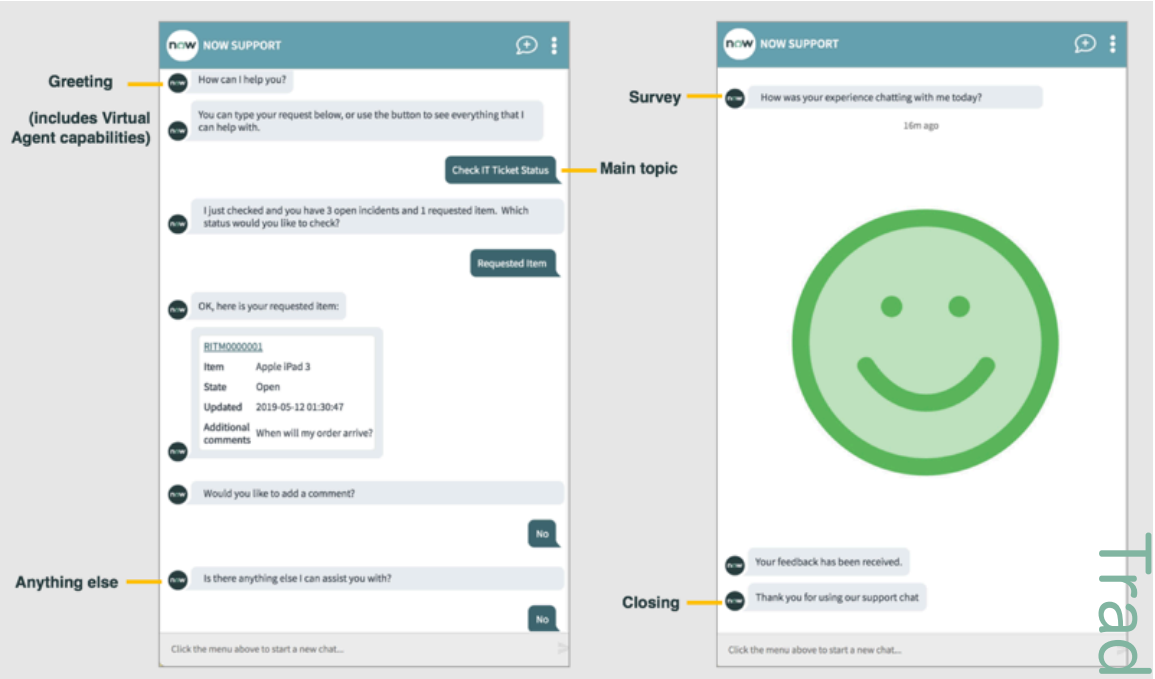
Agent virtuel fournit des éléments conversationnels courants, tels qu'un message d'accueil pour commencer une conversation et une fermeture de conversation, et les inclut automatiquement dans les conversations d'Agent virtuel. Ces éléments prédéfinis, appelés rubriques de configuration, font partie d'une structure de conversation de base qui s'applique à toutes vos conversations. Ils sont installés avec Agent virtuel et Agent virtuel Lite.

Ces rubriques de configuration s'exécutent automatiquement aux moments appropriés d'une conversation, en fonction du contexte, des énoncés (si la NLU est activée) ou des mots clés que les utilisateurs saisissent au cours de la conversation.

Traduction automatique

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

Exemple de rubriques de configuration dans une conversation



Agent virtuel fournit les types suivants de rubriques de configuration prédéfinies :

Configuration de la rubrique	Description
Message d'accueil	Présente un message d'accueil aux utilisateurs et leur demande d'entrer une demande ou de voir pour quels éléments il peut aider.
Fournir les commentaires d'Agent virtuel	Affiche une enquête pour obtenir les commentaires de l'utilisateur sur l'expérience conversationnelle, avant la fin de la conversation.
Support agent actif	Permet aux utilisateurs de demander le transfert d'un agent actif et d'afficher les éléments pour lesquels l'agent actif peut aider.
Options de Virtual Agent	Présente une liste de ce pour quoi Virtual Agent peut vous aider.
Sujet concernant la gestion d'erreur	Affiche un message d'erreur standard lorsqu'une erreur système irrécupérable se produit et transfère l'utilisateur à un agent actif.
Fermeture de la conversation	Affiche un message de fermeture qui met fin à la conversation.
Secours Recherche IA	Génère des résultats de Recherche IA pour un utilisateur lorsqu'Agent virtuel ne trouve pas d'intention, de rubrique ou de mot clé correspondant.
Replier le sujet	Présente des messages standard qui demandent à l'utilisateur de saisir une autre demande ou de sélectionner une rubrique différente lorsque l'agent virtuel ne comprend pas une entrée ou une sélection 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.

Configuration de la rubrique	Description
Rubrique Autre	Après avoir terminé une tâche ou une demande, Virtual Agent demande si l'utilisateur a besoin d'aide supplémentaire pour une autre demande ou tâche.

Les rubriques de configuration ont des intentions correspondantes (définies dans le modèle NLU prédéfini pour les rubriques de configuration) ainsi que des mots clés. Agent virtuel reconnaît les énoncés ou les mots clés que les utilisateurs peuvent entrer pour exécuter certaines rubriques de configuration, telles que Agent virtuel Rubrique Options (aide) ou rubrique Support de l'agent actif.

Vous pouvez prévisualiser (tester) les rubriques de configuration prédéfinies pour voir comment elles fonctionnent. Dans la page Rubriques de Concepteur d'agent virtuel, utilisez le filtre **de type** pour répertorier les rubriques de configuration et sélectionnez les rubriques de configuration à tester. Les rubriques prédéfinies sont en lecture seule, mais vous pouvez les dupliquer, les personnaliser (les modifier) si nécessaire et les publier.

Rubriques mises en avant

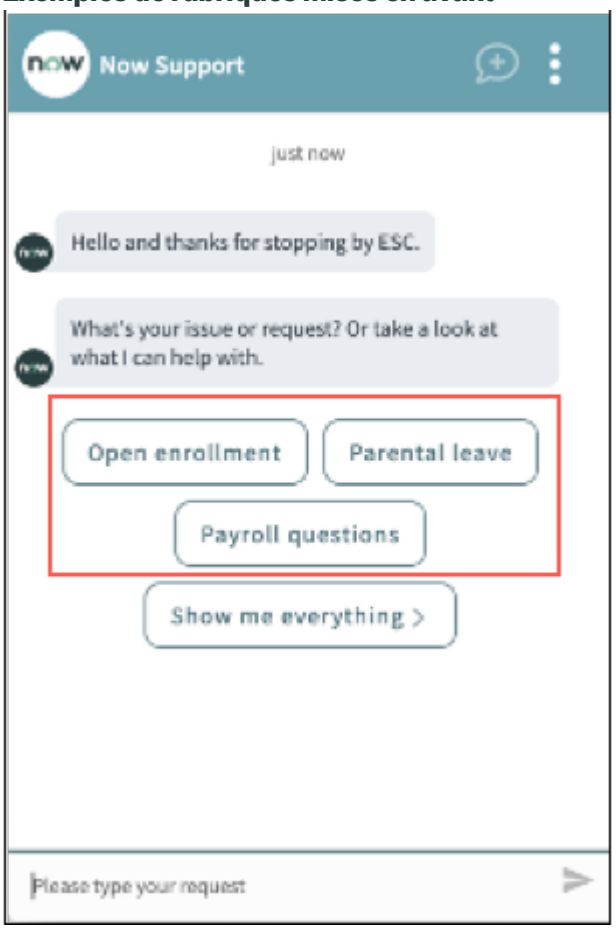
Vous pouvez afficher une collection de six rubriques pertinentes au maximum pour vos utilisateurs, affichées avant le bouton **Tout me montrer** dans la fenêtre de messagerie instantanée. Vous pouvez utiliser ces rubriques promues dans une expérience de messagerie instantanée pour donner à vos utilisateurs un accès rapide et pratique aux rubriques utilisées pour un contexte donné.

Remarque :
Les rubriques mises en avant peuvent ne pas être prises en charge sur tous les clients.

Traduction automatique

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



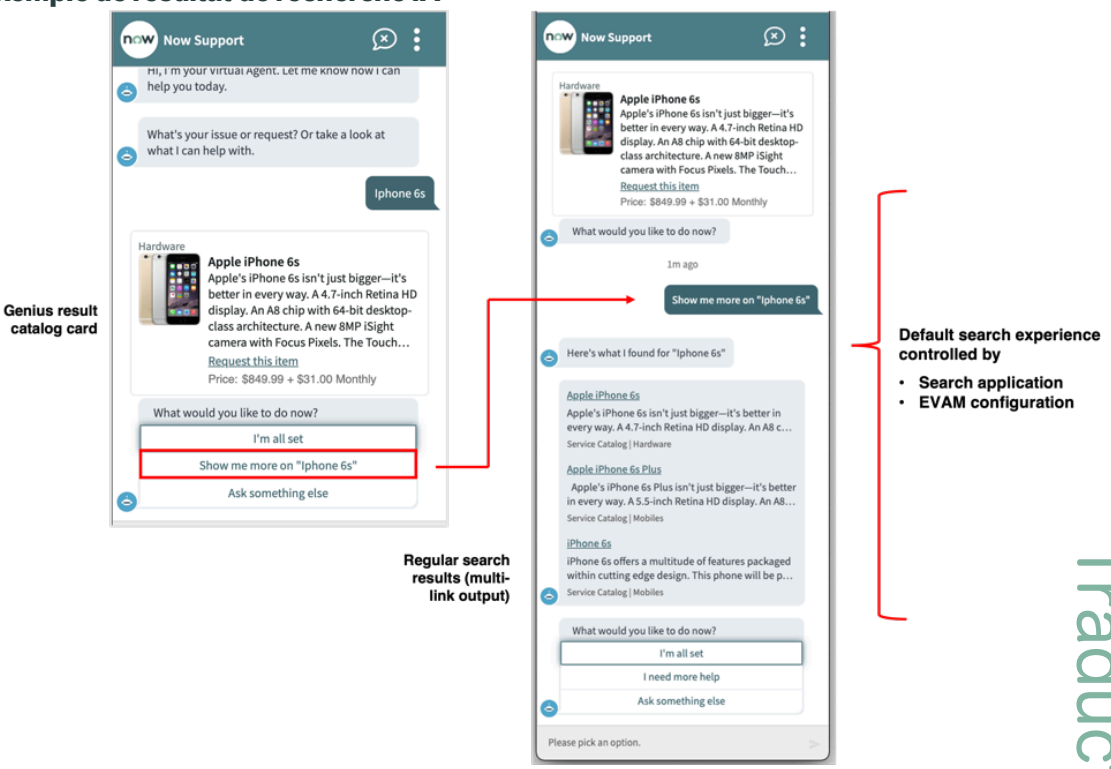
Profil de recherche

Un profil de recherche définit la façon dont Agent virtuel les résultats de recherche sont générés par l'application Recherche IA et la façon dont les résultats sont affichés pour les utilisateurs. Agent virtuel utilise une application de recherche par défaut qui contrôle la source de données pour les recherches et une configuration d'interface utilisateur (définie dans l'application Mappage d'actions de vue d'entité) qui contrôle les résultats de recherche affichés dans les cartes Genius et la sortie en plusieurs liens. Ces configurations s'appliquent également aux résultats de recherche générés comme solution de secours lorsque Agent virtuel la rubrique appropriée est impossible de la déterminer. Pour plus d'informations, consultez Améliorer l'expérience utilisateur avec 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.

Exemple de résultat de recherche IA



Introduction aux expériences de messagerie instantanée

Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**, puis sélectionnez **Agent virtuel**. Utilisez les **messages d'accueil personnalisés et la vignette Configuration** pour gérer les expériences de messagerie instantanée par défaut et personnalisées. Vous pouvez faire ce qui suit :

- Configurez l'expérience de messagerie instantanée par défaut, y compris les rubriques de configuration, les rubriques promues et les critères de recherche utilisés. Par exemple, vous pouvez activer la rubrique Configuration des Agent virtuel commentaires afin qu'elle soit appliquée à toutes vos conversations de bot.
- Créez différentes expériences de messagerie instantanée personnalisées en fonction du contexte dans lequel vos utilisateurs finaux s'exécutent Agent virtuel. Les paramètres que vous définissez dans une expérience de messagerie instantanée personnalisée remplacent l'expérience de messagerie instantanée par défaut.

Utiliser des rubriques de configuration

Les rubriques de configuration font partie d'une structure de conversation standard appliquée à toutes vos conversations, comme le message d'accueil ou les réponses de secours. Les rubriques de configuration s'exécutent à l'endroit approprié dans une conversation en fonction du contexte, des mots clés ou des énoncés saisis par l'utilisateur et de toutes les conditions spécifiées pour la rubrique de configuration.

Vous définissez les rubriques de configuration dans une Concepteur d'agent virtuel expérience de messagerie instantanée à l'aide de l'option Messages d'accueil personnalisés et configuration. Une expérience de messagerie instantanée définit le contexte dans lequel les utilisateurs exécutent Agent virtuel. Ce contexte comprend :

Traduction automatique

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

- Configurez des rubriques appliquées aux conversations de bot.
- Petite liste de rubriques, appelées rubriques promues, initialement affichées dans la fenêtre de messagerie instantanée.
- Recherche IA Configuration utilisée pour afficher Recherche IA les résultats pour vos utilisateurs.

Pour en savoir plus sur les expériences de messagerie instantanée, reportez-vous à la section Configurer les expériences de messagerie instantanée pour Agent virtuel les utilisateurs. Pour en savoir plus sur la configuration d'une expérience de messagerie instantanée, reportez-vous à la section Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée.

Remarque :
Les rubriques configurées dans les conversations ne sont détectables (via la découverte de rubriques) que lorsqu'elles sont configurées dans une expérience de messagerie instantanée d'Agent virtuel à l'aide de l'option **Messages d'accueil personnalisés et configuration** . si des rubriques de configuration ne sont pas incluses dans une expérience de messagerie instantanée, ces rubriques de configuration ne sont pas répertoriées dans le menu Toutes les rubriques de la fenêtre de messagerie instantanée (sélecteur de rubrique) et ne peuvent pas être détectées par Agent virtuel.

Les rubriques de configuration s'exécutent au cours d'une conversation comme suit.

1. Début de la conversation : Agent virtuel présente la rubrique de salutation et la liste des rubriques disponibles (Agent virtuel options) que l'utilisateur peut sélectionner.

   Remarque :
   Si vous souhaitez que la fenêtre de messagerie instantanée redirige immédiatement les utilisateurs vers un agent actif, ne sélectionnez pas la rubrique Support de l'agent actif en guise de message d'accueil. Au lieu de cela, utilisez la méthode système pour effectuer le transfert vers un agent actif.

2. Corps de la conversation : ces rubriques de configuration sont présentées à différents moments de la conversation en fonction du contexte :
   - L'utilisateur demande de l'aide : Agent virtuel présente la rubrique d'aide Explorer (Agent virtuel options).
   - L'utilisateur entre une demande ou un mot clé qui Agent virtuel ne comprend pas : Agent virtuel présente la rubrique de secours, sauf si la rubrique de secours Recherche IA est activée.
   - Si la rubrique de secours Recherche IA est activée et que l'utilisateur entre une demande ou un mot clé mais Agent virtuel ne trouve pas de rubrique ou de mot clé correspondant, ou trouve trop de rubriques pour déterminer la rubrique correspondante : Agent virtuel s'exécute Recherche IA pour générer des résultats de recherche pertinents pour l'utilisateur. Si les résultats n'aident Recherche IA pas l'utilisateur ou si la rubrique de configuration de secours Recherche IA n'est pas activée, Agent virtuel exécute la rubrique de secours.
   - Une erreur système irrécupérable se produit au cours de la conversation : Agent virtuel exécute la rubrique Gestion des erreurs, puis transfère l'utilisateur à un agent actif.
   - L'utilisateur demande un transfert à l'agent actif : Agent virtuel exécute la rubrique Agent actif, qui transfère l'utilisateur à un agent actif.
   - Une fois qu'une tâche ou une demande utilisateur est terminée : Agent virtuel exécute la rubrique Autre chose pour demander à l'utilisateur s'il souhaite poursuivre une autre demande ou tâche.
3. Fin de la conversation :

Traduction automatique

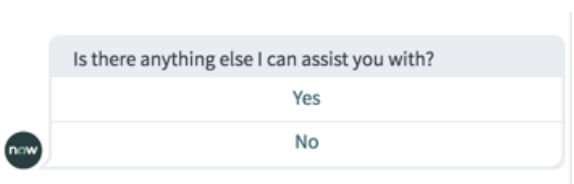
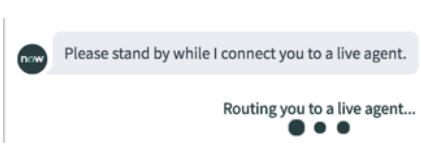
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Si l'utilisateur ne souhaite pas d'aide supplémentaire après l'exécution d'une tâche ou de la demande, Agent virtuel présente le sujet de l'enquête pour obtenir des commentaires sur l'expérience conversationnelle.
- Après l'enquête, Agent virtuel confirme que le commentaire a été reçu et exécute la rubrique de fermeture pour mettre fin à la conversation.

Les rubriques de configuration par défaut sont en lecture seule et portent des noms de rubrique avec un point à la fin du nom de la rubrique de configuration, tel que **Salutation**. Vous pouvez créer vos propres rubriques de configuration personnalisées en dupliquant une rubrique de configuration et en la modifiant selon vos besoins. Vous pouvez également modifier les invites ou ajouter d'autres contrôles à la rubrique, comme vous le feriez lors de la création d'autres rubriques.

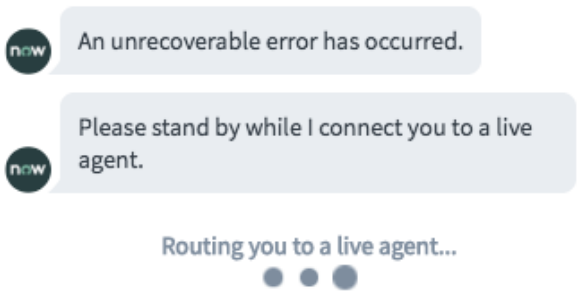
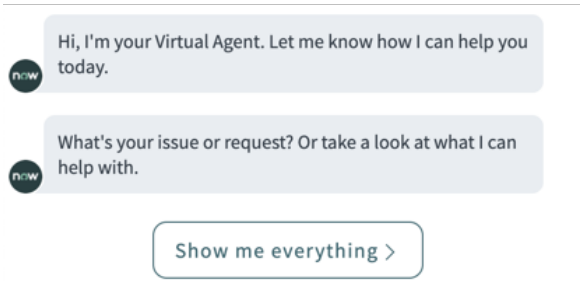
Si vous souhaitez qu'un message de fermeture soit différent de la rubrique de fermeture par défaut, créez une rubrique de configuration personnalisée contenant le texte de fermeture révisé. Vous devez également créer une intention pour cette rubrique de configuration personnalisée dans le modèle NLU pour configurer les rubriques ou définir des mots clés de rubrique dans la page Propriétés de la rubrique. Vous pouvez ensuite sélectionner la rubrique de configuration personnalisée à utiliser dans une expérience de messagerie instantanée personnalisée au lieu d'utiliser une rubrique de configuration par défaut.

Le tableau suivant fournit des exemples de rubriques de configuration prédéfinies dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut.

Configuration du type de rubrique	Configurer le nom et la description de la rubrique
Autre chose	Rubrique Autre. Agent virtuel Demande aux utilisateurs s'ils ont besoin d'une assistance supplémentaire.  Si les utilisateurs sélectionnent **Oui**, Agent virtuel renvoie une liste d'éléments connexes pour lesquels ils peuvent aider.
Agent actif	Support de l'agent actif. Indique aux utilisateurs qu'un transfert d'agent actif est en cours de traitement : 
Erreur	Rubrique concernant la gestion d'erreur. Affiche un message d'erreur générique pour l'utilisateur lorsqu'il Agent virtuel rencontre un problème qu'il ne peut pas résoudre (erreur système irrécupérable) et transfère l'utilisateur à un agent actif.

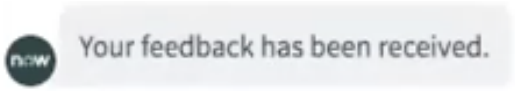
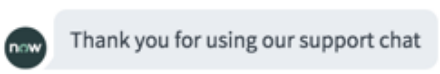
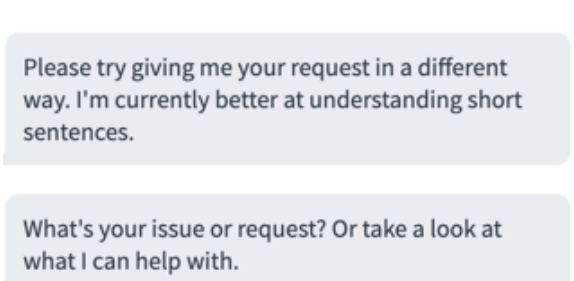
Traduction automatique

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

Configuration du type de rubrique	Configurer le nom et la description de la rubrique
	
Message d'accueil	Salutations. Démarre une conversation en saluant les utilisateurs et en leur donnant la possibilité de saisir une demande ou de voir les éléments pour lesquels ils Agent virtuel peuvent aider.  **Remarque :** Les rubriques de configuration prédéfinies incluent un message d'accueil personnalisé appelé rubrique de salutation dynamique, qui accueille l'utilisateur par son nom. Pour changer la rubrique Messages d'accueil par défaut, double-cliquez sur Nom de la **rubrique de configuration** , puis choisissez le message d'accueil personnalisé dans la liste des rubriques de configuration disponibles.
Enquête	Agent virtuel Rubrique Commentaire. Recueille les commentaires des utilisateurs sur l'expérience conversationnelle avec le Agent virtuel. La rubrique de configuration de l'enquête s'affiche de manière aléatoire dans 33 % de vos Agent virtuel conversations. Le sujet de l'enquête comprend une phrase d'introduction que les administrateurs peuvent personnaliser selon leurs besoins. L'enquête présente ensuite une liste de choix avec des options que les utilisateurs peuvent sélectionner pour décrire leur expérience. **Exemples de choix de commentaires d'enquête** Une fois que les utilisateurs ont fourni leurs commentaires, un message confirme que ceux-ci ont été reçus :

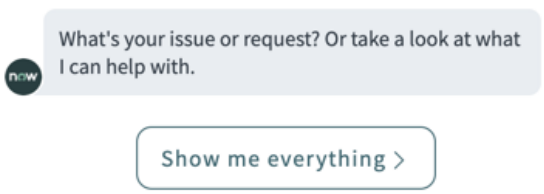
Traduction automatique

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

Configuration du type de rubrique	Configurer le nom et la description de la rubrique
	 **Remarque :** Pour modifier la probabilité (pourcentage) que le sujet de configuration de l'enquête se produise dans vos conversations, modifiez la valeur de la `com.glide.cs.survey.probability` propriété système. Pour afficher le sujet de configuration de l'enquête de manière aléatoire dans 50 % de vos Agent virtuel conversations, définissez la **valeur** sur 0,50.
Fermeture	Fermeture de la conversation. Affiche un message de fermeture à l'utilisateur qui met fin à la conversation : 
Recherche IA Secours	Recherche IA Secours. Lorsqu'elle est activée, cette rubrique de configuration utilise Recherche IA la recherche pour générer des résultats Recherche IA de secours lorsqu'elle ne trouve pas d'intention correspondante ou qu'elle Agent virtuel trouve trop d'intentions et ne peut pas déterminer la rubrique appropriée à afficher à un utilisateur.
Secours	Rubrique de secours. Affiche un message standard à l'utilisateur dans les cas suivants : • Lorsque Virtual Agent ne comprend pas un énoncé utilisateur ou un mot clé et que la rubrique de configuration de Recherche IA secours n'est pas activée dans l'expérience de messagerie instantanée. Recherche IA La rubrique de secours a été désactivée dans l'expérience de messagerie instantanée et l'Agent virtuel ne comprend pas une instruction de l'utilisateur ou un mot clé. • Les utilisateurs indiquent que les Recherche IA résultats ne sont pas utiles. 

Traduction automatique

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

Configuration du type de rubrique	Configurer le nom et la description de la rubrique
Explorer l'aide	Agent virtuel Capacités. Permet aux utilisateurs de demander de l'aide au cours d'une conversation et d'afficher une liste d'éléments pour lesquels ils Agent virtuel peuvent aider (Agent virtuel options). 

Modifier le texte dans le bouton Tout me montrer

Configurez le texte du bouton **Tout** afficher affiché dans la fenêtre de messagerie instantanée pour contrôler l'affichage des messages d'accueil initiaux et du bouton **Tout me montrer** dans Agent virtuel les conversations. Modifiez le message dans la table Propriétés système [sys_properties] ou dans une copie de la rubrique Configuration des messages d'accueil.

Avant de commencer

Si vous mettez à jour la rubrique de configuration Messages d'accueil dans Concepteur d'agent virtuel, créez d'abord une copie de la rubrique de configuration Messages d'accueil, car la rubrique de configuration des messages d'accueil prédéfinie est en lecture seule.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le message d'accueil Agent virtuel soit en mettant à jour le message d'accueil par défaut via la table Propriétés système [sys_properties], soit en modifiant le message dans la rubrique Configuration des messages d'accueil dans Concepteur d'agent virtuel.

Si vous modifiez le message dans la table Propriétés système, la rubrique de configuration des messages d'accueil par défaut (et toutes les rubriques de messages d'accueil personnalisés qui ne remplacent pas la rubrique Tout **me montrer** par défaut) affichent toutes le message mis à jour. Si vous modifiez le message d'accueil via Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez apporter des modifications plus ciblées, comme un message pour une rubrique de salutation basée sur les RH.

La rubrique de configuration Messages d'accueil contient l'action des scripts Envoyer un sélecteur de rubrique, qui contrôle le texte du bouton **Tout me montrer** . Pour modifier le texte, modifiez l'action des scripts Envoyer un sélecteur de rubrique dans la copie de la rubrique Configuration des messages d'accueil.

Procédure

Accédez à **Tout** et utilisez l'une des méthodes 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.

Résultats

Si vous suivez la méthode des propriétés système, votre changement du message d'accueil s'affiche dans toutes les Agent virtuel conversations. Si vous suivez la méthode, votre changement est affiché dans les Concepteur d'agent virtuel conversations liées à la rubrique Configuration des messages d'accueil.

Que faire ensuite

Si vous avez personnalisé votre rubrique Salutations, ajoutez-la à l'expérience de messagerie instantanée par défaut ou à une nouvelle expérience de messagerie instantanée personnalisée que vous avez créée. Pour plus de détails, voir Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée.

Masquer ou révéler le bouton Tout me montrer

Définissez des propriétés pour masquer ou révéler le bouton **Tout** me montrer dans Agent virtuel les conversations qui utilisent LLM (grand modèle de langage) et NLUla découverte de rubriques /Keyword (Compréhension du langage naturel).

Avant de commencer

Rôle requis : vitual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la partie message d'accueil d'une Agent virtuel conversation comprend un bouton **Tout me montrer** , qui affiche la liste complète des rubriques disponibles Agent virtuel et un filtre de recherche. Procédez comme suit pour activer/désactiver le bouton **Tout me montrer** pour la découverte de rubriques LLM et NLU/mot clé, respectivement.

Procédure

Utilisez l'une des méthodes suivantes, selon que vous travaillez avec des rubriques LLM ou NLU.

Résultats

Le bouton **Tout me montrer** est supprimé des messages d'accueil de vos Agent virtuel conversations.

Changer les messages d'accueil Agent virtuel dans la rubrique Configuration du message d'accueil

La rubrique de configuration du message d'accueil Agent virtuel fournit des messages d'accueil par défaut pour vos conversations. Personnalisez ces messages d'accueil en ajoutant des propriétés système qui modifient le message de bienvenue par défaut et le message de sélection supérieure invitant les utilisateurs à saisir un problème ou une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la Orlando mise en production, les `com.glide.cs.general.welcome_message` propriétés and `com.glide.cs.general.top_selection_message` ne sont plus installées automatiquement avec Agent virtuel. Ces propriétés définissent les messages d'accueil utilisés dans la rubrique Configuration du message d'accueil.

Dans la Orlando version, la rubrique de configuration du message d'accueil par défaut a été mise à jour. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir de la New York version, ces propriétés sont conservées afin que vous puissiez continuer

Traduction automatique

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

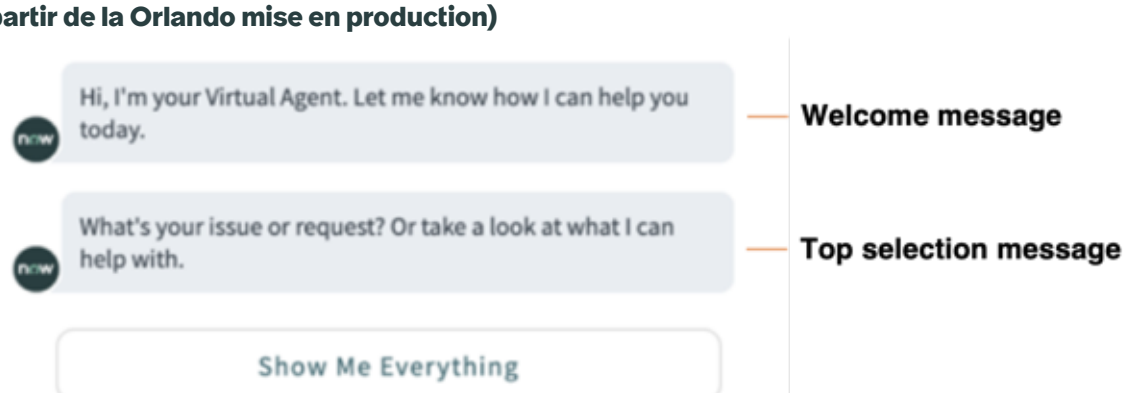
à utiliser la rubrique de configuration du message d'accueil d'origine. Si vous souhaitez utiliser la rubrique de configuration du message d'accueil mise à jour, supprimez les propriétés système *com.glide.cs.general.welcome_message* et *com.glide.cs.general.top_selection_message* qui contiennent les messages d'accueil d'origine.

Remarque :
Ces propriétés ne sont pas présentes dans le système de base, mais leur création vous permet de remplacer ces messages.

Pour les nouveaux clients, la rubrique de configuration du message d'accueil mise à jour (voir l'exemple suivant) est la rubrique par défaut. Si vous voulez changer le texte du message par défaut dans la rubrique Configuration du message d'accueil, ajoutez ces propriétés système à la table Propriétés système [sys_properties] :

- *com.glide.cs.general.welcome_message*: modifier le message de bienvenue par défaut
- *com.glide.cs.general.top_selection_message*: modifie le message de sélection supérieure qui s'affiche après le message de bienvenue

Messages par défaut dans la rubrique de configuration du message d'accueil (à partir de la Orlando mise en production)



Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_properties.list` dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la *com.glide.cs.general.welcome_message* propriété.
   a. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Entrez le nom de la propriété système : `com.glide.cs.general.welcome_message`
Description	Entrez une explication pour cette propriété : `Message de bienvenue`
Type	Sélectionnez `chaîne`.
Valeur	Saisissez le texte du message d'accueil. Par exemple : `Comment puis-je vous aider ?`

   b. 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.

3. Dans la table Propriétés système, sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la `com.glide.cs.general.top_selection_message` propriété.

   a. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Entrez le nom de la propriété système : com.glide.cs.general.top_selection_message
Description	Entrez une explication pour cette propriété : Message de sélection supérieure
Type	Sélectionnez chaîne.
Valeur	Entrez le texte qui spécifie la prochaine action de sélection que l'utilisateur peut effectuer après que le message de bienvenue lui a été présenté. Par exemple : Vous pouvez saisir votre demande ci-dessous ou cliquer sur le bouton pour voir tous les éléments avec lesquels je peux vous aider.

   b. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée

Modifiez l'expérience de messagerie instantanée par défaut préconfigurée Agent virtuel ou créez une expérience de messagerie instantanée personnalisée pour vos utilisateurs. Vous pouvez configurer des rubriques de configuration, spécifier des rubriques promues et, si nécessaire, modifier le profil de recherche.

Avant de commencer

Si vous souhaitez spécifier des rubriques de configuration personnalisée ou des rubriques promues qui s'affichent pour vos utilisateurs dans la fenêtre de messagerie instantanée, rendez ces rubriques actives (publiées) afin qu'elles puissent être configurées dans l'expérience de messagerie instantanée.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'expérience de messagerie instantanée par défaut fournit les paramètres par défaut pour les rubriques de configuration et les configurations de Agent virtuel recherche dans votre instance. Une expérience de messagerie instantanée personnalisée utilise les paramètres par défaut de l'expérience de messagerie instantanée par défaut, mais vous pouvez les remplacer si nécessaire. La définition d'une expérience de messagerie instantanée comprend les étapes suivantes :

1. Configurez les rubriques de configuration.
   - Activez les rubriques de configuration qui ne sont pas activées initialement, telles que les types Autre, Rubrique d'enquête et Rubriques de secours Recherche IA.

     Remarque :
     Si vous avez effectué une mise à niveau à partir de la Quebec version, la rubrique de secours Recherche IA est désactivée par défaut. Activez-le pour renvoyer les résultats de Recherche IA comme solution de secours lorsque Agent virtuel vous ne pouvez pas déterminer les intentions, les rubriques ou les mots clés.

   - Si vous souhaitez que les rubriques de configuration soient incluses dans la découverte de rubriques et répertoriées dans le menu Toutes les rubriques, veillez à inclure ces

Traduction automatique

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

rubriques de configuration dans une expérience de messagerie instantanée par défaut ou personnalisée.

- Désactivez les rubriques de configuration si vous ne souhaitez pas qu'elles s'exécutent dans vos conversations.

2. Faites la promotion de jusqu'à six rubriques initialement affichées à vos utilisateurs, au-dessus du bouton **Tout me montrer** dans la fenêtre de messagerie instantanée. Les rubriques mises en avant sont prises en charge uniquement sur le Web et les clients mobiles.
3. Modifiez la configuration de l'application de recherche dans le profil de recherche, si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Agent virtuel** , puis sous Messages d'accueil personnalisés et configuration, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Définissez l'expérience de messagerie instantanée.
   Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour modifier les rubriques de configuration, les rubriques promues ou le paramètre Recherche IA dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut, passez à l'étape 5 ou 6, en fonction de ce que vous souhaitez modifier.

     Remarque :
     Les paramètres de l'expérience de messagerie instantanée par défaut sont préconfigurés (lecture seule).

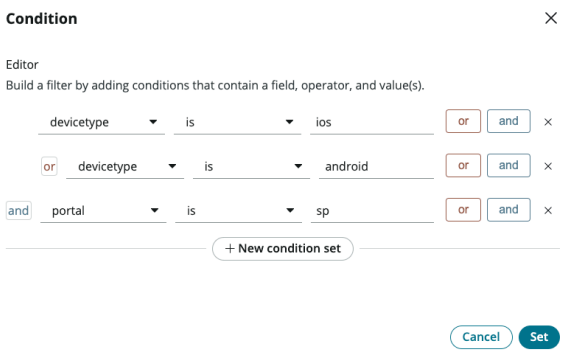
   - Pour définir une nouvelle expérience, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs dans Messages d'accueil personnalisés et Configuration. Passez ensuite à l'étape 4.
   - Pour modifier une expérience personnalisée, sélectionnez l'enregistrement de l'expérience personnalisée, puis sélectionnez **Modifier** pour mettre à jour les messages d'accueil personnalisés et la configuration.

Messages d'accueil personnalisés et configuration

Champ	Description
Nom	Nom de l'expérience de messagerie instantanée.
Description	Brève description (objectif) de l'expérience de messagerie instantanée, par exemple portail ESC.
Actif	Option qui active ou désactive l'expérience de messagerie instantanée. L'expérience de messagerie instantanée est active (activée) par défaut. Pour désactiver l'expérience de messagerie instantanée, désactivez cette option.
Ordre	Valeur d'ordre utilisée pour déterminer l'expérience Agent virtuel de messagerie instantanée à appliquer. L'expérience de messagerie instantanée par défaut a une valeur d'ordre de 1 000. Agent virtuel Vérifie toutes les expériences de messagerie instantanée et, s'il existe plusieurs correspondances, l'expérience avec la valeur d'ordre la plus faible (<1000) est appliquée.
Fournir le contexte	
Mode de condition	Options pour spécifier le contexte de l'expérience de 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.

Champ	Description
	○ **Simple** : un générateur de conditions sans code pour spécifier le contexte. Il s'agit du mode de l'expérience de messagerie instantanée par défaut. ○ **Avancé** : une condition scriptée JavaScript qui spécifie le contexte. La condition doit être évaluée comme vraie.
Condition	Générateur de conditions pour spécifier le contexte de l'expérience. Consultez la liste des variables de contexte disponibles qui peuvent être spécifiées. Par exemple, une condition simple et sans code peut spécifier le type d'appareil (iOS ou Android) et le portail auquel il s'applique. Dans ce cas, la condition s'applique à Portail de services (sp). 
Script	Éditeur de script permettant de spécifier la condition dans un script, si vous avez sélectionné le **mode de condition** Avancé.

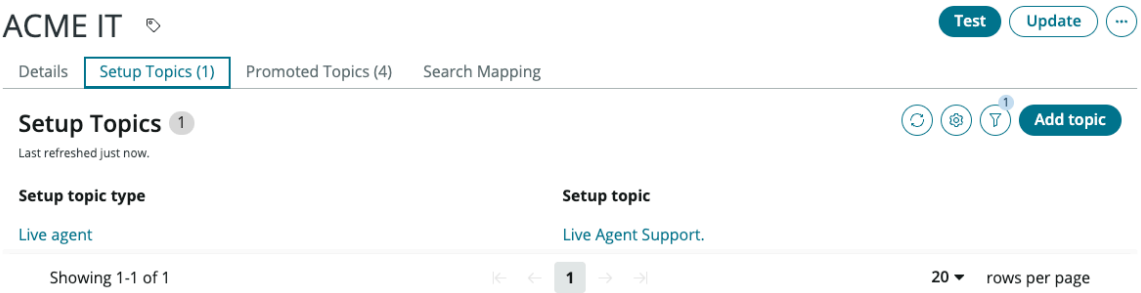
4. Sélectionnez **Créer une expérience personnalisée** s'il s'agit d'une nouvelle expérience de messagerie instantanée personnalisée.
   - Les paramètres des rubriques de configuration et promues sont vides. Les rubriques de configuration et les rubriques promues spécifiées pour l'expérience de messagerie instantanée par défaut sont utilisées automatiquement, sauf si vous les remplacez en ajoutant de nouvelles rubriques ou en les modifiant dans votre expérience personnalisée.
   - Pour modifier les rubriques de configuration, les rubriques promues ou les paramètres Recherche IA dans l'expérience par défaut, passez aux étapes suivantes.
5. Sélectionnez l'onglet **Rubriques de configuration** .
   L'expérience par défaut pour les nouvelles instances inclut automatiquement la plupart des rubriques de configuration prédéfinies dans vos conversations, à l'exception des rubriques Autre chose et Enquête. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir de la Quebec version ou Rome , le type de rubrique de secours Recherche IA n'est pas non plus actif.

   Remarque :
   les Agent actif rubriques et Agent virtuel Commentaires ne sont pas répertoriées dans le menu sélecteur de Agent virtuel rubrique (Toutes les rubriques) par défaut. Vous devez associer un type de rubrique de configuration à une rubrique de configuration dans le cadre de l'expérience de messagerie instantanée par défaut ou personnalisée.

   Sélectionnez **Mettre à jour** pour appliquer vos modifications.

Traduction automatique

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



6. Sélectionnez l'onglet **Rubriques mises en avant** pour configurer les rubriques mises en avant. Spécifiez jusqu'à six Agent virtuel rubriques à afficher initialement dans la fenêtre de messagerie instantanée.

> **Remarque :**
> Les rubriques mises en avant sont prises en charge uniquement sur le Web et les clients mobiles.

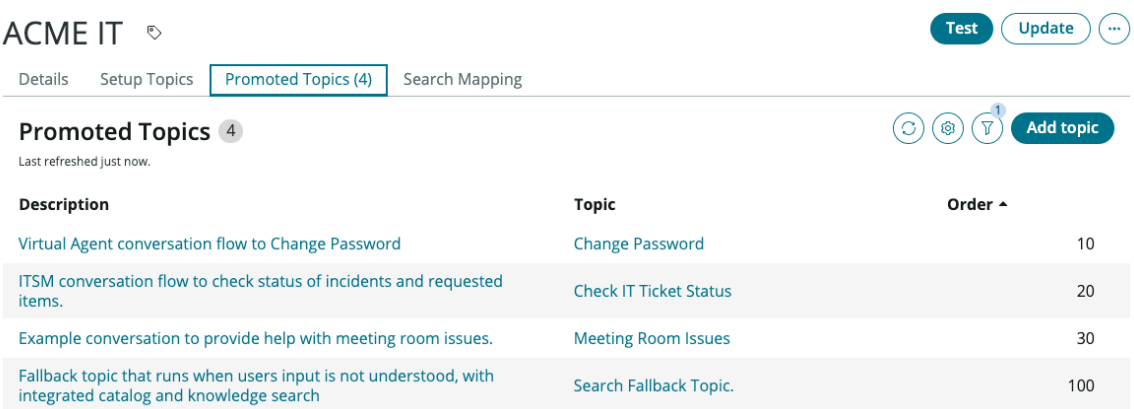
   a. Pour chaque rubrique à promouvoir, sélectionnez **Ajouter une rubrique**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Rubrique	Le sujet à promouvoir.
Ordre	Nombre indiquant l'ordre dans lequel la rubrique est répertoriée dans la fenêtre de messagerie instantanée.

   c. Sélectionnez **Soumettre**.

   d. Si nécessaire, sélectionnez **Test** pour voir comment les rubriques promues sont affichées dans la fenêtre de messagerie instantanée.



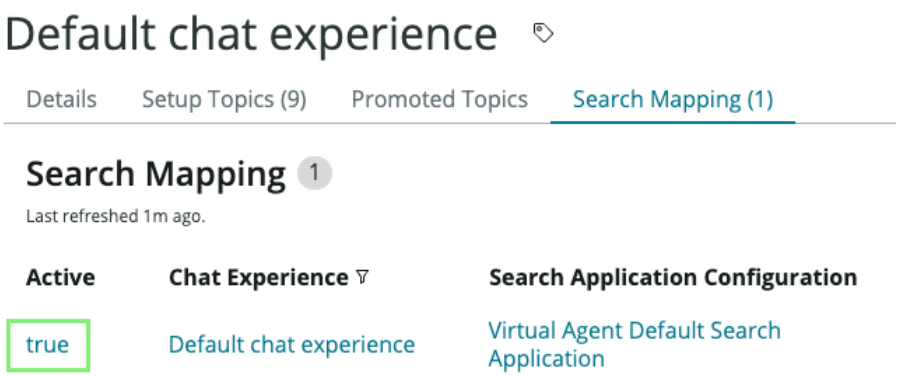
7. Sélectionnez l'onglet **Mappage** de recherche pour modifier l'application de recherche pour l'expérience de messagerie instantanée.
   Le mappage par défaut comprend la configuration de l'application de recherche et la configuration de l'interface utilisateur de recherche (EVAM) pour Agent virtuel.

> **Remarque :**
> La configuration de l'application Agent virtuel de recherche par défaut est liée à un profil de recherche qui ne fournit pas de résultats de carte Personne.

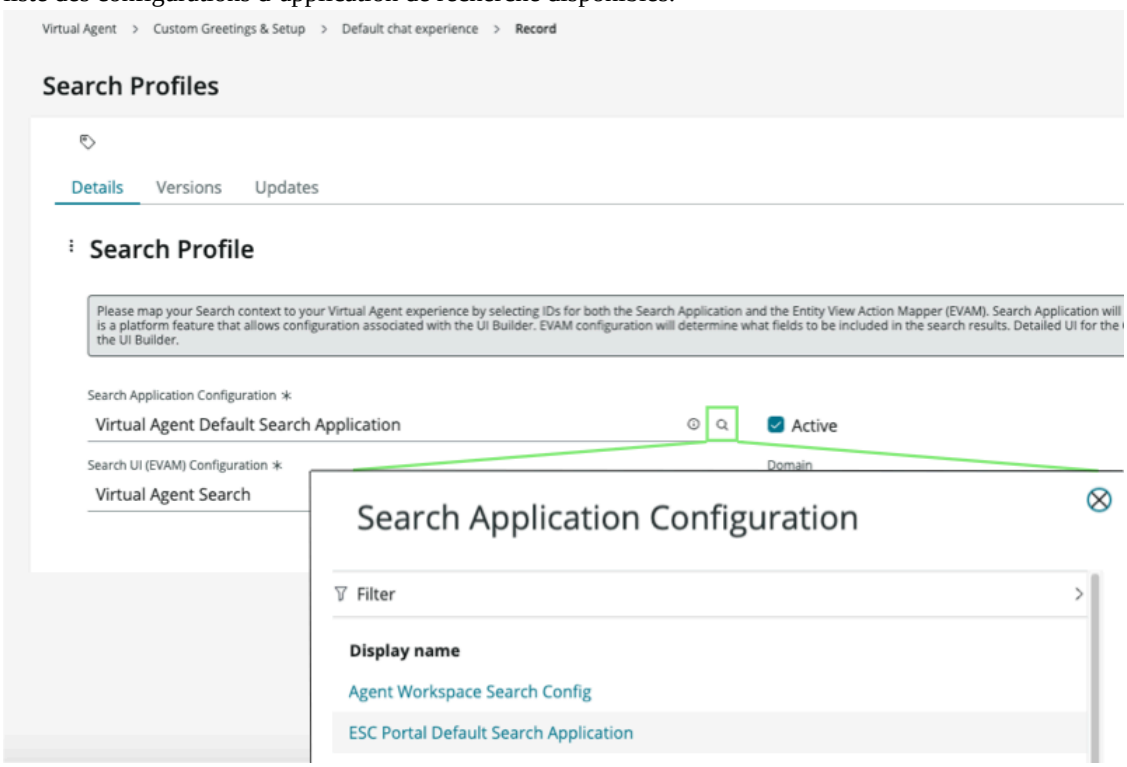
Traduction automatique

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

a. Sélectionnez la valeur dans la colonne **Actif** pour ouvrir l'enregistrement du profil de recherche.



b. Pour changer la **configuration de l'application de recherche**, sélectionnez une configuration dans la liste des configurations d'application de recherche disponibles.



c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :
Bien que vous puissiez changer la **configuration de l'interface utilisateur de recherche (EVAM),** la configuration de Recherche d'Agent virtuel (EVAM) fournit les vues de cartes et les listes de résultats de recherche d'Agent virtuel appropriées. Si vous souhaitez créer votre propre configuration EVAM à utiliser, consultez Créer une définition EVAM .

Tester les expériences de messagerie instantanée

Après avoir créé ou modifié une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée, vous pouvez la tester (la simuler) pour vérifier qu'elle fonctionne comme prévu.

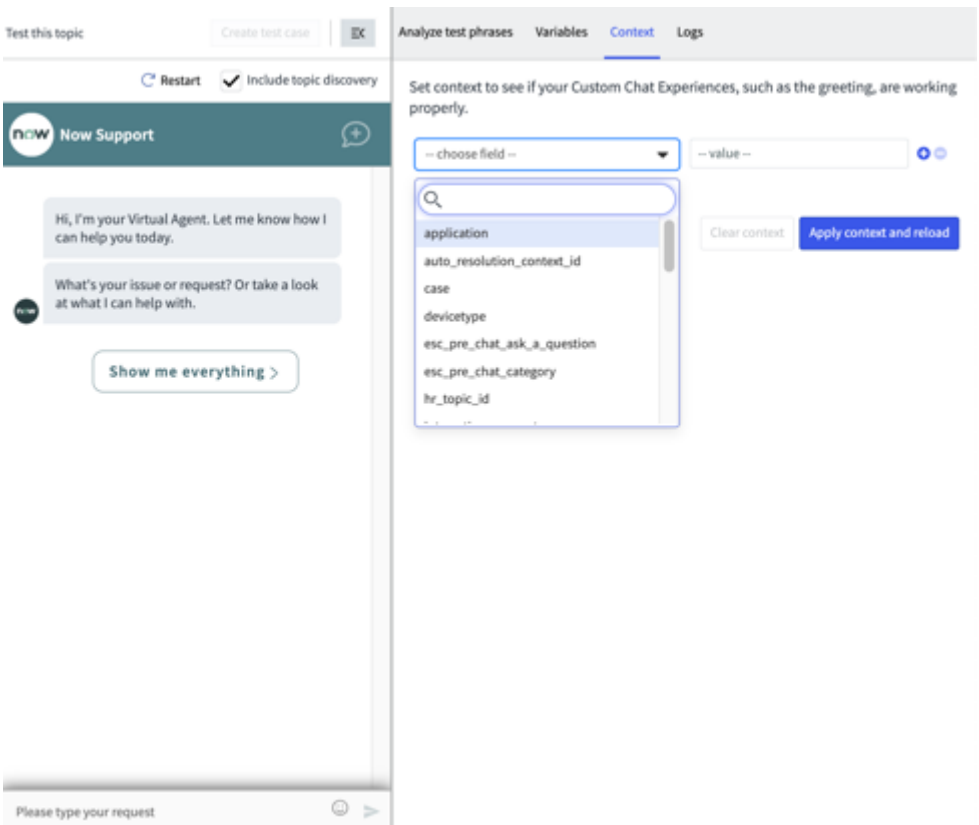
Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**, puis sélectionnez l'onglet **Agent virtuel** .
2. Sous **Messages d'accueil personnalisés et configuration**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sélectionnez l'expérience de messagerie instantanée et affichez le profil.
4. Dans la barre d'en-tête, sélectionnez **Test**, ce qui ouvre automatiquement la fenêtre de test de la messagerie instantanée et les onglets associés qui affichent les détails du traitement.
   Les éléments que vous avez définis pour l'expérience de messagerie instantanée, tels que les rubriques de configuration personnalisée ou les rubriques promues, s'exécutent dans la fenêtre de test. L'exemple suivant montre la rubrique de configuration du message d'accueil personnalisé et les rubriques promues définies pour le portail ESC.



5. Pour spécifier un contexte différent, procédez comme suit :

   a. Dans la fenêtre **Tester cette rubrique** , sélectionnez **Inclure la découverte de rubriques**.
      L'onglet **Contexte** s'affiche.

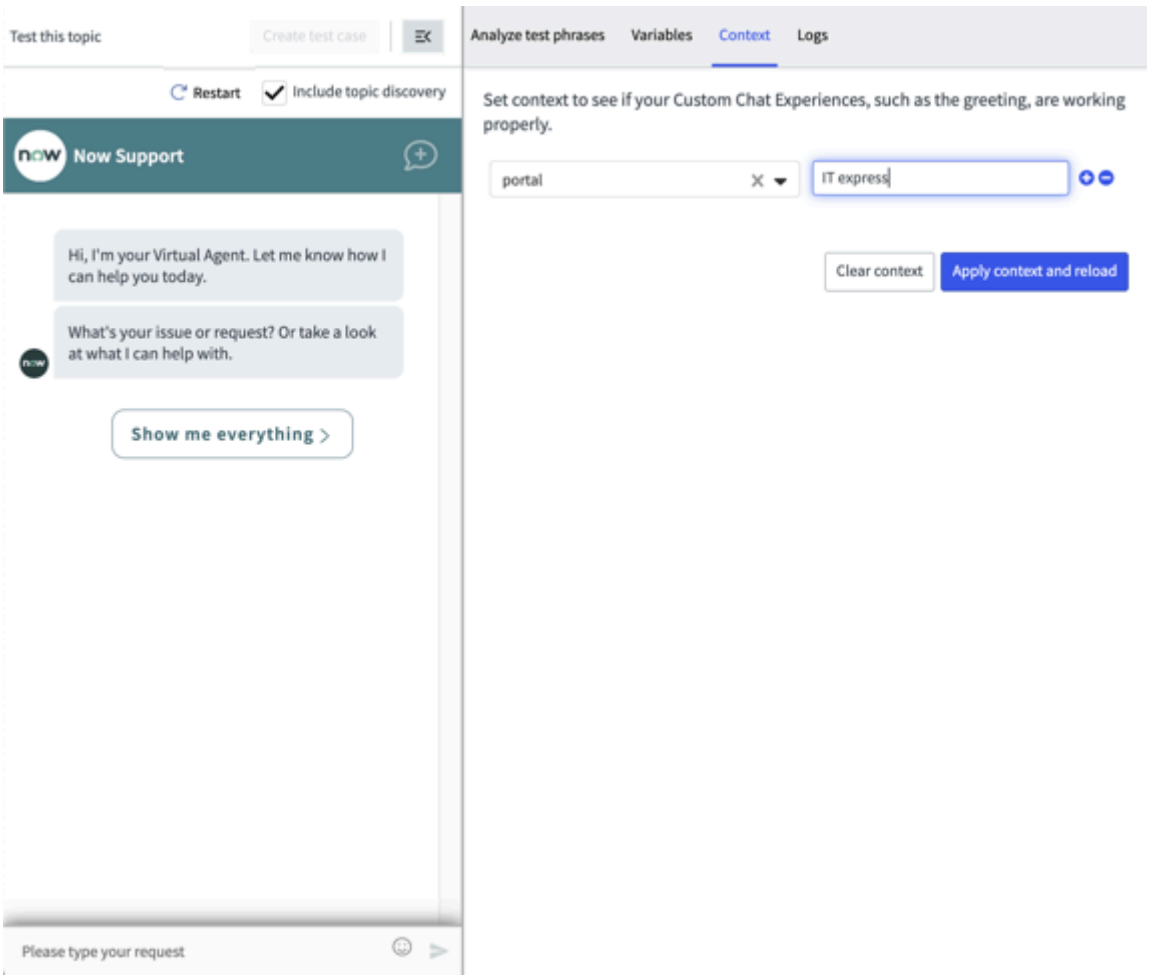
   b. Dans l'onglet **Contexte** , choisissez un contexte dans la liste des variables (ces variables de contexte sont définies dans les paramètres de la messagerie instantanée).
      Par exemple, vous pouvez sélectionner portail dans la liste de variables et entrer le nom du portail, IT Express.

   c. Sélectionnez **Appliquer le contexte et recharger**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 que vous avez définis pour l’expérience de messagerie instantanée, tels que les rubriques de configuration personnalisée ou les rubriques promues, s’exécutent dans la fenêtre de test.



Configuration du client Web portable Agent virtuel

Le client Web portable est un widget de messagerie instantanée qui peut s’exécuter sur des pages Web tierces, dans le portail de services ou dans Générateur d'IU des portails.

Le client Web portable est un nouveau composant Seismic qui facilite l’ajout Agent virtuel de la messagerie instantanée à votre page. Il simplifie la configuration et fournit les fonctionnalités suivantes :

- Facilement configurable
- Flux d’authentification Single Sign-on (SSO) simplifié
- Se connecter au Portail de services Messagerie instantanée d'agent
- Les paramètres système et les variables contextuelles fonctionnent de la même manière qu’auparavant

Conditions préalables à l’utilisation du client Web portable Agent virtuel

Le client Web portable utilise un élément de contour en ligne (iframe). Le site Web tiers doit être sous le même domaine parent que votre ServiceNow® instance. Par exemple, site1.company.com et site2.company.com partagent le même domaine parent. Si vous incorporez le client Web sur un sous-domaine qui n’est pas partagé avec votre ServiceNow instance, l’URL doit être une URL d’instance personnalisée. En raison de la sécurité

Traduction automatique

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

accrue du navigateur, le client Web peut ne pas se charger si vous n'utilisez pas d'URL personnalisée.

Avant de commencer, procédez comme suit :

1. Activez le module d'extension URL personnalisée (com.snc.customurl) dans votre instance.
2. Ajoutez l'URL personnalisée (que vous avez précédemment achetée et enregistrée) à votre instance.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'utilisation des URL personnalisées, consultez Associer des URL personnalisées à votre instance .

Utilisation de l'authentification SSO avec le client Web portable Agent virtuel

Une fois que vous avez incorporé le client Agent virtuel, vous pouvez déclencher l'authentification SSO à partir du client Web, mais uniquement lorsque votre instance est configurée pour utiliser un fournisseur SSO externe. Votre site d'hébergement doit également utiliser le même fournisseur SSO que votre instance. Pour plus d'informations sur la définition des fournisseurs SSO, consultez Authentification unique (SSO) externe .

Pour déclencher l'authentification SSO, créez un script JavaScript qui définit les conditions d'exécution de l'authentification et redirige les utilisateurs vers une page client Web que vous spécifiez. Vous spécifiez également les URL autorisées qui peuvent être transmises dans ce script, en les identifiant dans la `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` propriété système. Spécifiez les URL de redirection complètes ou la partie hôte de l'URL, telle que https://example.com.

Cette procédure nécessite que vous définissiez des valeurs pour les deux propriétés système suivantes :

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options` (IE 11 uniquement)

Ces propriétés déterminent la politique de sécurité du client Web intégré, notamment la façon dont les navigateurs affichent et sécurisent le contenu Agent virtuel HTML pour et Agent actif la messagerie instantanée dans un iFrame avant que vous n'incorporiez le client de messagerie instantanée Web. Les directives d'en-tête HTTP que vous spécifiez indiquent au navigateur si une page peut être incorporée sur certains domaines pour atténuer les tentatives de détournement de clic. La définition des deux propriétés garantit qu'il existe des directives de sécurité pour les principaux navigateurs ainsi que pour les navigateurs plus anciens, tels qu'Internet Explorer.

Remarque :
Si vous utilisez l'application CMS (Content Management System) pour créer des interfaces personnalisées pour les Now Platform applications and ServiceNow® , sachez qu'elle ne prend pas en charge Agent virtuel.

Information associée

Configurer le client Web portable Agent virtuel

Ajouter le client Web portable Agent virtuel à un site Web tiers

Configurer le client Web portable Agent virtuel

Configurez le widget de messagerie instantanée Client Web portable pour qu'il s'exécute Agent virtuel sur les pages Web tierces.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Remarque :
Pour les nouveaux clients qui s'intègrent à partir de Vancouver, le client Web n'est accessible que par défaut aux utilisateurs authentifiés. Pour permettre aux utilisateurs non authentifiés d'accéder au client Web, vous devez activer la page sn_va_web_client_app_embed pour un accès public. Pour plus d'informations, consultez Make UI pages public or private .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow ne prend en charge l'ordinateur portable Agent virtuel que lorsque le domaine de niveau supérieur et le nom de domaine correspondent au site qui charge le client Web. L'authentification unique (SSO) n'est prise en charge que via l'URL service-now.com. Tout ce qui va au-delà nécessitera une solution et une mise en œuvre personnalisées.

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_properties.list` dans le filtre.
2. Dans la table Propriétés système [sys_properties], recherchez la `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` propriété par son nom.
3. Cliquez sur le nom de la propriété pour ouvrir le formulaire et spécifier les valeurs de la directive.

Champ	Description
Type	**chaîne** Il s'agit de la valeur par défaut.
Valeur	Valeur source de la directive d'en-tête HTTP : `Content-Security-Policy :frame-ancestors<source>`Cette propriété s'applique à la plupart des principaux navigateurs, à l'exception d'Internet Explorer. Indiquez une ou plusieurs sources, dont les suivantes : ◦ **'self' : indique que l'origine** est la même que celle de la page diffusée. Par exemple, si la valeur est `'self' http://mywebsite.com`, alors l'iframe est incorporé dans le domaine parent ainsi que mywebsite.com. Il s'agit de la valeur par défaut. ◦ **host-source** : les domaines dans lesquels la page web externe peut être intégrée. Spécifiez le site hôte Internet par nom, adresse IP ou URL et/ou numéro de port facultatif. L'adresse du site peut commencer par un caractère générique (astérisque). Exemple de valeur : **http ://*.example.com** ◦ **scheme-source** : un schéma. Par exemple : **http : ouhttps :** ◦ **none** : aucune URL correspondante.

Pour plus d'informations sur les valeurs source que vous pouvez spécifier, consultez CSP :frame-ancestors et la politique de sécurité du contenu du client Virtual Agent incorporé (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

4. Revenez à la table Propriétés système [sys_properties] pour rechercher la `com.glide.cs.embed.xframe_options` propriété par nom.
5. Cliquez sur le nom de la propriété pour ouvrir le formulaire et spécifier les valeurs de la directive.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type	**chaîne** Il s'agit de la valeur par défaut.
Valeur	Valeur de la directive d'en-tête X-Frame-Options, pour indiquer si le navigateur peut rendre une page Web externe dans un cadre. Spécifiez l'une des valeurs suivantes : ◦ **sameorigin** : affiche la page dans un cadre qui a la même origine que la page elle-même. Il s'agit de la valeur par défaut. Cette propriété s'applique aux navigateurs plus anciens, tels qu'Internet Explorer 11. Exemple de valeur : **autoriser à partir de https://example.com** ◦ **refuser** : n'affiche pas la page dans un cadre. ◦ **autoriser de l'URI** : affiche la page uniquement dans un cadre sur l'origine spécifiée. **Remarque :** Cette valeur ne fonctionne plus dans les navigateurs modernes.

Pour plus d'informations sur les valeurs source que vous pouvez spécifier, consultez X-Frame-Options et X-Frame-Options du client intégré de l'agent virtuel (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

6. Configurez les règles CORS pour l'API REST afin de donner l'accès à tous les domaines.
Cette règle donne au domaine Web que vous spécifiez les droits d'appel de l'API qui lui permet d'accéder au widget de messagerie instantanée sur la page Web sans restriction de sécurité. Tous les domaines doivent partager un domaine parent commun. En outre, vous devez créer une nouvelle règle CORS pour chaque sous-domaine que vous souhaitez prendre en charge.

   a. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **REST** > **Règles CORS**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle.
Application	Périmètre de l'application. **Global** est la valeur par défaut.
API REST	Nom de l'API REST. Sélectionnez **Compte de consommateur de conversation [now/cs]**.
Domaine	Le domaine de votre site web. Par exemple : **https://mycompany.com** Si vous avez plusieurs sous-domaines pour votre site Web, vous devez créer une règle CORS pour chacun d'eux. Par exemple, **support.mycompany.com** et **products.mycompany.com** nécessiteraient deux règles CORS distinctes.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les caractères génériques ne sont pas autorisés.
Durée maximale	Nombre de secondes de mise en cache de la session client. Après une demande CORS initiale, d'autres demandes émanant du même client dans le délai spécifié ne nécessitent pas de message de contrôle en amont. Si vous ne spécifiez pas de valeur, la valeur par **défaut 0 indique** que toutes les demandes nécessitent un message de contrôle en amont.

d. Dans l'onglet **Méthodes HTTP** , sélectionnez **GET**.
Le client Web portable ne recevra que des demandes.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

f. Facultatif : Répétez ces étapes si vous souhaitez ajouter le client Web portable à un autre sous-domaine de votre site Web.

7. Facultatif : Créez un script JavaScript qui utilise la méthode (API Web) pour définir les conditions d'événement qui déclenchent l'authentification `window.postMessage()` SSO dans une page d'interface utilisateur et renvoient les utilisateurs vers une page de client Web que vous spécifiez.
Pour rediriger les utilisateurs vers une page de client Web, utilisez la chaîne suivante : « https://<votre-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<votre-page>)

Remarque :
Avant d'exécuter le script, utilisez la `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` propriété système pour spécifier les URL qui peuvent être transmises dans le script. La redirection fonctionne uniquement lorsque vous spécifiez une ou plusieurs URL autorisées dans la valeur de la propriété. Spécifiez les URL de redirection complètes ou la partie hôte de l'URL. Par exemple : https://example.com .

Exemple de script

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
      // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
     if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
       window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
=<' + encodeURIComponent(<your-page>);

     // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
     if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
       window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/"https://<your-instance>service-now.com/sn_va
_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>);
   });
 </script>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, l'authentification est déclenchée dans l'instance spécifiée lorsque les événements SESSION_CREATED ou SESSION_LOGGED_OUT se produisent. Après l'authentification (lorsque les informations d'identification SSO pour les utilisateurs sont acceptées), les utilisateurs sont redirigés vers la page du client Web incorporée que vous avez spécifiée dans sn_va-web_client_login.do ?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<votre-page>), à condition que vous ayez également spécifié l'URL de la page dans la *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* propriété.

Que faire ensuite

Ajouter le client Web portable Agent virtuel à un site Web tiers.

Ajouter le client Web portable Agent virtuel à un site Web tiers

Pour utiliser le widget de messagerie instantanée Client Web portable sur Agent virtuel des pages Web tierces, ajoutez le code nécessaire à votre page Web.

Avant de commencer

Configurer le client Web portable Agent virtuel avant d'effectuer les étapes de cette rubrique.

Pour plus d'informations, consultez l'article Comment intégrer Virtual Agent dans un site externe sur le ServiceNow Community site.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

Importez et instanciez cette référence de script dans l'en-tête de page pour créer une instance de ServiceNow messagerie instantanée sur votre en-tête de page externe :

Remarque :
Dans l'exemple de référence de script, site1.example.com fait référence à l'URL de votre ServiceNow instance.

```
<script type="module" >
    import ServiceNowChat from
 "https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsd
bx?sysparm_substitute=false";
    var chat = new ServiceNowChat({ instance: "https://site1.example.com/", });
  </script>
```

Conseil :
Si votre organisation utilise un nom de domaine personnalisé, saisissez le nom de domaine personnalisé comme propriété d'instance, plutôt que le ServiceNow nom de domaine, pour vous assurer que les résultats du navigateur sont cohérents entre plusieurs navigateurs.

Exemple avec configuration

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
  primaryColor: '#000',
  hoverColor: '#EFEFEF',
```

Traduction automatique

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

```
 activeColor: '#AAA',
 openIcon: 'custom-open.svg',
 closeIcon: 'custom-close.svg',
 sizeMultiplier: 1.6
},
offsetX: 50,
offsetY: 50,
position: 'left',
translations: {
 'Open dialog': 'Open chat',
 'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
 'Close chat.': 'Click to close',
},
});
```

Schéma de configuration JSON

```
{
   instance: <string> - url to your instance, must be of the same domain
(sub-domain)
   context: <object> - sys_parm variables to pass into the iframe
   branding: <object> - branding settings
        bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie: '56,56,56' or a 3 or 6 hex
color code, ie: #333 or #efefef.  background color of button
   primaryColor: <rgb|hex> - font color
   hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
   activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of button
   openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
   closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side of screen
  translations: <object> - contains label mappings for translations or label
changes
   'Open dialog': <string> - replacement text for accessibility
   'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement text for tooltip
   'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```

Traduction automatique

Incorporer le Agent virtuel client Web dans une page Web externe (méthode héritée)

Chargez l'interface Agent virtuel du client Web dans une page Web externe à l'aide d'un élément de cadre en ligne (iframe). Vous pouvez également activer de manière facultative l'exécution automatique du processus d'authentification SSO (Authentification unique) pour les utilisateurs invités qui utilisent le client Web et qui ne sont pas connectés.

Avant de commencer

Important :
Envisagez plutôt d'ajouter le client Web portable Agent virtuel à votre page Web. Il réduit la complexité du code et est plus facile à mettre en œuvre. Il comprend également des fonctionnalités de chat standard, telles que des actions de clic pour lancer ou fermer le chat. Pour plus de détails, voir Ajouter le client Web portable Agent virtuel à un site Web tiers.

- Dans l'iframe, vous spécifiez l'URL de l'instance à incorporer. Si vous incorporez le client Web sur une page qui ne se trouve pas sur votre ServiceNow instance, l'URL doit être une URL d'instance personnalisée. En raison de la sécurité accrue du navigateur, le client Web peut ne pas se charger si vous n'utilisez pas d'URL personnalisée. Pour en savoir plus sur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'utilisation des URL personnalisées, consultez Associer des URL personnalisées à votre instance .

Pour utiliser une URL personnalisée, procédez comme suit :

- Activez le module d'extension URL personnalisée (com.snc.customurl) dans votre instance.
- Ajoutez l'URL personnalisée (que vous avez précédemment achetée et enregistrée) à votre instance.

Remarque :
Par défaut, le Agent virtuel client Web ne fonctionne pas à partir d'un iframe dans Safari. Apple bloque les iframes cross-origin (lorsque le domaine de l'URL utilisé dans l'iframe ne correspond pas au domaine du site web lui-même).

- Une fois que vous avez incorporé le client Agent virtuel, vous pouvez déclencher l'authentification SSO à partir du client Web, mais uniquement lorsque votre instance est configurée pour utiliser un fournisseur SSO externe. Votre site d'hébergement doit également utiliser le même fournisseur SSO que votre instance. Pour plus d'informations sur la définition des fournisseurs SSO, consultez Authentification unique (SSO) externe .

  Pour déclencher l'authentification SSO, vous devez créer un script JavaScript qui définit les conditions d'exécution de l'authentification et redirige les utilisateurs vers une page client Web que vous spécifiez (voir l'étape 2 ci-dessous). Vous spécifiez également les URL autorisées qui peuvent être transmises dans ce script, en les identifiant dans la `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls` propriété système. Spécifiez les URL de redirection complètes ou la partie hôte de l'URL, telle que https://example.com .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure nécessite que vous définissiez des valeurs pour les deux propriétés système suivantes :

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options`

Ces propriétés déterminent la politique de sécurité du client Web intégré, notamment la façon dont les navigateurs affichent et sécurisent le contenu Agent virtuel HTML pour et Agent actif la messagerie instantanée dans un iFrame avant que vous n'incorporiez le client de messagerie instantanée Web.

Pour générer l'authentification SSO pour vos utilisateurs invités, vous pouvez créer un script qui utilise la méthode `window.postMessage()` (API Web) pour déclencher l'authentification et spécifier l'URL où les utilisateurs sont redirigés après authentification. Pour plus d'informations sur cette méthode et les objets Window, consultez Window.postMessage().

Remarque :
Si vous utilisez l'application CMS (Content Management System) pour créer des interfaces personnalisées pour les Now Platform applications and ServiceNow® , sachez qu'elle ne prend pas en charge 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.

Procédure

1. Définissez les `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` propriétés système et `com.glide.cs.embed.xframe_options` pour spécifier les directives d'en-tête HTTP afin de sécuriser le contenu iFrame.
   Les directives d'en-tête HTTP indiquent au navigateur si une page peut être intégrée sur certains domaines afin d'atténuer les tentatives de détournement de clic. La définition des deux propriétés garantit qu'il existe des directives de sécurité pour les principaux navigateurs ainsi que pour les navigateurs plus anciens, tels qu'Internet Explorer.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.

   b. Dans la table Propriétés système [sys_properties], recherchez la `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` propriété par son nom.

   Remarque :
   Cette propriété définit la valeur source de la directive d'en-tête HTTP : Content-Security-Policy :frame-ancestors<source>. Utilisez la valeur hôte-source pour spécifier les domaines dans lesquels la page Web externe peut être intégrée. Cette propriété s'applique à la plupart des principaux navigateurs, à l'exception d'Internet Explorer.

   c. Cliquez sur le nom de la propriété pour ouvrir le formulaire et spécifier les valeurs de la directive.

Propriété système : com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors

Champ	Description
Type	**chaîne** Il s'agit de la valeur par défaut.
Valeur	Indiquez une ou plusieurs sources, notamment : ▪ **'self' : indique que l'origine** est la même que celle de la page diffusée. Par exemple, si la valeur est `'self' http://mywebsite.com`, alors l'iframe est incorporé dans le domaine parent ainsi que mywebsite.com. Il s'agit de la valeur par défaut. ▪ **host-source** : les domaines dans lesquels la page web externe peut être intégrée. Spécifiez le site hôte Internet par nom, adresse IP ou URL et/ou numéro de port facultatif. L'adresse du site peut commencer par un caractère générique (astérisque). Exemple de valeur : **http ://*.example.com** ▪ **scheme-source** : un schéma. Par exemple : **http : ouhttps :** ▪ **none** : aucune URL correspondante.

Pour plus d'informations sur les valeurs source que vous pouvez spécifier, consultez CSP :frame-ancestors et la politique de sécurité du contenu du client Virtual Agent incorporé

Traduction automatique

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

(renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

d. Revenez à la table Propriétés système [sys_properties] pour rechercher la `com.glide.cs.embed.xframe_options` propriété par nom.

> **Remarque :**
> Cette propriété définit la valeur de la directive d'en-tête X-Frame-Options pour indiquer si le navigateur peut afficher une page Web externe dans un cadre. Utilisez la valeur sameorigin par défaut pour spécifier les domaines dans lesquels la page Web externe peut être intégrée. Cette propriété s'applique aux navigateurs plus anciens, tels qu'Internet Explorer 11.

e. Cliquez sur le nom de la propriété pour ouvrir le formulaire et spécifier les valeurs de la directive.

Propriété système : com.glide.cs.embed.xframe_options

Champ	Description
Type	corde. Valeur par défaut.
Valeur	Spécifiez une valeur, y compris : ▪ sameOrigin. Valeur par défaut. Affiche la page dans un cadre qui a la même origine que la page elle-même. Exemple de valeur : autoriser à partir de https://example.com. ▪ refuser. N'affiche pas la page dans un cadre. ▪ URI d'autorisation. Affiche la page uniquement dans un cadre sur l'origine spécifiée. **Remarque :** Cette valeur ne fonctionne plus dans les navigateurs modernes.

Pour plus d'informations sur les valeurs source que vous pouvez spécifier, consultez X-Frame-Options et X-Frame-Options du client intégré de l'agent virtuel (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

2. Après avoir associé votre instance ServiceNow à une URL personnalisée, créez l'élément iframe et spécifiez l'URL personnalisée dans l'élément en ligne (iframe) utilisé pour intégrer le Agent virtuel client dans une page Web externe : « https://<votre-domaine>.com/sn_va_web_client_app_embed.do »

> **Remarque :**
> Votre instance peut avoir plusieurs URL personnalisées, mais une seule URL d'instance. Vous devez uniquement utiliser l'URL de votre instance personnalisée.

Par exemple :

```
<iframe id="sn_va_web_client"    title="ServiceNow Virtual Agent Client"    width="600"
 height="900"    src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Utilisez le paramètre ?sysparm_skip_load_history=true à la fin de l'URL pour charger l'interface sans l'historique de la conversation.

3. **Facultatif :** Créez un script JavaScript qui utilise la méthode window.postMessage() (API Web) pour définir les conditions d'événement qui déclenchent l'authentification SSO dans une page d'interface utilisateur et renvoient les utilisateurs vers une page de client Web que vous spécifiez.
Pour rediriger les utilisateurs vers une page client Web, utilisez cette chaîne : « https://<votre-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<votre-page>)

Remarque :
Avant d'exécuter le script, utilisez la *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* propriété système pour spécifier les URL qui peuvent être transmises dans le script. La redirection fonctionne uniquement lorsque vous spécifiez une ou plusieurs URL autorisées dans la valeur de la propriété. Spécifiez les URL de redirection complètes ou la partie hôte de l'URL, telle que https://example.com .

Exemple de script :

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
     // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
    if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
      window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
="+ encodeURIComponent(location.href);

    // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
    if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
      window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_ur
i=" + encodeURIComponent(location.href);
   });
 </script>
```

Dans cet exemple, l'authentification est déclenchée dans l'instance spécifiée lorsque les événements SESSION_CREATED ou SESSION_LOGGED_OUT se produisent. Après l'authentification (lorsque les informations d'identification SSO pour les utilisateurs sont acceptées), les utilisateurs sont redirigés vers la page du client Web incorporée que vous avez spécifiée dans sn_va-web_client_login.do ?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<votre-page>), à condition que vous ayez également spécifié l'URL de la page dans la *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* propriété.

Configurer Agent virtuel pour une ServiceNow application mobile

Agent virtuel Fournit des modèles optimisés pour l'expérience mobile. Configurez un portail de services pour qu'il s'exécute Agent virtuel sur une ServiceNow application mobile.

Avant de commencer

Installez les modules d'extension 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.

- Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot)
- Messagerie conversationnelle (com.glide.messaging.awa)
- Modules d’extension Core ServiceNow® Mobile

  Pour plus d’informations, consultez Modules d’extension mobiles .

Rôle requis : administrateur

Procédure

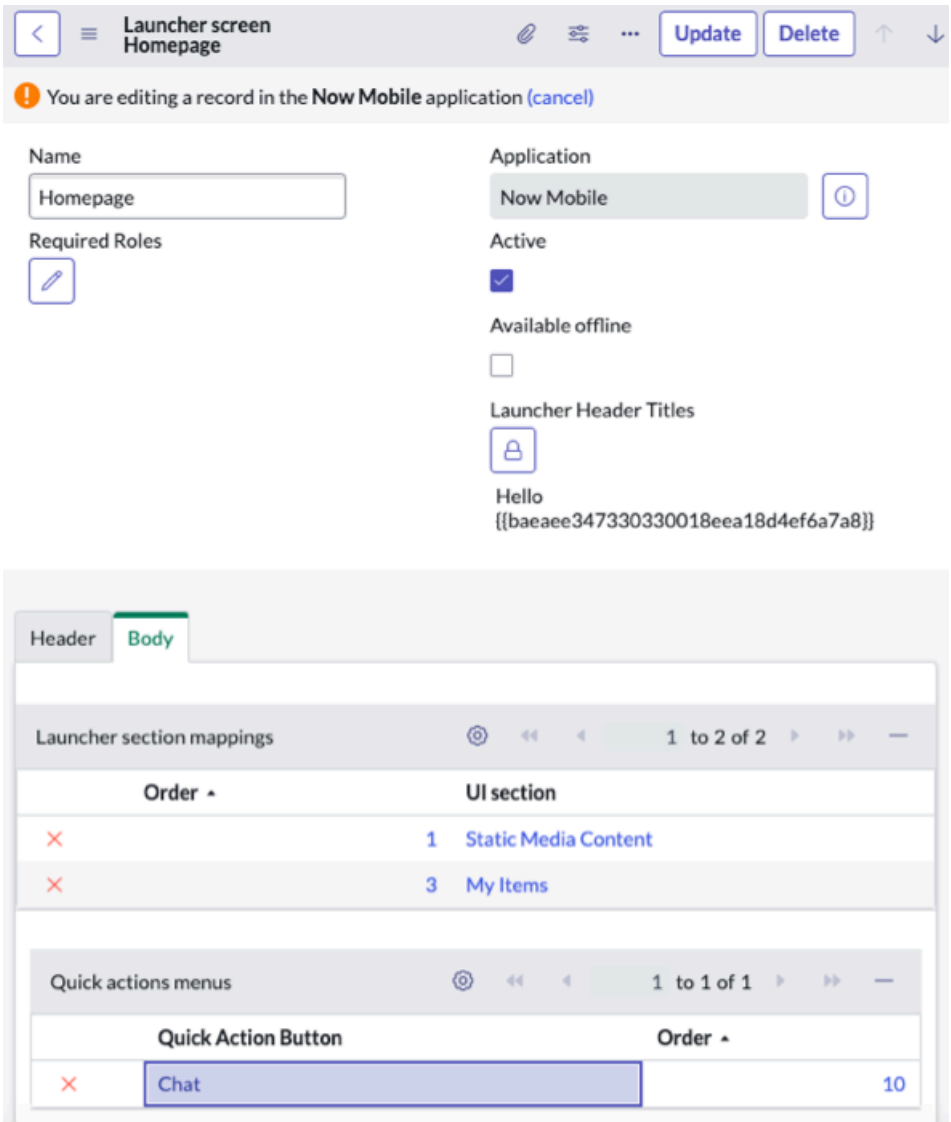
1. Installez les modules d’extension mobiles correspondants pour chaque application que vous souhaitez utiliser dans Agent virtuel.
   Par exemple, si vous utilisez Agent virtuel ITSM Conversations, installez également le module d’extension Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt). Pour plus d’informations, voir Modules d’extension Mobile pour ServiceNow Agent .
2. Accédez à la **Tout** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
3. Cliquez sur l'enregistrement **Page d'accueil**.

   Si vous y êtes invité, cliquez sur le lien en haut de la page pour modifier l’enregistrement.
4. Cliquez sur l'onglet **Corps**.

Traduction automatique

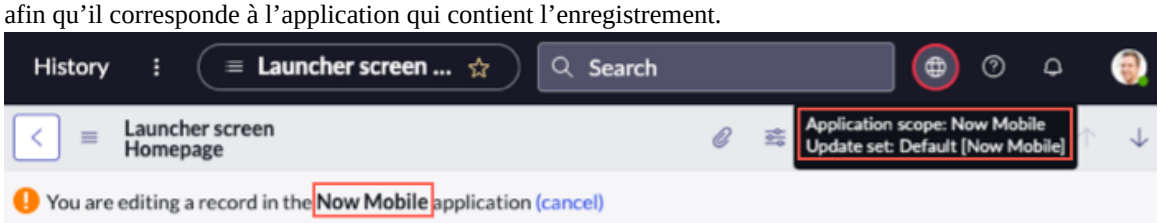
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Écran du lanceur Enregistrement de la page d'accueil



5. Cliquez sur **Messagerie instantanée** sous **Bouton Action rapide** pour ouvrir l'enregistrement. Si vous ne voyez pas d'entrée de messagerie instantanée, ajoutez-la comme suit :

   a. Dans la Navigation unifiée barre, cliquez sur l'icône du périmètre et modifiez le périmètre de l'application afin qu'il corresponde à l'application qui contient l'enregistrement.



   b. Cliquez sur le bouton de retour pour revenir à la page précédente.

   c. Cliquez sur l'enregistrement **Page d'accueil**.

   d. Cliquez sur l'onglet **Corps**.

Traduction automatique

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

e. Sous **Bouton Action rapide**, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.

f. Tapez `Messagerie instantanée`, puis appuyez sur Entrée ou cliquez sur l'icône d'enregistrement.

g. Cliquez sur **Mettre à jour**.

6. Renseignez le formulaire de messagerie instantanée comme suit.

> **Remarque :**
> Si vous y êtes invité, cliquez sur le lien en haut de la page pour modifier l'enregistrement.

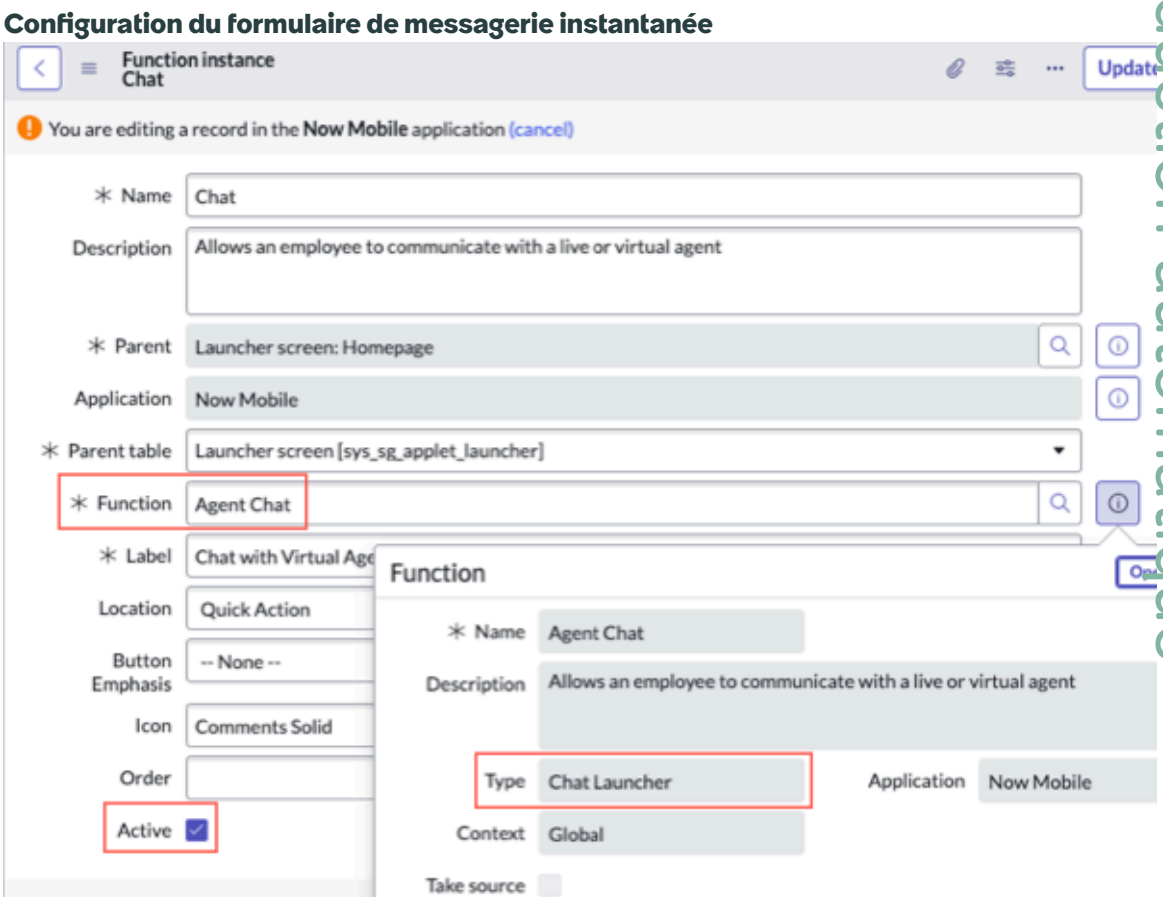
a. Dans le champ **Fonction** , sélectionnez **Messagerie instantanée d'agent**.

b. Cliquez sur l'icône ⓘ d'informations dans le champ **Fonction** et vérifiez que **l'option Lanceur de messagerie instantanée** est définie dans le champ **Type** (il s'agit du paramètre par défaut).

c. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configuration du formulaire de messagerie instantanée



Résultats

Selon l'appareil et la version du correctif de l'instance de serveur, les utilisateurs finaux peuvent accéder à l'icône Agent virtuel de messagerie instantanée dans le coin inférieur droit ou supérieur droit de l'application. Appuyez sur l'icône plus ou sur l'icône de messagerie instantanée pour démarrer une conversation.

Les rubriques que vous créez peuvent Concepteur d'agent virtuel être utilisées dans les clients Web et mobile, ainsi que dans tous les autres canaux que vous pouvez configurer. 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.

virtuel Les composants de sortie sont déjà optimisés pour Android et iOS, y compris les cartes image et vidéo, le déploiement de liens, les résultats Recherche IA et les notifications d'Agent virtuel.

Que faire ensuite

Pour l'activer Now Assist en mode natif Agent virtuel, reportez-vous à la section Configurer Now Assist dans Agent virtuel.

Now Mobile Notification de messagerie instantanée et Agent virtuel de messages non lus

Lorsque Now® Mobile les utilisateurs de l'application quittent l'application après avoir démarré une conversation active, ils peuvent recevoir Agent virtuel automatiquement des notifications push mobiles les informant des nouveaux messages de messagerie instantanée non lus et Agent virtuel des notifications arrivées.

Now Mobile Les utilisateurs peuvent avoir besoin de quitter une conversation active pour diverses raisons. Il se peut qu'il attende la disponibilité d'un agent et décide de s'occuper d'autres tâches à la place. Ils peuvent également être engagés dans une conversation (asynchrone) de longue durée et ne pas avoir besoin d'être en ligne simultanément avec un agent. Now Mobile Les utilisateurs peuvent consulter Agent virtuel les notifications push pour obtenir des informations en temps opportun sur leurs conversations en cours lorsqu'ils ne sont pas dans l'application. Ces notifications push leur permettent de rester en contact avec les agents virtuels et en direct et d'éviter les fermetures de conversation inutiles (délais d'expiration).

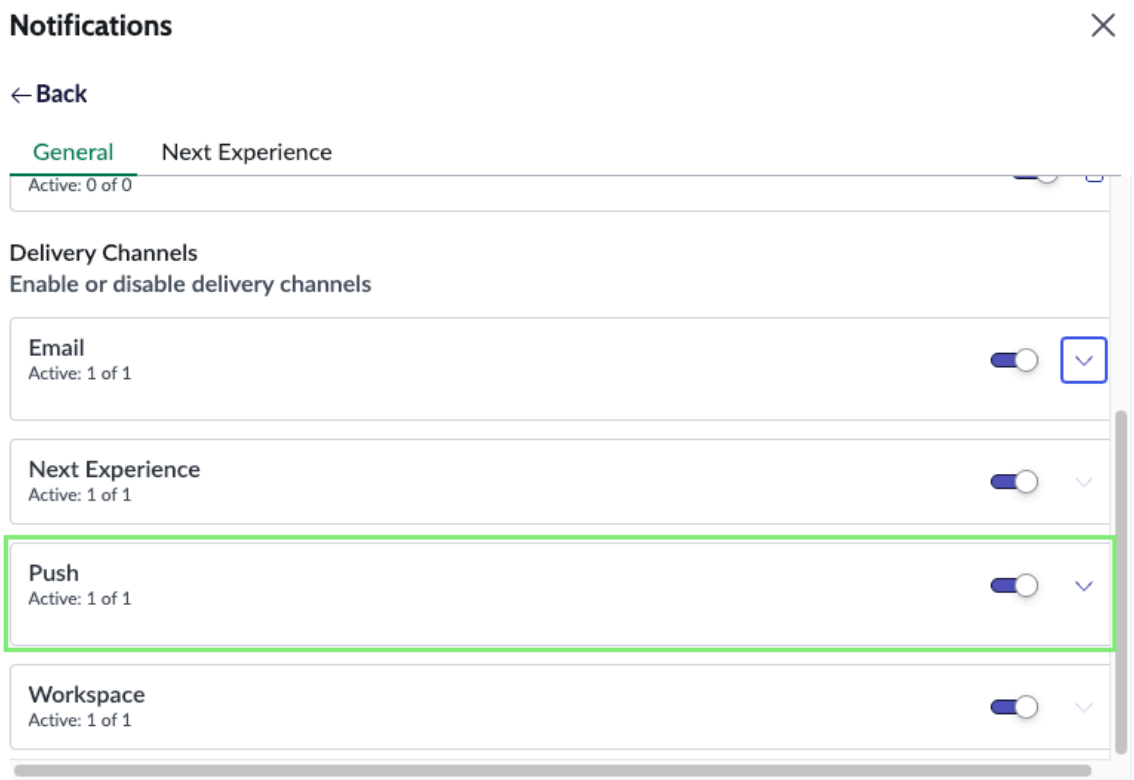
Activation Agent virtuel des notifications push de message

Pour recevoir Agent virtuel des notifications push mobiles, vos utilisateurs doivent activer les notifications push pour l'application Now Mobile sur leur ou Android leurs iOS appareils.

Dans les instances du système de base, la notification push de Agent virtuel message est automatiquement activée pour tous les Now Mobile utilisateurs. Les utilisateurs peuvent modifier leurs préférences de notification en accédant à **Tout** > **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.

Traduction automatique

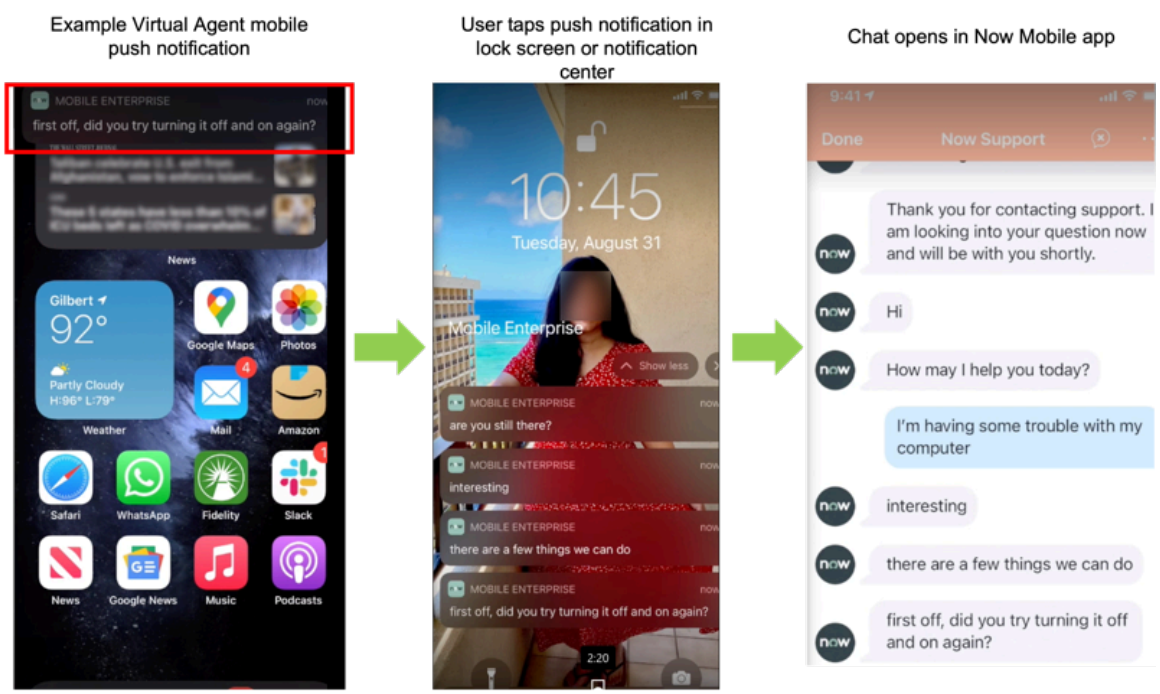
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Fonctionnement Agent virtuel des notifications push mobiles

Agent virtuel Les notifications push affichent des informations sur les messages de messagerie instantanée entrants et non lus des agents et tous les Agent virtuel messages. Les notifications push sont répertoriées dans le centre de notifications (écran de verrouillage) des équipements mobiles. Les utilisateurs appuient sur une notification push dans la liste pour ouvrir l'application Now Mobile et poursuivre la conversation correspondante.

Exemples de Agent virtuel notifications push dans l'application Now 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.

Remarque :
Agent virtuel Les notifications push ne s'affichent pas sous l'onglet **Notifications** de l'application Now Mobile . Ces notifications push ne génèrent pas non plus de numéros de badge associés sur l'icône de l'application Now Mobile . Toutefois, les numéros de badge sont affichés sur l'icône de Agent virtuel lancement rapide dans l'application.

Pour traiter la messagerie instantanée ou Agent virtuel les messages non lus et les remettre aux Now Mobile utilisateurs, le système effectue les opérations suivantes :

- Vérifie quels comptes d'utilisateurs sont enregistrés pour recevoir des notifications push.
- Détermine les clients mobiles (appareils) qui ne sont pas utilisés.
- Exécute la *`Generate Virtual Agent Push Notification`* tâche planifiée toutes les 60 secondes pour :
  - Identifiez et éliminez par lots les nouveaux messages non lus.
  - Ajoutez des enregistrements de messages non lus à la table Notifications push [sys_cs_message_notification], qui génère les Agent virtuel notifications push.
  - Envoie des Agent virtuel notifications push aux Now Mobile utilisateurs qui ne se trouvent pas dans l'application.

    Selon le moment auquel la tâche planifiée traite les nouveaux messages non lus, il est possible que les *`Generate Virtual Agent Push Notification`* notifications push n'arrivent pas dans l'ordre dans lequel elles ont été générées et que l'arrivée des notifications push prenne un peu plus d'une minute.

Agent virtuel Contenu du message de notification push

Le contenu des messages de Agent virtuel notification push envoyés aux Now Mobile utilisateurs reflète le texte réel de l'agent actif ou virtuel. Si une représentation textuelle du message, telle qu'un contrôle enrichi, ne peut pas être générée, le texte Nouveau message s'affiche à la place.

Remarque :
Les messages d'action système affichés aux utilisateurs pendant les conversations de messagerie instantanée en direct ou d'Agent virtuel ne sont pas inclus dans Agent virtuel les notifications push ni dans le nombre de messages non lus. L'exception est le message système pour le délai d'expiration de l'agent actif : la conversation expire, êtes-vous toujours là ? Ce message est envoyé sous forme de notification push, car il est sensible au temps et informe les utilisateurs que la conversation peut être fermée s'ils ne répondent pas.

Afficher et modifier Agent virtuel les modèles de style

Agent virtuel Fournit des modèles optimisés pour l'expérience mobile. Vous pouvez afficher et modifier les feuilles de style dans le tableau Cartes d'adaptateur [sys_cs_adapter_card].

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Cliquez sur **Tout**, puis saisissez `sys_cs_adapter_card.list` dans le filtre de navigation.
   La page Cartes d'adaptateur s'ouvre.
2. Cliquez sur une entrée dans la colonne Nom de la **carte** .
3. Cliquez sur le nom du canal que vous souhaitez afficher dans la liste incorporée.
   Par exemple, cliquez sur Appareil **iOS** ou **Android** pour afficher la feuille de style correspondante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. **Apportez** des modifications dans le champ Définition du modèle.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Plusieurs conversations actives pour Agent virtuel

À partir de la Xanadu version, Agent virtuel (VA) offre la possibilité d'avoir plusieurs conversations en même temps, séparées et dirigées par le contexte choisi.

Vue d'ensemble

Agent virtuel Les messages suivent généralement une conversation avec un historique partagé qui persiste sur tous les clients VA, et donc sur tous les portails. Par exemple, si vous conversez avec Agent virtuel dans un contexte de portail de portail de services (SP), la même conversation s'affiche dans un portail Centre de services aux employés (ESC). La fonctionnalité de conversations actives multiples élargit la portée en Agent virtuel éliminant la limite d'une conversation. En configurant leurs Agent virtuel conversations en fonction du contexte, les clients peuvent choisir de partager ou de restreindre tout ou partie du contenu entre des conversations simultanées sur différents portails.

Avantages de plusieurs conversations actives

Auparavant, si un utilisateur était engagé dans une conversation avec un agent virtuel, la conversation instantanée se déroulait dans un contexte unique. Le changement de contexte comportait un risque d'exposer des informations sensibles en transférant l'ensemble de l'historique de messagerie instantanée vers l'autre portail. Par exemple, si vous avez une conversation RH dans le portail RH, puis que vous avez soulevé une demande informatique, la conversation instantanée se poursuit dans le portail informatique. Toutefois, cette demande apporte également l'historique de la conversation RH dans le portail informatique. Les administrateurs peuvent également activer le paramètre système pour éviter tout *skip_load_history* risque d'exposition, mais la conversation initiale se ferme lorsque la conversation instantanée se poursuit sur le portail informatique.

Pour exclure l'historique de la conversation entre les portails, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Sélectionnez la configuration de Messagerie instantanée d'agent dont vous souhaitez définir la valeur de contexte.
3. Dans la fenêtre Script serveur, ajoutez la `ligne skip_load_history : true` pour charger les conversations sans l'historique de la conversation.

Remarque :
La syntaxe du script peut différer en fonction de la configuration.

La fonctionnalité de conversations actives multiples contourne la méthode skip_load_history et permet un engagement continu avec Agent virtuel la messagerie instantanée, en acheminant les notifications et les rubriques sélectionnées vers leurs contextes configurés uniquement. Les utilisateurs n'ont pas besoin de scripts ou de personnalisation poussée, et ils peuvent mener des conversations sans interruption ni exposition d'informations dans le mauvais contexte. Les portails et les contextes de notification étant alignés, les utilisateurs reçoivent des informations adaptées à leur contexte, notamment des mises à jour sur les incidents et d'autres données pertinentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 relatives à l'utilisation de plusieurs conversations actives

L'implémentation de plusieurs conversations actives doit se dérouler dans l'ordre suivant : les administrateurs doivent définir les valeurs de contexte du consommateur du portail, définir ou mettre à jour un contexte par défaut, activer le système de conversations actives multiples et, enfin, configurer les notifications envoyées aux portails. Toutefois, si le contexte du portail de services fourni est suffisant, les administrateurs peuvent ignorer la configuration et la définition des valeurs.

Les rubriques peuvent être créées dans un contexte de portail. Si le contexte du portail est mappé au contexte du compte de consommateur, les rubriques sont mappées aux contextes de compte de consommateur.

Définir des valeurs de contexte de consommateur du portail pour plusieurs conversations actives

Utilisez des valeurs de contexte pour déterminer quels portails reçoivent certains messages et notifications pour les utilisateurs de ce portail.

Avant de commencer

Activez Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Activer Agent virtuel.

Configurez votre système Messagerie instantanée d'agent pour votre ou vos portails. Consultez Configure Agent Chat in a portal pour plus d'informations.

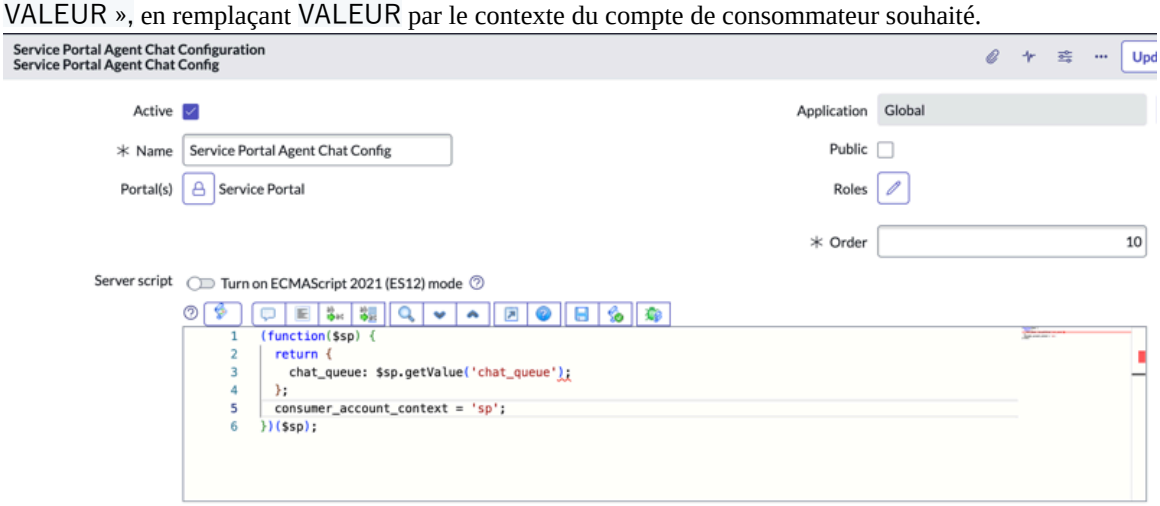
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le contexte consommateur est ajouté à une configuration de portail, ce portail sert de contexte pour plusieurs conversations actives avec Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Sélectionnez la configuration de Messagerie instantanée d'agent dont vous souhaitez définir la valeur de contexte.
3. Dans la fenêtre Script serveur, ajoutez le `consumer_account_context de ligne : « VALEUR »`, en remplaçant VALEUR par le contexte du compte de consommateur souhaité.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 syntaxe de la ligne de contexte de compte dépend de la façon dont la configuration est configurée. Par exemple, certaines configurations utilisent un signe égal au lieu d'un deux-points. Dans le cas du *esc* contexte, il existe également deux configurations de chat pertinentes.

Les valeurs définies ou créées dans un script ne sont pas affichées par un administrateur sous la forme d'une sélection à utiliser ailleurs dans le système.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Définissez un contexte par défaut pour vos conversations. Consultez Définir une valeur de contexte par défaut pour plusieurs conversations actives pour plus d'informations.

Définir une valeur de contexte par défaut pour plusieurs conversations actives

Utilisez les valeurs de contexte du compte de consommateur pour définir où les Agent virtuel messages sont dirigés par défaut lors de l'utilisation de la fonctionnalité de conversations actives multiples.

Avant de commencer

Définissez des valeurs pour les contextes de consommateur du portail. Pour plus d'informations, consultez Définir des valeurs de contexte de consommateur du portail pour plusieurs conversations actives.

Configurez des valeurs de contexte qui s'alignent Agent virtuel sur vos portails. Consultez Configure Agent Chat in a portal pour plus d'informations.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer autant de valeurs de contexte que vous le souhaitez. Un contexte de compte de consommateur doit toujours être défini sur Oui pour fournir une zone de contenu par défaut. La valeur par défaut agit comme une solution de secours pour le client Web lorsque la configuration du portail n'inclut pas de contexte. La valeur par défaut est également utilisée comme contexte pour les conversations mobiles, qui ne prennent en charge qu'une seule conversation à la fois. Les valeurs de contexte sont stockées dans la table Contexte du compte de consommateur de conversation [sys_cs_consumer_account_context]. (La table Installé avec Agent virtuel Compte de consommateur CS [sys_cs_consumer_account] indique si un contexte est affecté aux utilisateurs tiers de votre instance.)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.
2. Sous **plusieurs conversations actives**, sélectionnez **Afficher les paramètres**.

Remarque :

La valeur par défaut fournie pour les contextes de compte de consommateur est `sp`.

3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Contextes des comptes de consommateur

Champ	Description
Nom	Nom de la valeur de contexte (également utilisé comme référence dans le backend).
Description brève	Description du contexte (affiché sur la Interfaces conversationnelles carte lorsque la valeur par défaut est affichée).
Est le contexte du compte de consommateur par défaut	Option permettant de faire de cette valeur de contexte la valeur par défaut de vos Agent virtuel conversations. **Remarque :** Un seul contexte de compte de consommateur peut être défini comme contexte par défaut. La définition d'un nouveau contexte par défaut réinitialise automatiquement le dernier contexte sur Faux.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Activez le système de conversations actives multiples. Pour plus d'informations, consultez Activer plusieurs conversations actives dans Agent virtuel.

Activer plusieurs conversations actives dans Agent virtuel

Utilisez le système de conversations actives multiples, en combinaison avec des valeurs de contexte définies et un portail par défaut, pour gérer les conversations simultanées avec Agent virtuel.

Avant de commencer

Un contexte par défaut est nécessaire pour commencer avec le système de conversations actives multiples. Consultez Définir une valeur de contexte par défaut pour plusieurs conversations actives pour plus d'informations.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel inclut des paramètres qui permettent d'avoir plusieurs conversations avec le même utilisateur sur plusieurs portails. Les utilisateurs peuvent également recevoir des mises à jour et des notifications envoyées à n'importe quel nombre de portails (déterminé par un administrateur) n'importe où dans leur instance sur Now Platform.

La fonctionnalité de conversations actives multiples est désactivée par défaut jusqu'à ce qu'elle Agent virtuel soit activée. À partir de la version Vancouver, plusieurs conversations actives sont disponibles via le client Web ; D'autres canaux pourraient être incorporés à l'avenir.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.
2. Sous **plusieurs conversations actives**, sélectionnez **Gérer 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.

3. Sélectionnez **Activer**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Lorsque plusieurs conversations actives sont activées, vous pouvez également envoyer des notifications depuis Agent virtuel les portails à l'aide de cette fonctionnalité. Consultez Acheminer Agent virtuel les notifications via plusieurs portails pour plus d'informations.

Acheminer Agent virtuel les notifications via plusieurs portails

Envoyez des notifications et d'autres Agent virtuel messages via autant de portails que vous le souhaitez.

Avant de commencer

La fonctionnalité de conversations actives multiples inclut la possibilité d'envoyer des notifications sur les incidents. Vous pouvez configurer vos notifications de sorte qu'elles ne correspondent qu'à une seule conversation sur un portail spécifique ou à n'importe quel nombre de conversations simultanées.

Activer plusieurs conversations actives dans Agent virtuel

Configurer un canal de livraison pour Agent virtuel la notification

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_notification_va_content.list**.
   Une liste du contenu de la notification s'affiche Agent virtuel .
2. Sélectionnez le contenu de la notification que vous souhaitez envoyer via plusieurs portails.
   Par exemple, pour recevoir des commentaires sur les incidents, sélectionnez le contenu de la notification commentée par l'incident .
3. Sous l'onglet **Canaux** , vérifiez que le volet Contextes du compte de consommateur est disponible après l'activation de plusieurs conversations actives pour le client Web.
   Le contexte du compte de consommateur par défaut sera visible dans le volet.

   Remarque :
   Cette chaîne doit également correspondre au portail vers lequel la conversation sera dirigée. Par exemple, le portail SP sera également le nom du contexte du compte de consommateur.

4. Pour ajouter un contexte, sur la ligne **Sélectionner l'enregistrement cible** , saisissez la chaîne correspondant au contexte de compte de consommateur souhaité.

   Remarque :
   Cette chaîne doit également correspondre au portail vers lequel la conversation sera dirigée. Par exemple, le portail SP sera également le nom du contexte du compte de consommateur.

5. Pour supprimer un contexte, sélectionnez-le dans le volet Contextes du compte de consommateur, puis sélectionnez le **X**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les messages avec plusieurs contextes seront désormais envoyés Agent virtuel aux utilisateurs sur leurs portails correspondants.

Traduction automatique

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

Catalogues pour Agent virtuel

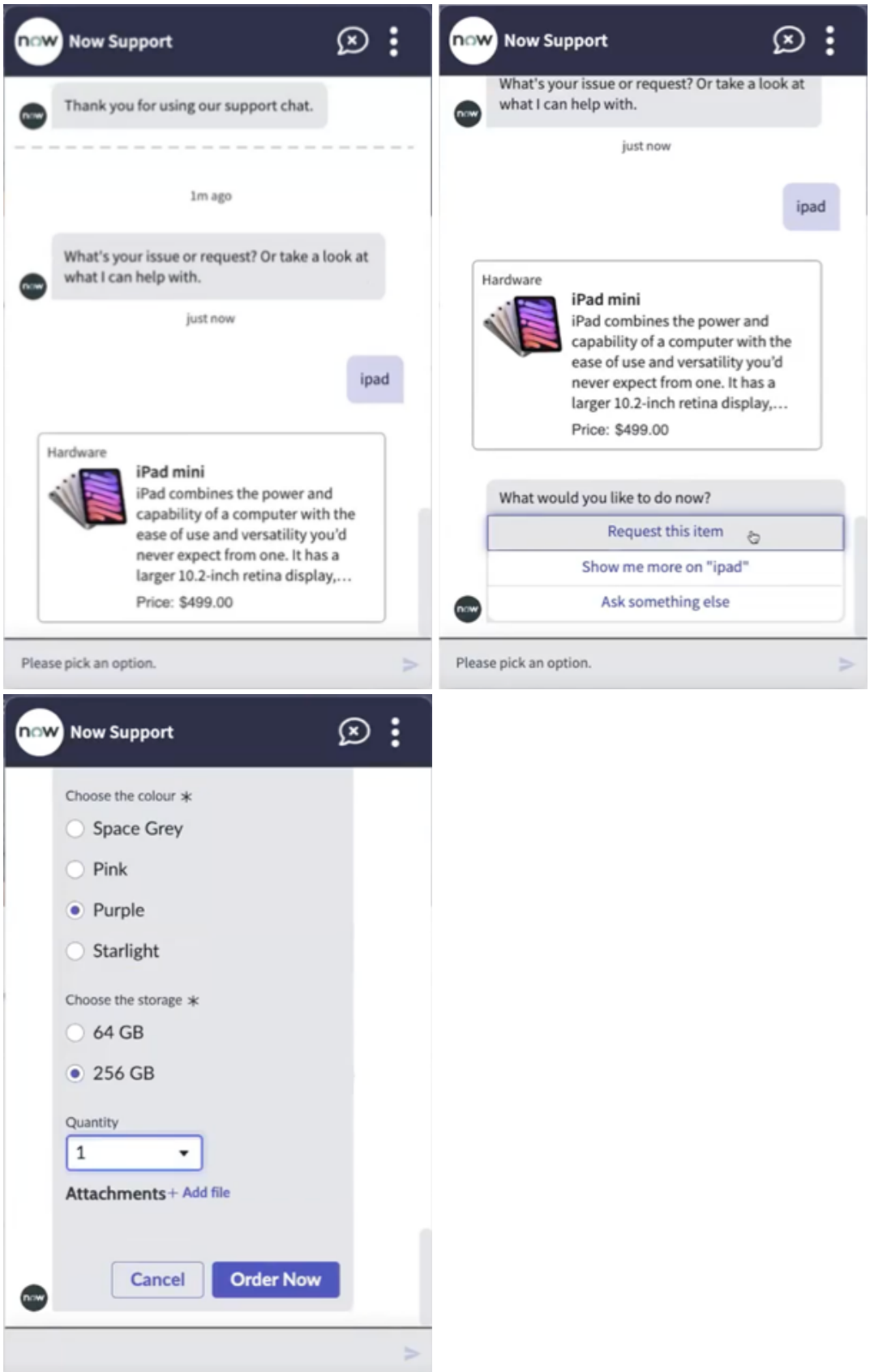
Utilisez les catalogues pour rechercher et demander des services et des produits dans les messageries instantanées clientes Web.

La fonctionnalité Catalogue vous permet d'utiliser le langage naturel pour rechercher et demander des éléments de service dans une Agent virtuel conversation. Le reconnaît Agent virtuel votre demande et vous présente la meilleure réponse. Vous complétez l'ensemble de la commande dans le chat, sans passer à une nouvelle page.

Par exemple, si vous saisissez iPad, le Agent virtuel affiche les informations du catalogue de services pour un iPad. Vous pouvez demander l'article, demander plus d'informations sur l'élément avant de vous décider ou demander autre chose.

Traduction automatique

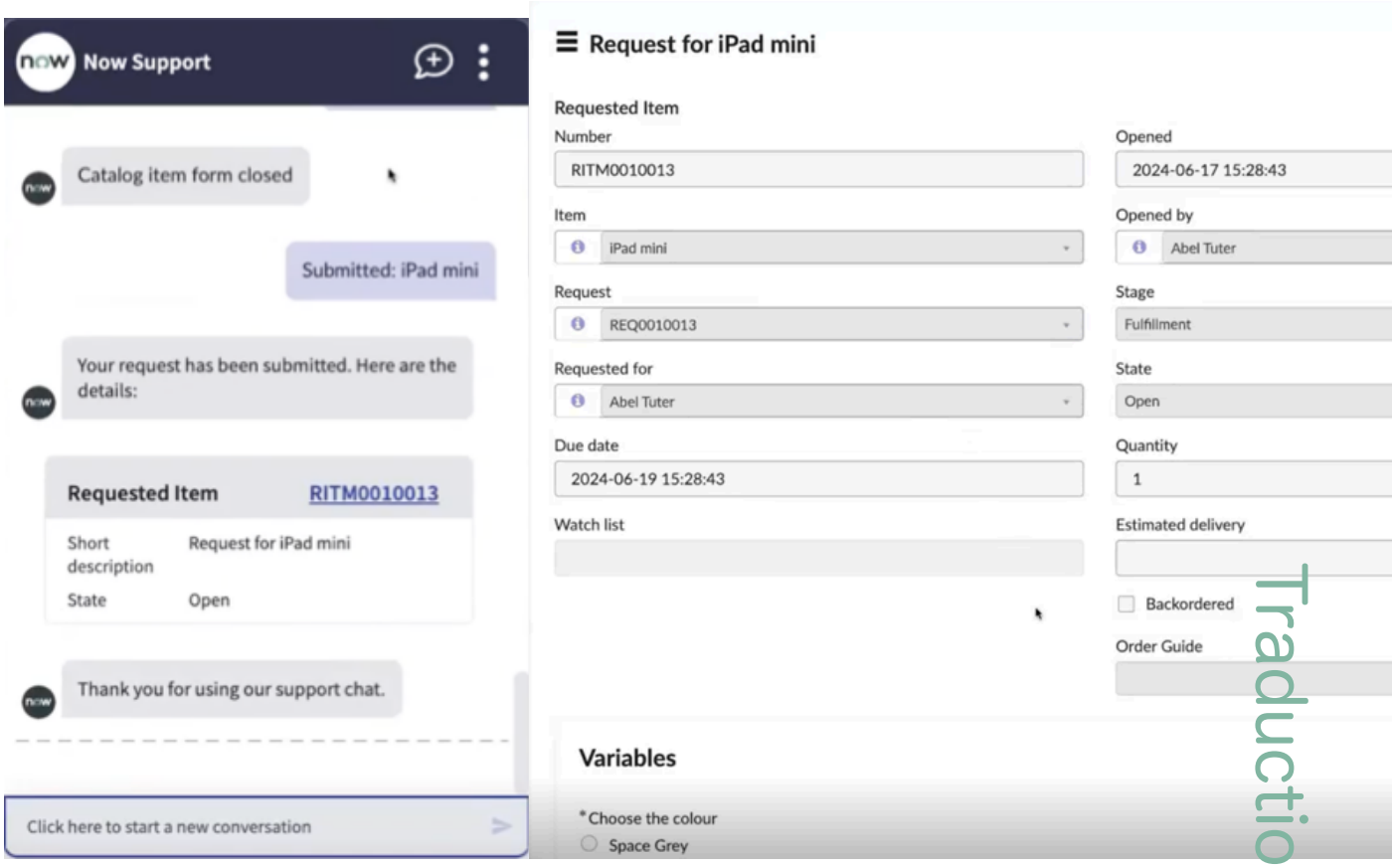
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



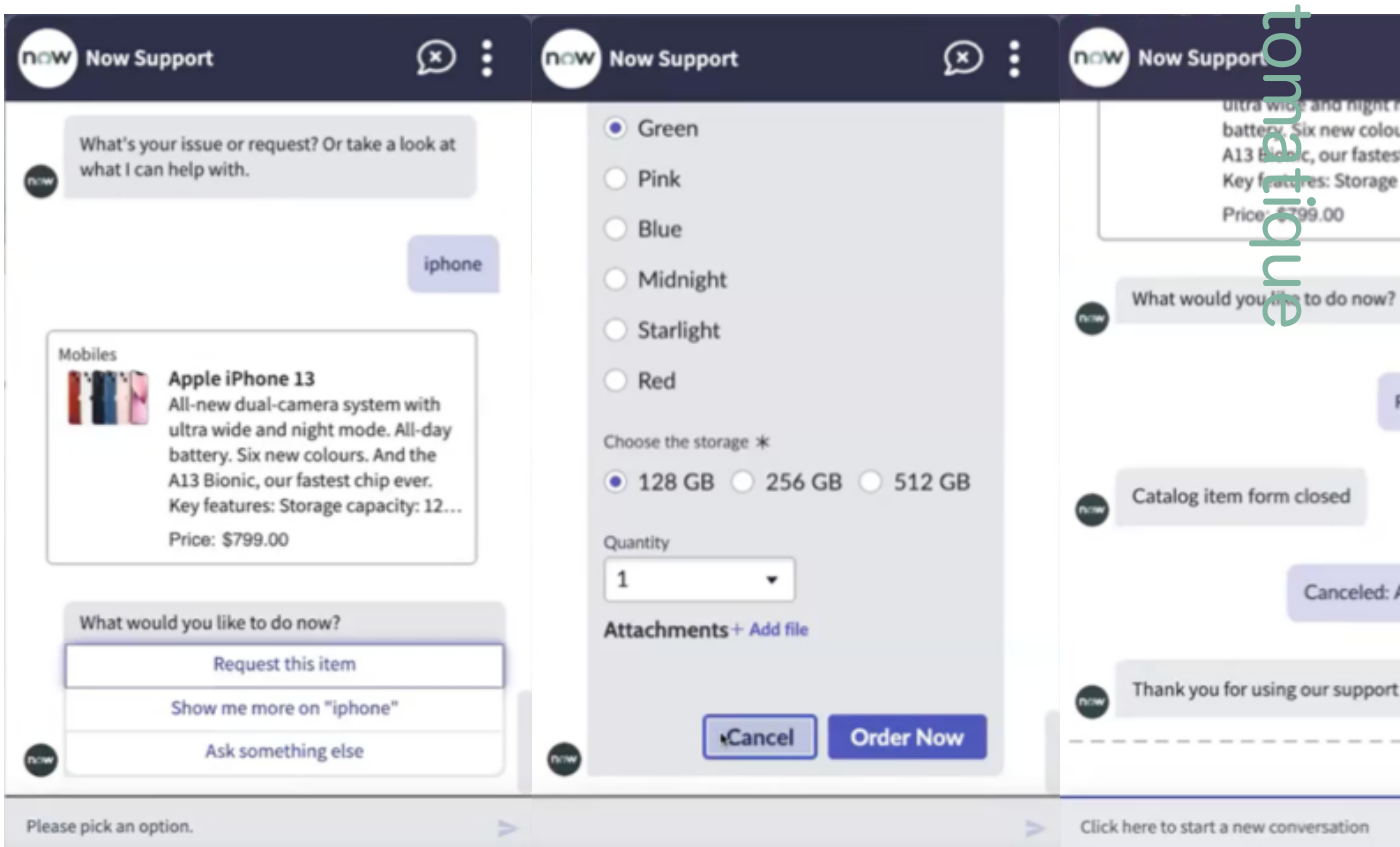
Traduction automatique

Si vous choisissez de commander l'article, vous sélectionnez toutes les options disponibles. Lorsque vous avez terminé la commande, le affiche un enregistrement d'élément Agent virtuel demandé avec un lien. La sélection du lien vous dirige vers 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.



Si vous annulez la commande à la place, vous recevez un message confirmant l'annulation. Par exemple, si vous entrez dans iPhone et demandez l'article, puis annulez la commande, la demande se ferme et Agent virtuel ne crée pas d'enregistrement.



Traduction automatique

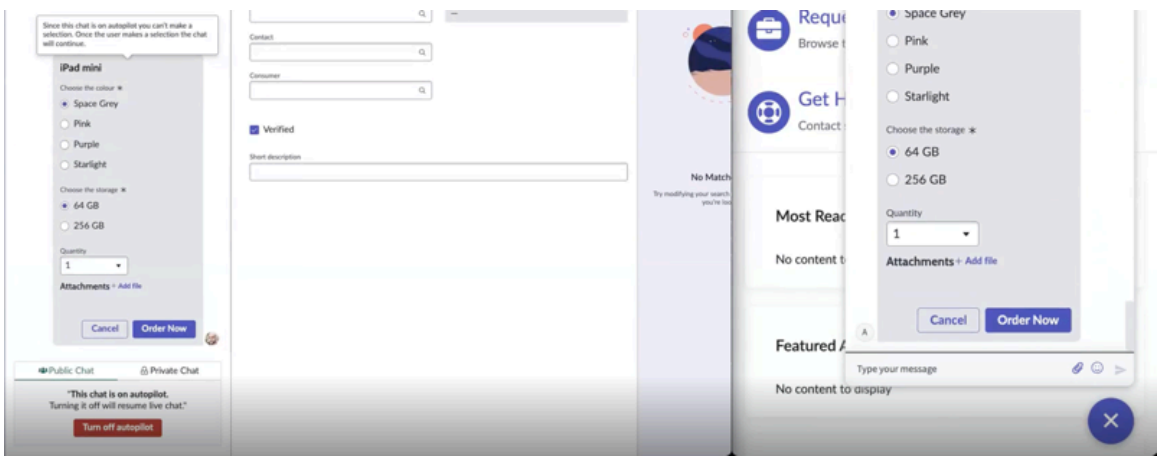
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Les catalogues pour Agent virtuel sont distincts de la commande de Now Assist catalogue multi-tours. Pour plus d'informations sur le fonctionnement des résultats de recherche dans le catalogue basés sur Recherche IA, consultezGenius Results . Pour plus d'informations sur la commande par catalogue multi-tours, reportez-vous à la section Utiliser Now Assist dans Agent virtuel.

Expérience de pilote automatique de l'agent en direct du catalogue

Le pilote automatique est disponible pour les agents actifs dans l'espace de travail CSM et permet à l'agent actif d'aider un client avec une commande catalogue et d'afficher toutes les informations sur la transaction du client.

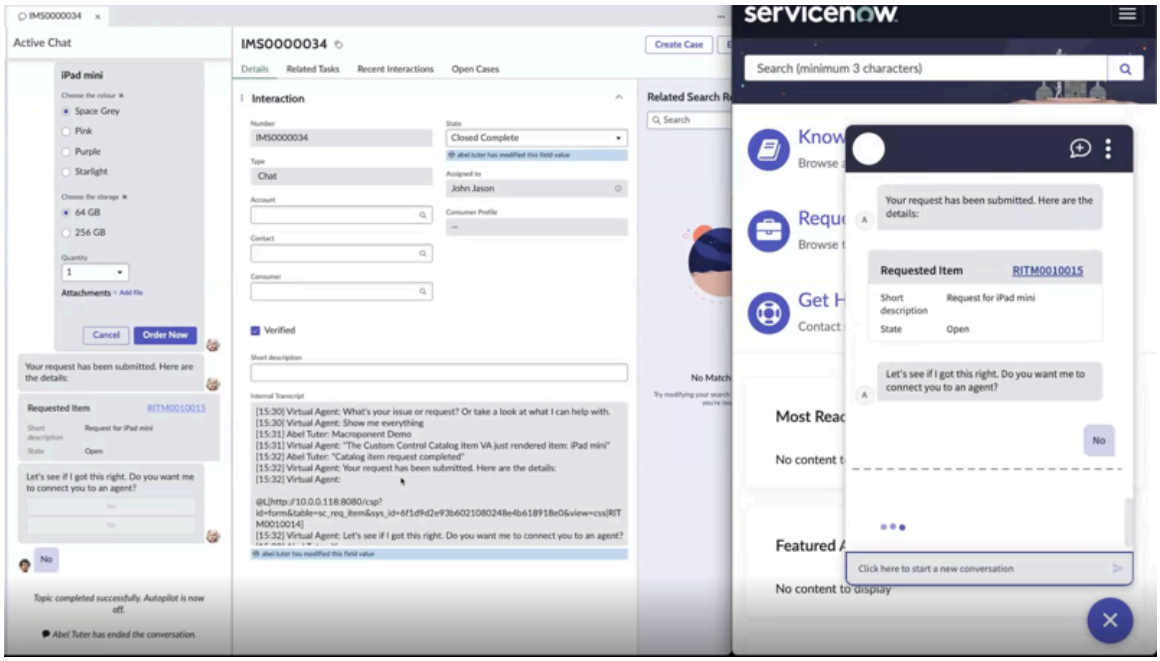
Pour utiliser cette fonctionnalité, l'agent actif entre dans /pilote automatique « [rubrique] », en remplaçant [rubrique] par le nom de la rubrique de l'élément de catalogue. L'élément de catalogue apparaît dans la fenêtre de messagerie instantanée du client, qui choisit ses préférences pour la commande comme d'habitude. L'agent actif peut voir l'intégralité de la commande du catalogue dans le panneau de messagerie instantanée, mais ne peut pas modifier lui-même les détails de la commande.



Une fois la commande terminée, le panneau de chat affiche l'enregistrement de l'élément demandé comme d'habitude. L'agent actif voit la transcription complète de la transaction du client, y compris la carte de catalogue complète et l'enregistrement de l'élément demandé.

Traduction automatique

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



Définissez les marques du catalogue

Personnalisez l'apparence des catalogues pour Agent virtuel qu'ils correspondent à la marque de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

Téléchargez-le Générateur de thèmes à partir de ServiceNow Store et activez le module d'extension (sn_theme_builder). Pour plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel utilise la table Configuration de la marque [sys_cs_branding_setup] pour définir les couleurs de la marque, mais les catalogues n'héritent pas des couleurs de la marque. Au lieu de cela, les catalogues utilisent des variables CSS (Feuilles de style en cascade) définies dans l'enregistrement Thèmes UX [sys_ux_theme] sur l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
2. Créez un nouveau thème en fournissant des couleurs primaires et secondaires.

   Remarque :
   Vous pouvez assortir vos couleurs aux couleurs de l'arrière-plan de l'en-tête de la messagerie instantanée et de l'arrière-plan de la messagerie instantanée dans l'enregistrement de marque de votre choix. Pour plus d'informations sur la création de thèmes, reportez-vous à la section Create a theme with Theme Builder .

3. Enregistrez votre thème.
4. Ajoutez votre thème à la configuration du portail.
   a. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes**.
   b. Sélectionnez l'enregistrement du thème que vous souhaitez importer.
   c. Sous l'icône Actions supplémentaires ( ), sélectionnez **Copier sys_id**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > *Messagerie instantanée d'agent*.

e. Sélectionnez la configuration du portail dans laquelle vous souhaitez ajouter votre thème de marque, puis ajoutez la ligne suivante au script serveur, y compris la sys_id de l'étape 4c.

Par exemple, si votre sys_id est 0be48eb1eba0011090fa99602a522843, vous ajoutez :

```
macroponent_theme: '0be48eb1eba0011090fa99602a522843'
```

5. Ajoutez un thème de variante à la configuration du portail si vous le souhaitez.

a. Répétez les étapes 4a et 4b.

b. Sous l'onglet **Compositionnel : thème de l'application**, ouvrez la variante souhaitée *StyleType*.

c. Répétez les étapes 4c et 4d.

d. Sélectionnez la configuration du portail dans laquelle vous avez ajouté votre thème de marque, puis ajoutez la ligne suivante au script serveur, y compris le sys_id de l'étape 5c.

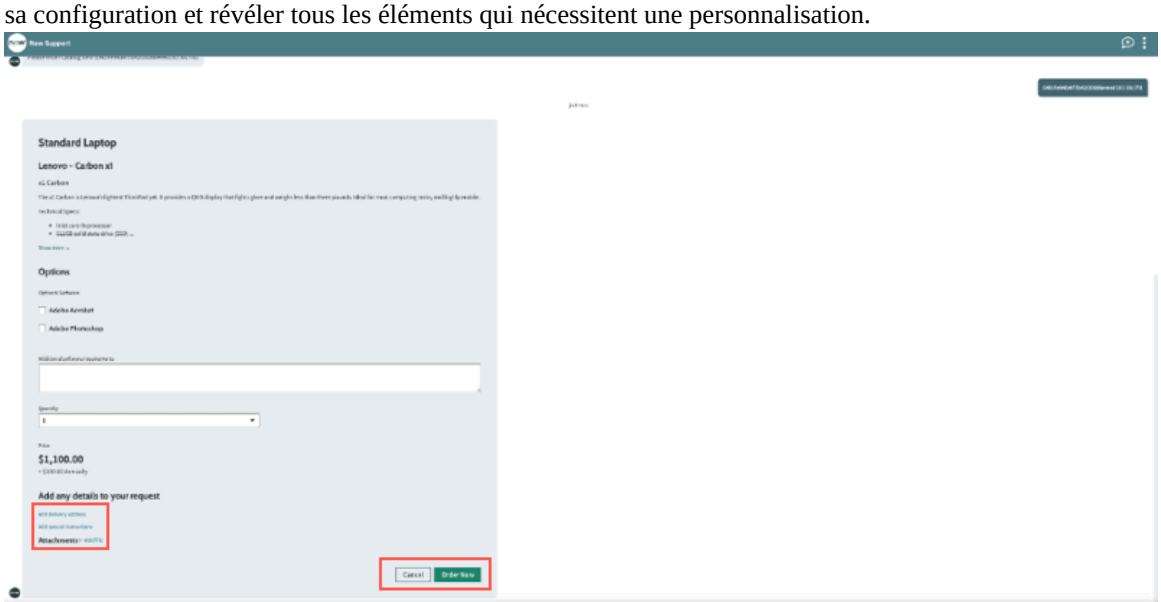
Par exemple, si l'sys_id de votre thème de variante est 1df59fc2fcb1122101gb00713b633954, vous ajoutez :

```
macroponent_theme_variant: '1df59fc2fcb1122101gb00713b633954'
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la configuration.

7. Accédez au portail sur lequel la configuration est utilisée.
Par exemple, si vous avez mis à jour la configuration du *ESC Chat* portail, accédez à Centre de services aux employés.

8. Exécutez la rubrique du catalogue dans la messagerie instantanée du portail pour charger sa configuration et révéler tous les éléments qui nécessitent une personnalisation.



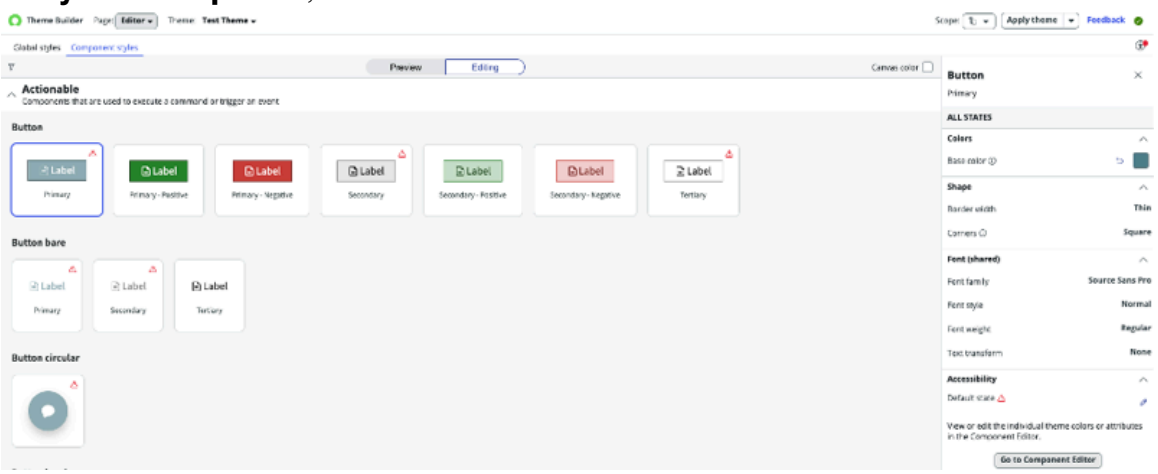
9. Accédez à la **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > *Générateur de thèmes*.

10. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Gestionnaire**, puis sélectionnez le thème que vous avez créé.

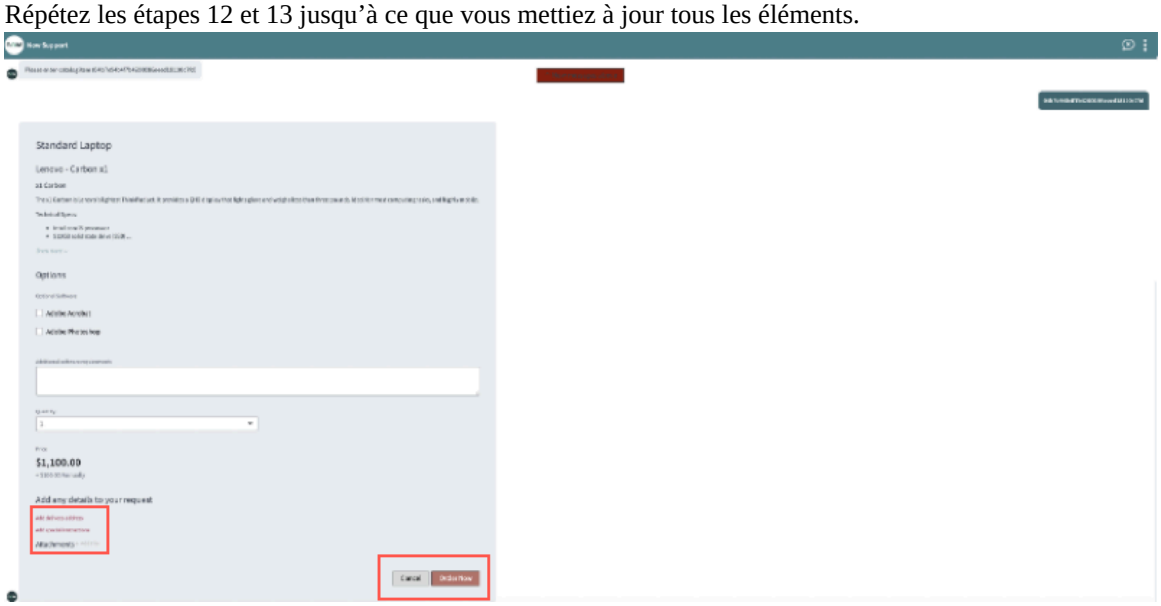
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sous l'onglet **Styles de composant** , sélectionnez **Modifier**.



12. Sélectionnez l'un des éléments nécessitant une personnalisation trouvés à l'étape 8.
13. Dans la barre latérale de la palette, définissez la couleur du code hexadécimal de l'élément pour qu'elle corresponde à la couleur de votre enregistrement de marque.
14. Répétez les étapes 12 et 13 jusqu'à ce que vous mettiez à jour tous les éléments.



Résultats

Les thèmes de couleur du catalogue correspondent désormais à votre image de marque.

Configuration des Agent virtuel notifications

Envoyez des ServiceNow notifications directement aux utilisateurs via le chatbot sur les Agent virtuel canaux de messagerie pris en charge. Les notifications peuvent être de simples messages d'information à examiner ou des messages exploitables avec des boutons que les utilisateurs peuvent sélectionner pour effectuer certaines actions.

Les notifications sont envoyées aux destinataires via le Agent virtuel bot du client Web, des intégrations de messagerie prédéfinies (par exemple, SMS, , Microsoft TeamsWorkplace from FacebookTwilioSlack, services et Facebook Messenger plateforme de messagerie) et des intégrations de messagerie instantanée personnalisées.

La fonctionnalité de notification est incluse dans le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) ainsi qu'avec Agent virtuel Lite, qui est inclus dans le Now

Traduction automatique

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

Platformfichier . Toutefois, Agent virtuel Lite les utilisateurs ne peuvent recevoir que des notifications simples, tandis que Agent virtuel les utilisateurs peuvent recevoir à la fois des notifications exploitables et des notifications simples. Les utilisateurs n'ayant aucun profil associé ServiceNow dans la table [sys_user] peuvent recevoir des notifications ne pouvant faire l'objet Agent virtuel d'une action.

Fonctionnement Agent virtuel des notifications

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir différents types de notifications qui ont des mises en page et un contenu spécifiques. Vous pouvez également personnaliser certains aspects du contenu de la notification, tels que l'en-tête et le contenu du message.

Notifications simples

Le contenu peut être un message d'information standard, une carte d'enregistrement ou une carte d'image. Des notifications simples sont envoyées immédiatement aux utilisateurs, même lorsqu'ils sont engagés dans une conversation avec un agent virtuel ou en direct.

Notifications recevables

Ces notifications comportent des boutons qui permettent au destinataire d'effectuer certaines actions, telles que l'ajout d'un commentaire ou la demande d'un agent actif. Lorsque vous créez une notification exploitable, vous associez une action à une rubrique publiée par Agent virtuel, à une action pouvant contenir des scripts ou à une action de flux qui gère l'action à effectuer. Pour encourager les utilisateurs à donner suite à une notification, les utilisateurs administrateurs peuvent choisir de supprimer l'option **Ignorer** . Si l'utilisateur n'agit toujours pas, la conversation se termine comme inactive.

Remarque :
Les notifications ne sont activables que lorsqu'il existe une action de lien associée à leur contenu.

Des notifications exploitables sont délivrées aux utilisateurs lorsqu'ils ne sont pas dans une conversation active avec un agent virtuel ou actif. Une file d'attente stocke les notifications exploitables qui attendent d'être livrées, jusqu'à huit heures par défaut.

Les notifications activables sont particulièrement adaptées à des fins conversationnelles, pour des cas d'utilisation tels que :

- Réinitialisation du mot de passe
- Mise à jour de l'incident
- Demande d'approbation
- Enquête sur le cours
- Suivis et enquêtes sur les services
- Suivis des intégrations d'employés

Lorsqu'une conversation de rubrique est terminée, Agent virtuel elle invite automatiquement l'utilisateur à afficher les notifications en attente (le cas échéant). Les administrateurs peuvent supprimer cette invite en définissant la `com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt` propriété de la table Propriétés système sur faux.

Notifications avec contenu dynamique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 personnaliser les Agent virtuel notifications en ajoutant du contenu dynamique aux en-têtes et messages des messages. Pour les notifications basées sur les enregistrements et les événements, vous utilisez la substitution de paramètres pour spécifier les variables qui identifient les valeurs d'enregistrement (à partir de la table de notification) à inclure dans le contenu.

Notifications avancées avec contenu dynamique

Vous pouvez créer des Agent virtuel notifications qui utilisent un script pour ajouter du contenu dynamique dans les en-têtes et messages des messages. Le contenu peut provenir de plusieurs sources de données et inclure des services tiers, tels que le raccourcissement d'URL.

Traitement de la notification

Agent virtuel Les notifications sont soumises à certains contrôles et limitations de traitement, tels que le nombre maximal de destinataires autorisés par notification et le nombre de notifications pouvant être envoyées par jour. La table suivante identifie ces contrôles de traitement et les propriétés système qui peuvent être utilisées pour modifier leurs valeurs par défaut.

Agent virtuel Contrôles et limites du traitement des notifications

Contrôle ou limitation du traitement des notifications	Valeur par défaut	Propriété système associée
Nombre maximal de destinataires par notification et par canal	100 000 destinataires	`com.glide.cs.per_notification_user_li` Limite maximale : aucune **Remarque :** • S'il y a plus de destinataires que le nombre configuré, des messages d'avertissement s'affichent pour réduire la liste des destinataires pendant la configuration de la notification et lors de la remise de la notification. Les avertissements s'affichent uniquement lorsqu'un contenu Agent virtuel est associé à la notification. • Des limites de destinataires peuvent s'appliquer à des canaux de livraison tiers en fonction du niveau de service ou d'abonnement.
Nombre maximal de notifications par jour et par canal	100 000 notifications	`com.glide.cs.daily_notification_limit`

Traduction automatique

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

Agent virtuel Contrôles et limites du traitement des notifications (suite)

Contrôle ou limitation du traitement des notifications	Valeur par défaut	Propriété système associée
		Limite maximale : aucune **Remarque :** Des limites tarifaires peuvent s'appliquer aux canaux de livraison tiers en fonction du niveau de service ou d'abonnement.
Durée de vie des notifications exploitables (une file d'attente stocke les notifications exploitables qui attendent d'être livrées)	8 heures	`com.glide.cs.idle_actionable_notifica` **Remarque :** Vous pouvez spécifier une valeur maximale de 72 heures.
Autoriser l'accès au contenu de la carte de notification et aux substitutions de paramètres dans les en-têtes et messages de notification	Faux (non activé)	`com.glide.cs.notification_record_acce` **Remarque :** Cette propriété ne s'applique pas aux notifications avancées.

Expérience de notification pour les utilisateurs finaux

L'expérience de notification pour les utilisateurs finaux dépend du type de notification qu'ils reçoivent. Les utilisateurs finaux peuvent également gérer la façon dont leurs notifications sont envoyées en s'abonnant aux notifications ou en s'en désabonnant.

- Notifications de messages simples : ces notifications sont envoyées immédiatement à l'utilisateur final, même lorsque l'utilisateur discute avec un bot ou un agent actif. L'utilisateur voit le message entrant, mais peut poursuivre la conversation actuelle.
- Notifications exploitables : ces notifications sont envoyées uniquement lorsque l'utilisateur n'est pas dans une conversation active avec un agent virtuel ou en direct. Lorsque les utilisateurs terminent leur conversation avec un bot ou un agent actif, ils peuvent utiliser la commande **Show notification** pour afficher une liste des notifications en attente, qui affiche l'en-tête de chaque notification. Les utilisateurs peuvent sélectionner une notification en attente à examiner, puis effectuer l'action appropriée pour la notification ou ignorer l'action.

Abonnements de l'utilisateur pour les notifications

Les utilisateurs finaux peuvent s'abonner ou se désabonner des notifications sur le canal qu'ils utilisent. Par exemple, le menu de la messagerie instantanée fournit un commutateur que les utilisateurs peuvent utiliser pour s'abonner ou se désabonner des notifications sur le canal Web.

Dans les intégrations conversationnelles de Slack, Microsoft Teams, Workplace from Facebook les utilisateurs finaux gèrent leurs abonnements aux notifications à l'aide des commandes **S'abonner** et **Se désabonner** .

Traduction automatique

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

Étapes suivantes

Créer des Agent virtuel notifications

Créez une notification qui est envoyée directement aux utilisateurs via le Agent virtuel chatbot. La notification spécifie quand les utilisateurs reçoivent la notification (déclencheurs de la notification) et qui la reçoit (destinataires avec et sans compte dans la table Utilisateur [sys_user]).

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Table	Table sur laquelle recevoir des notifications.
Application	Périmètre de l'application de la notification.
Type	Type de la notification.
Catégorie	Catégorie de la notification. Pour Agent virtuel, c'est le chat.
Actif	Option permettant d'activer la notification. La notification est active par défaut.
Déclencheur	
Déclenché par	Action système qui déclenche la notification. Vous pouvez choisir d'envoyer la notification après la modification d'un enregistrement ou après le déclenchement d'un événement.
Inséré	Option permettant d'envoyer la notification après l'insertion d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclenché par** .
Mis à jour	Option permettant d'envoyer la notification après la mise à jour d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclenché par** .
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, vous devez sélectionner l'événement *`incident.inactive`* . Par défaut, cet événement est journalisé dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclenché par** .
Conditions	Filtrez pour spécifier les enregistrements de table pour lesquels les utilisateurs reçoivent des notifications. Par exemple, pour envoyer des notifications sur les incidents prioritaires, vous devez sélectionner **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définir les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Destinataires	
Utilisateurs	Utilisateurs qui reçoivent la notification. Ajoutez des utilisateurs à partir de la table Utilisateur statique (table [sys_user] ou tables d'extension) pour définir les destinataires de la notification. **Remarque :** Vous pouvez définir les destinataires des notifications uniquement pour les canaux de messagerie instantanée à l'aide de ce champ.
Destinataires dans les champs	Champs d'enregistrement qui incluent les destinataires qui reçoivent la notification. Par exemple, pour envoyer la notification au délégataire de l'enregistrement, sélectionnez **Affecté à**. Ajoutez des destinataires à partir de la table Utilisateur [sys_user] ou de ses tables d'extension pour déclencher la notification. **Remarque :** Vous pouvez définir les destinataires des notifications pour les canaux de messagerie instantanée et les canaux de messagerie à l'aide de ce champ.
L'utilisateur d'origine est-il inclus ?	Option permettant d'inclure l'utilisateur qui a modifié l'enregistrement ou déclenché l'événement.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
Utilisez le bouton **Envoyer** pour Agent virtuel les notifications. Le bouton **Soumettre et ajouter du contenu commun** est destiné à d'autres cas d'utilisation.

Que faire ensuite

- Créer des destinataires supplémentaires pour Agent virtuel les notifications.
- Définissez le contenu de la notification.

Créer des destinataires supplémentaires pour Agent virtuel les notifications

Créez et définissez des destinataires supplémentaires pour qu'une Agent virtuel notification soit remise sur les canaux de messagerie instantanée ou les canaux de messagerie.

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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- L'administrateur peut définir des destinataires dans la liste connexe Destinataires supplémentaires pour les canaux de messagerie.

  Remarque :
  La sélection du canal (canal de messagerie instantanée ou canal de messagerie) est une condition préalable à la définition du contenu de la notification.

- L'administrateur peut définir des destinataires dans la liste connexe Destinataires supplémentaires pour les canaux de messagerie instantanée et de messagerie instantanée à l'aide d'une condition dynamique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications** et sélectionnez la notification pour laquelle vous souhaitez créer des destinataires supplémentaires.
2. Dans la liste connexe Destinataires supplémentaires, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Destinataires supplémentaires des notifications

Champ	Description
Notification	Identificateur de la notification. Le nom de la notification est renseigné automatiquement.
Table de destinataire	Champ d'application de l'enregistrement du destinataire pour la notification. Le champ **Table de destinataires** est renseigné automatiquement avec l'utilisateur [sys_user] comme valeur par défaut.
Application	Champ d'application de l'enregistrement du destinataire.
Actif	Option permettant d'activer la notification pour les destinataires supplémentaires définis.
Destinataires statiques	Noms des destinataires à partir du champ d'application de la table de destinataires sélectionnée.
Destinataires dynamiques	
Conditions dynamiques	Conditions de filtre dynamiques pour les destinataires définis. La condition dynamique s'applique à la fois aux canaux de messagerie et de messagerie instantanée. Cette condition dynamique vous permet de définir la liste des destinataires 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.

Champ	Description
	qu'un groupe d'utilisateurs envoie une notification. Cliquez sur l'icône d'actualisation ( ) en regard du lien de **condition de correspondance des enregistrements** pour mettre à jour le nombre exact d'enregistrements correspondant à la dernière condition de filtre. Par défaut, il affiche le nombre total d'enregistrements dans la table actuelle. **Remarque :** Un seul enregistrement actif peut être ajouté pour une table de destinataires particulière. Si vous souhaitez ajouter un autre enregistrement à la table des destinataires, vous devez désactiver l'enregistrement actuel.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir le Agent virtuel contenu des notifications

Créez le contenu d'une Agent virtuel notification envoyée dans un canal de messagerie instantanée ou de messagerie.

Avant de commencer

- Les images des cartes à images doivent avoir une largeur d'au moins 400 pixels et être au format .jpg, .png, .bmp, .gif, .ico ou .svg.
- Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure et que vous souhaitez que les ACL soient observées pour les données affichées dans les cartes d'enregistrement et les substitutions de paramètres dans les notifications de messagerie instantanée, définissez la `com.glide.cs.notification_record_access_check` propriété système sur true. La valeur par défaut de cette propriété système est false, ce qui signifie que les données sont livrées, quel que soit le niveau d'accès de l'utilisateur.

  Remarque : Cette propriété ne s'applique pas aux notifications avancées.

- Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser les Agent virtuel notifications à l'aide de la substitution de paramètres pour ajouter du contenu dynamique à l'en-tête et au message. Lorsque vous ajoutez du contenu dynamique à vos notifications, vous spécifiez les variables qui identifient les valeurs d'enregistrement à inclure dans le contenu. Vous pouvez ajouter du contenu dynamique aux types de notifications suivants :

- Notifications basées sur les enregistrements : utilisez le format `${<variable_name>}` dans votre contenu pour spécifier une variable qui représente une valeur d'enregistrement de la table utilisée pour la notification. Par exemple, si vous souhaitez personnaliser l'en-tête d'une notification qui utilise la table Incident et inclure la **priorité** de l'incident dans le message, utilisez la colonne **Sélectionner une variable** pour sélectionner la variable correspondant à la priorité de l'incident.

Traduction automatique

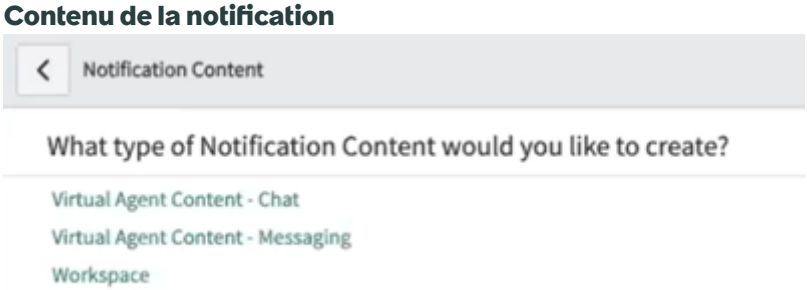
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Notifications basées sur des événements : utilisez les formats `${event.parm1}` et `${event.parm2}` pour spécifier des paramètres spécifiques aux événements qui transmettent des informations d'enregistrement dans le contenu de la notification. Pour en savoir plus sur les paramètres d'événement et leur fonctionnement, consultez Événements .
- Notifications avancées : modifiez un script fourni pour les cas d'utilisation de notification avancée afin de spécifier le contenu dynamique provenant de différentes sources de données et d'identifier les services tiers, tels que le raccourcissement de l'URL pour rationaliser les liens dans le contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications** et sélectionnez la notification pour laquelle vous définissez ou mettez à jour le contenu.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous définissez un nouveau contenu, accédez à la liste connexe Contenus de la **notification** , sélectionnez **Nouveau contenu du fournisseur**, puis passez à l'étape 3.
   - Si vous mettez à jour du contenu, accédez à la liste connexe Contenus de la **notification** , sélectionnez le contenu à mettre à jour, puis passez à l'étape 4.
3. Sélectionnez le type de Agent virtuel contenu :
   - **Contenu d'Agent virtuel : messagerie instantanée** : la notification est destinée aux canaux de messagerie instantanée.
   - **Contenu d'Agent virtuel - Messagerie** : la notification est destinée à un canal de messagerie, tel qu'un SMS.

Contenu de la notification



4. Fournissez ou mettez à jour le contenu de la notification :

   a. Renseignez les champs de la notification de messagerie instantanée ou de messagerie instantanée :

Contenu de la notification : Agent virtuel messagerie instantanée ou Agent virtuel messagerie

Champ	Description
Nom	Nom du contenu de la notification.
Notification	Notification associée au contenu. Ce champ est renseigné automatiquement avec la notification que vous avez créée.
Type	Mise en page de la notification :

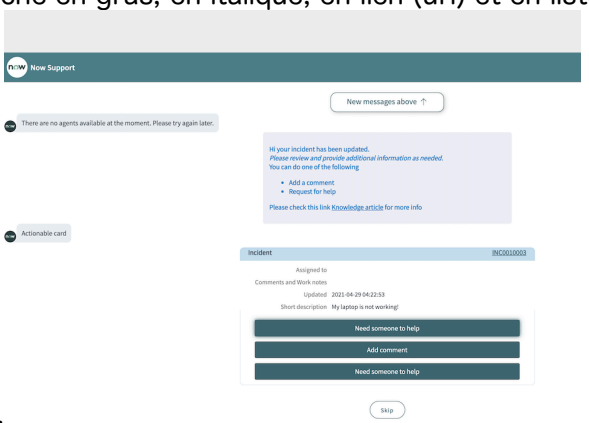
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	▪ **Simple** : une notification par message uniquement qui contient des informations à examiner. ▪ **Carte d'enregistrement** : notification qui contient des informations sur un enregistrement particulier d'une table. ▪ **Carte d'image** : notification contenant des images.
Table	(Pour les fiches d'enregistrement) Table sur laquelle recevoir des notifications. Ce champ est renseigné automatiquement avec la table définie dans la notification.
Champs	(Pour les fiches d'enregistrement) Champs à afficher dans la notification. Par exemple, si vous sélectionnez **Commentaires et notes de travail**, la notification inclut les commentaires et les notes de travail que les utilisateurs ont ajoutés à l'enregistrement.
Application	Périmètre de l'application du contenu de la notification.
Actif	Option permettant d'activer le contenu de la notification.
Activer le lien	(Pour les fiches d'enregistrement) Option permettant d'ajouter un lien vers l'enregistrement.
Avancés	Option qui ouvre l'éditeur de script pour entrer un script qui renvoie du contenu dynamique pour l'en-tête de notification et le contenu de message extrait de plusieurs sources de données.
Script	(Pour le contenu des notifications avancées) Script que vous pouvez modifier pour spécifier le contenu dynamique à utiliser dans l'en-tête et le contenu du message à partir de diverses sources de données, y compris des services tiers (tels que le raccourcissement d'URL).
En-tête de message	Texte qui s'affiche en haut du message. L'en-tête du message par défaut est : Une notification est arrivée. Vous pouvez poursuivre la conversation après avoir consulté la notification. Si vous souhaitez créer un en-tête personnalisé avec un contenu dynamique, saisissez le texte de l'en-tête et spécifiez les variables utilisées dans le texte : ▪ Pour les notifications basées sur les enregistrements : développez la colonne **Sélectionner des variables** et choisissez les variables pour les valeurs d'enregistrement à inclure dans l'en-tête. Les variables sont mappées aux enregistrements de la table utilisée pour la notification. Par exemple : `un incident vous a été affecté avec la priorité :${priority}` ▪ Pour les notifications basées sur des événements : spécifiez les variables `${event.parm1}` et `${event.parm2}` pour identifier les paramètres spécifiques aux événements qui transmettent des informations d'enregistrement dans le contenu de la notification.
Message	Contenu du message au format RTF. Si vous souhaitez créer un message personnalisé avec un contenu dynamique, saisissez le texte du message et spécifiez les variables utilisées dans le texte :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	▪ Pour les notifications basées sur les enregistrements : développez la colonne **Sélectionner des variables** et choisissez les variables pour les valeurs d'enregistrement à inclure dans le message. Les variables sont mappées aux enregistrements de la table utilisée pour la notification. Par exemple : voici une brève description de l'incident affecté :${short_description} ▪ Pour les notifications basées sur des événements : spécifiez les variables ${event.parm1} et ${event.parm2} pour identifier les paramètres spécifiques aux événements qui transmettent des informations d'enregistrement dans le contenu de la notification. Un message de notification défini au format RTF s'affiche en gras, en italique, en lien (url) et en liste non  triée. Lorsque les utilisateurs cliquent sur l'URL dans le message, ils sont redirigés vers la destination conformément à la configuration du portail.
Image source	(Pour les cartes illustrées) Option permettant de sélectionner l'image à afficher dans la notification : ▪ **Charger l'image** : ajoutez l'image en la téléchargeant. ▪ **URL** : spécifiez l'URL de l'image.
Image	(Pour les cartes illustrées) Image affichée dans la carte. ▪ Pour ajouter l'image, sélectionnez **Cliquer pour ajouter**. Dans l'outil de recherche de fichiers, choisissez votre fichier image et sélectionnez **OK**. ▪ Pour modifier l'image, sélectionnez **Mettre à jour**. Dans l'outil de recherche de fichiers, sélectionnez le nouveau fichier image, puis sélectionnez **OK**. ▪ Pour supprimer l'image, sélectionnez **Supprimer**. Le fichier est immédiatement supprimé.
Texte alt de l'image	(Pour les cartes illustrées) Texte de remplacement pour l'image à afficher dans la 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.

Remarque :
Pour créer ou mettre à jour les détails de la notification de messagerie, accédez à la liste connexe **Canal de livraison** et remplissez le formulaire. Pour plus d'informations, consultez Configurer un canal de livraison pour Agent virtuel la notification.

b. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

- Pour configurer un canal de livraison, reportez-vous à la section Configurer un canal de livraison pour Agent virtuel la notification.
- Si vous créez une notification exploitable, reportez-vous à la rubrique Définir les actions.

Configurer un canal de livraison pour Agent virtuel la notification

Configurez un canal de livraison des Agent virtuel notifications en spécifiant les informations du canal de messagerie pour envoyer des notifications aux utilisateurs.

Avant de commencer

Assurez-vous qu'un canal de messagerie est configuré dans votre instance. Agent virtuel Les administrateurs peuvent uniquement sélectionner un ou plusieurs canaux de messagerie instantanée pour la notification dans la liste des canaux de messagerie instantanée associés à l'instance.

Rôle requis : virtual_agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le canal de livraison pour prendre en charge plusieurs canaux pour le même contenu de notification. La procédure de configuration des canaux de livraison dépend du type de canal. Il existe deux types de canaux de notification : les canaux de messagerie et les canaux de messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur les canaux, reportez-vous à la section Canaux dans Interfaces conversationnelles.

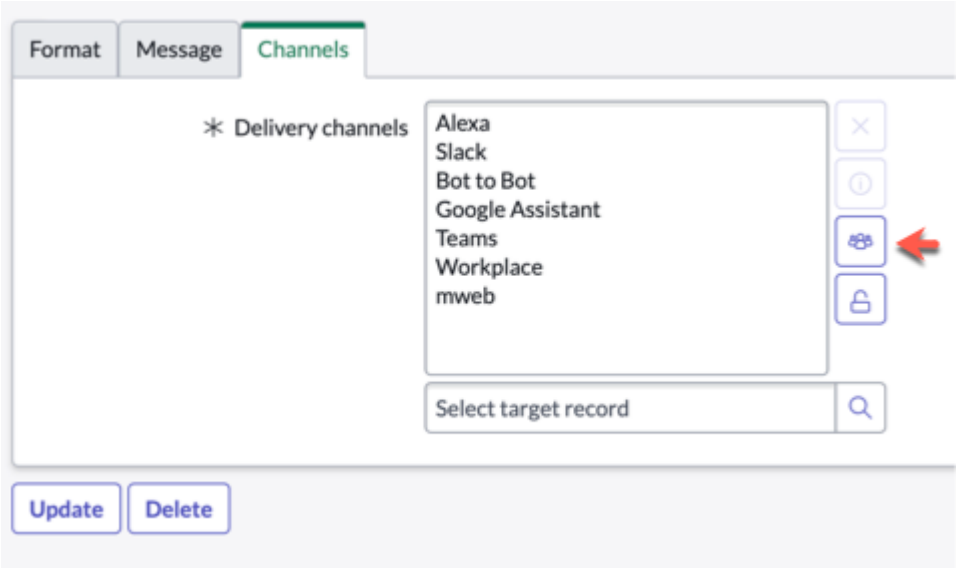
Les canaux de livraison font également partie de plusieurs conversations actives dans Agent virtuel. Consultez Acheminer Agent virtuel les notifications via plusieurs portails pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez la notification pour laquelle vous souhaitez définir ou mettre à jour le contenu.
3. Dans la liste connexe Contenu de la notification, ouvrez le contenu de la notification.
4. Suivez la procédure en fonction du type de canal de la notification que vous configurez.
   - Pour mettre à jour les canaux de livraison du contenu de messagerie, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Canaux de livraison.
   - Pour mettre à jour les canaux de diffusion du contenu de la messagerie instantanée, sélectionnez l'option **Ajouter/Supprimer plusieurs** dans la liste connexe Canaux de diffusion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 flèches pour ajouter ou supprimer des canaux de livraison spécifiques de votre liste Canaux de livraison sélectionnés. Une fois que vous avez défini tous les canaux de livraison **applicables, sélectionnez Enregistrer**.

Remarque :
Si aucun canal de messagerie instantanée spécifique n'est défini, les notifications sont déclenchées par défaut sur tous les canaux de messagerie instantanée disponibles. Agent virtuel Les administrateurs peuvent modifier les canaux de messagerie instantanée associés à une notification à tout moment.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Canal de livraison

Champ	Description
Contenu de la notification	La référence du contenu de la notification est préremplie pour le canal de livraison.
Actif	Option permettant d'activer le canal de livraison.
Connexion	Enregistrement de connexion pour le canal de messagerie configuré dans l'instance.
Envoyer à partir de	Application du fournisseur pour le canal de messagerie sélectionné.
Envoyer à (table)	Nom de la table à laquelle vous souhaitez envoyer les notifications.
Envoyer à (champ)	Nom du champ auquel vous souhaitez envoyer les notifications. Ce champ est facultatif.

6. Sélectionnez **Soumettre** (nouveaux enregistrements de notification) ou **Mettre à jour** (enregistrements de notification existants).

Définir les Agent virtuel actions de notification

Créez les actions pour un canal de messagerie instantanée ou de Agent virtuel messagerie instantanée afin d'envoyer des notifications exploitables.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Une action nécessite une rubrique associée et publiée (active), Agent virtuel une action pouvant contenir des scripts ou une action de flux qui peut effectuer l'action représentée par un bouton dans la notification, telle que parler à un agent (assistance de l'agent actif) ou un commentaire de l'agent (Agent virtuel commentaire). Envisagez de travailler avec les auteurs de votre rubrique pour déterminer les rubriques appropriées et les actions correspondantes. Pour en savoir plus sur la conception des rubriques, reportez-vous à la Agent virtuel section Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

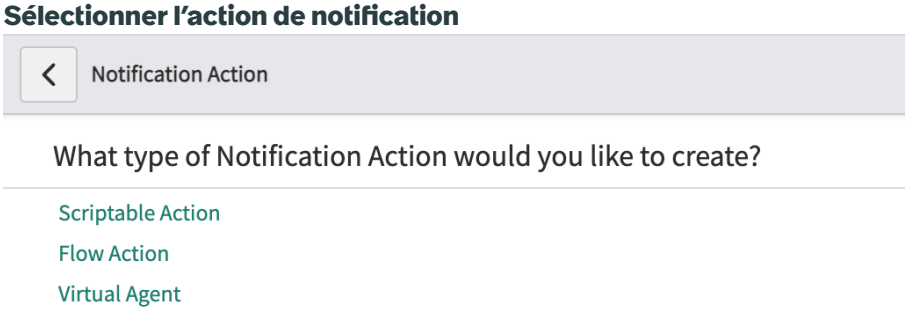
  Remarque :
  Les actions pouvant contenir des scripts et les actions de flux sont asynchrones et sont exécutées lorsque vous sélectionnez l'action sans Agent virtuel rubrique. Vous pouvez sélectionner un flux existant défini ou vous coordonner avec les auteurs de flux pour envoyer des notifications exploitables.

- Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications** et sélectionnez la notification pour laquelle vous définissez des actions.
2. Accédez à la liste connexe **Actions de notification** et sélectionnez **Nouvelle action du fournisseur**.
3. Sélectionnez une action de notification.

Sélectionner l'action de notification



4. Renseignez les champs du formulaire pour définir les actions de notification.

Contenu de la notification : actions

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de notification. Par exemple, Parlez à un agent.
Notification	Notification associée à l'action. Ce champ est renseigné automatiquement avec la notification que vous avez créée.
Async	Option permettant d'activer l'exécution de l'action sans bloquer la demande actuelle. Les actions de script et de flux sont Agent virtuel asynchrones.
Type de modèle	Type d'actions configurées. Par exemple, rubrique NLU/mot clé ou rubrique LLM.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Si un utilisateur sélectionne LLM, cette action sera envoyée à un LLM activé Agent virtuel. Si la NLU est sélectionnée, cette action ne s'appliquera qu'à une NLU activée Agent virtuel.
Rubrique	Agent virtuel Rubrique qui gère cette action de notification. **Remarque :** Agent virtuel Pro est requis pour envoyer une rubrique avec une notification exploitable.
Script	Script pour exécuter l'action de notification. Le champ de script n'est disponible que lorsque vous sélectionnez l'action de notification Pouvant contenir des scripts. **Remarque :** L'action scriptable n'est disponible que pour Agent virtuel les utilisateurs Pro.
Application	Périmètre de l'application du contenu de la notification.
Actif	Option permettant d'activer le contenu de la notification.
Choisir un flux ou une action	
Flux	Flux permettant de déclencher la séquence de l'action de notification. **Remarque :** ◦ Vous ne pouvez pas choisir le flux si vous avez fourni l'action. ◦ Le champ Flux s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'action de notification de flux. ◦ L'action de flux n'est disponible que pour Agent virtuel les utilisateurs Pro.
Action	Action pour utiliser la configuration de table et de champ correcte pour l'action de notification. **Remarque :** ◦ Vous ne pouvez pas choisir l'action si vous avez fourni le flux. ◦ Le champ Action s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'action de notification de flux. ◦ L'action de flux n'est disponible que pour Agent virtuel les utilisateurs Pro.
Entrées	
Script	Script permettant de transmettre des entrées à une action 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.

Champ	Description
	Ce champ de script s'affiche lorsque vous sélectionnez l'action de notification de flux.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Pour définir une autre action pour la notification, répétez les étapes 3 à 5.

Que faire ensuite

Définissez des actions de lien vers le contenu de la notification.

Définir les actions de lien vers le contenu de la Agent virtuel notification

Créez les actions de lien pour Agent virtuel que le contenu de la notification soit livré dans un canal de messagerie instantanée ou de messagerie instantanée en tant que notifications exploitables.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot).

  Remarque :
  Seuls les Agent virtuel clients Pro peuvent associer des actions au contenu des notifications et recevoir des notifications exploitables.

- Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu de la notification, sans actions de lien associées, est remis en tant que notification non exploitable.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications** et sélectionnez la notification pour laquelle vous définissez les actions de lien.
2. Dans la liste connexe Actions de lien, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de contenu actionnable

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de lien.
Actions	Action de notification pour laquelle l'action de lien est créée. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs actions de notification pour une notification et les placer dans l'ordre dans lequel vous souhaitez les afficher dans la notification.
Actions répertoriées dans l'événement parm1	Actions répertoriées dans un paramètre d'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Les utilisateurs et les actions ne peuvent pas être transmis dans le paramètre. Par exemple, si vous entrez un sys_id d'un utilisateur dans l'événement param1, l'utilisateur est pris en compte dans la sortie.
Application	Périmètre de l'application du contenu de la notification.
Notification	Notification associée au contenu. Ce champ est renseigné automatiquement avec la notification que vous avez créée.
Contenu	Contenu de la notification pour l'action de lien créée.
Actif	Option permettant d'activer le contenu de la notification.
Actions répertoriées dans l'événement parm2	Actions répertoriées dans un paramètre d'événement. Les utilisateurs et les actions ne peuvent pas être transmis dans le paramètre. Par exemple, si vous entrez un sys_id d'un utilisateur dans l'événement param2, l'utilisateur est pris en compte dans la sortie.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Pour définir une autre action de lien pour le contenu de la notification, répétez les étapes 3 et 4.

> **Remarque :**
> Une seule notification avec un contenu actif est prise en charge pour un fournisseur. Toutefois, si le contenu de la notification n'est pas actif, vous pouvez définir le contenu secondaire de la notification et rendre ce contenu actif.

6. **Facultatif :** Pour supprimer l'action **Ignorer** d'une notification exploitable, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la notification et ouvrez la liste connexe Lier les actions au contenu.
   b. Sélectionnez le contenu actionnable et sélectionnez l'option **Désactiver l'omission** .

> **Remarque :**
> Cette option s'affiche uniquement lorsque le type de contenu est Agent virtuel.

Que faire ensuite

Activez les Agent virtuel notifications. Pour plus d'informations, consultezActiver Agent virtuel notifications.

Traduction automatique

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

Activer les Agent virtuel notifications

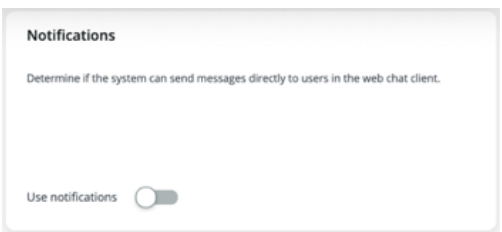
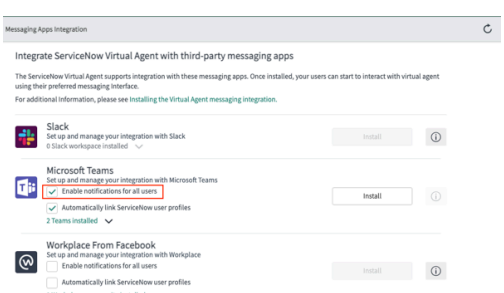
Activez Agent virtuel les notifications afin que vos utilisateurs finaux puissent recevoir des notifications dans les canaux pris en charge Agent virtuel .

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

Activez les notifications pour vos utilisateurs dans le canal approprié :

Canal	Description
Client Web	**a.** Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**. **b.** Sélectionnez **Virtual Agent**. **c.** Sous **Notifications**, faites glisser le commutateur **Utiliser les notifications** pour activer les notifications.  **Remarque :** Vous pouvez également modifier la couleur et l'arrière-plan du texte de notification dans les configurations de personnalisation de la messagerie instantanée. Pour plus de détails, voir Configurer la personnalisation de votre Agent virtuel bot.
Intégrations de messagerie Slack, Microsoft Teams ou Workplace	**a.** Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**. **b.** Pour l'intégration de messagerie appropriée, sélectionnez **Activer les notifications pour tous les utilisateurs**. 

Traduction automatique

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

Canal	Description
Intégration de la messagerie instantanée personnalisée	**a.** Accédez à la **Tout** Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_cs_channel.list`. **b.** Dans Canaux de messagerie, sélectionnez l'enregistrement d'intégration personnalisée à mettre à jour. **c.** Sélectionnez **Activer les notifications** pour activer les notifications. **d.** Sélectionnez **Mettre à jour**. Pour plus d'informations sur la configuration des intégrations de messagerie instantanée personnalisées, consultezCréer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel .

Les notifications sont envoyées aux destinataires via le Agent virtuel bot dans les canaux que vous avez activés.

Créez des privilèges d'accès entre périmètres pour les blocs de rubriques et les contrôles personnalisés

Permettez aux auteurs et développeurs de rubriques d'accéder Agent virtuel aux blocs de rubriques et aux contrôles personnalisés à partir d'autres applications incluses dans le périmètre.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les développeurs et les auteurs de rubriques peuvent avoir besoin d'accéder à des blocs de rubriques et à des contrôles personnalisés créés dans d'autres périmètres de l'application. Pour leur donner accès, définissez des enregistrements de privilège entre périmètres pour les applications appropriées. Pour plus d'informations sur les privilèges entre périmètres, consultez Enregistrement de privilèges entre périmètres .

Procédure

1. Activez les modules d'extension Agent virtuel de conversation pour les applications qui sont les champs d'application source et cible, par exemple les modules d'extension CSM (com.sn_csm.virtualagent) ou Agent virtuel ITSM (com.snc.itsm.virtualagent).
2. Définissez le périmètre de votre application (le périmètre source demandant l'accès) à l'aide du sélecteur d'application .
3. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Accès à l'application entre périmètres** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants sur le formulaire Privilège entre champs d'application.

Champ	Valeur
Périmètre source	Application demandant l'accès aux ressources d'une autre 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.

Champ	Valeur
Périmètre cible	Application dont les ressources sont demandées (le champ d'application avec les blocs de rubriques ou les contrôles personnalisés).
Nom cible	Nom de l'objet demandé : sys_cs_topic
Type cible	Table
Opération	Lecture
Statut	Autorisation pour cet enregistrement : Autorisé

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Le privilège entre périmètres est répertorié dans la table Privilèges entre périmètres [sys_scope_privilege]. Les auteurs ou développeurs de rubriques peuvent accéder aux blocs de rubriques ou aux contrôles personnalisés à partir du périmètre cible.

Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel

Configurez Compréhension du langage naturel () pour Agent virtuel identifier le fournisseur de NLU serviceNLU de votre instance. Vous pouvez également spécifier les langues des modèles utilisés lors de la conception de NLU conversations, en fonction des langues prises en charge par votre NLU fournisseur et le Now Platform®.

Avant de commencer

Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul NLU fournisseur de service pour votre instance. Agent virtuel prend en charge les services suivants NLU :

- **NLU ServiceNow** (par défaut) : créez vos modèles, intentions et entités dans Concepteur d'agent virtuel et Console NLU.
- **IBM Watson Assistant** : configurez l'intégration de l'intention et de l'entité IBM Watson Assistant afin que le Agent virtuel système puisse accéder aux IBM Watson Assistant NLU informations du modèle.
- **Microsoft LUIS** : configurez l'intégration de l'intention et de l'entité Microsoft LUIS afin que les utilisateurs Agent virtuel puissent accéder aux Microsoft LUIS NLU informations du modèle.
- **Principes essentiels de Google DialogFlow (ES)** : configurez l'intention et l'intégration d'entité Google DialogFlow ES afin qu'elles Agent virtuel puissent accéder aux Google Dialogflow informations du modèle ES NLU .

Le commutateur NLU**Activer** pour est activé/désactivé pour toutes les nouvelles Agent virtuel activations et le fournisseur de **service NLU** utilise par défaut **ServiceNow NLU**. L'interrupteur à bascule **Activer** est désactivé pour Agent virtuel Lite. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir de la version précédente, Agent virtuel conserve les NLU paramètres et les informations d'intégration pour votre NLU fournisseur de service.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rubriques compatibles NLU que vous prévisualisez, créez ou mettez à Concepteur d'agent virtuel jour doivent utiliser NLU des modèles créés dans le NLU service que vous sélectionnez ici. Par exemple, si vous spécifiez ServiceNow comme fournisseur de service,

Traduction automatique

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

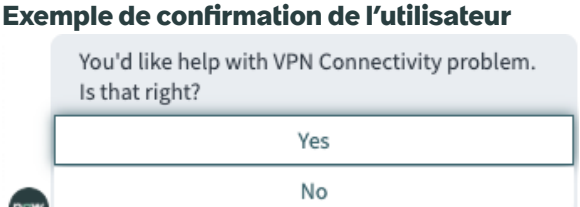
vous pouvez afficher et accéder aux rubriques qui utilisent des ServiceNow NLU groupes de modèles.

De même, pour travailler sur NLU des rubriques dans plusieurs langues, les langues doivent être activées dans votre NLU service et ajoutées à vos groupes de modèles. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Agent virtuel**.
3. Sous Compréhension du langage naturel (NLU), cliquez sur **Afficher les paramètres**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Compréhension du langage naturel (NLU)

Champ	Description
Fournisseur de service NLU	Fournisseurs de services disponibles NLU pour l'extraction d'intentions et d'entités. La liste des langues prises en charge NLU s'affiche. Il affiche tous les modules d'extension de langue qui ont été installés. Pour **la NLU ServiceNow**, l'anglais est activé sur **vrai** par défaut. Ce champ est automatiquement défini sur **NLU ServiceNow**.
Demander à l'utilisateur si le VA de rubrique choisi est correct.	Option permettant d'inviter l'utilisateur à confirmer que l'intention correspondante est correcte. Cette option active la confirmation de l'utilisateur uniquement lors de la détection d'intention initiale. Lorsqu'elle est activée, Agent virtuel elle demande confirmation à l'utilisateur avant de poursuivre vers le contenu de rubrique sélectionné automatiquement. L'activation de ce champ déclenche l'ouverture du champ **Message de confirmation d'intention** . **Exemple de confirmation de l'utilisateur**  Si l'utilisateur **sélectionne Non** pour une intention initiale, il Agent virtuel exécute ensuite la rubrique de secours globale. Si l'utilisateur sélectionne **Non** pour une intention sélectionnée automatiquement au milieu de la rubrique, alors Agent virtuel revient à la rubrique dans laquelle l'utilisateur se trouvait.
Demander à l'utilisateur si la rubrique de commutation est correcte.	Option permettant d'inviter l'utilisateur à confirmer que l'intention changée est correcte. Cette option est activée par défaut et invite l'utilisateur à confirmer uniquement lorsque celui-ci déclenche un changement d'intention en cours de rubrique. Lorsqu'elle est activée, Agent virtuel elle demande confirmation à l'utilisateur avant de passer au contenu de la rubrique changée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	L'activation de ce champ déclenche l'ouverture du champ **Message de confirmation d'intention** .

5. Modifiez le champ **Message de confirmation d'intention** , si nécessaire.

   Le texte saisi dans ce champ est affiché à l'utilisateur pour confirmer que l'intention correspondante est correcte.

6. Si vous prévoyez d'utiliser des modèles spécifiques NLU à la langue, activez les langues dans la liste Langues prises en charge NLU .
   Une langue est activée si la colonne Activé affiche **vrai**. Pour plus d'informations, consultez Activer les langues NLU dans Agent virtuel les paramètres.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Lorsque vous créez ou mettez à jour une rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez choisir NLU des modèles disponibles pour votre fournisseur spécifié NLU et les langues spécifiées, le cas échéant. Vous pouvez également définir les propriétés de l'entité NLU pour les contrôles d'entrée que vous ajoutez à votre flux de rubriques.

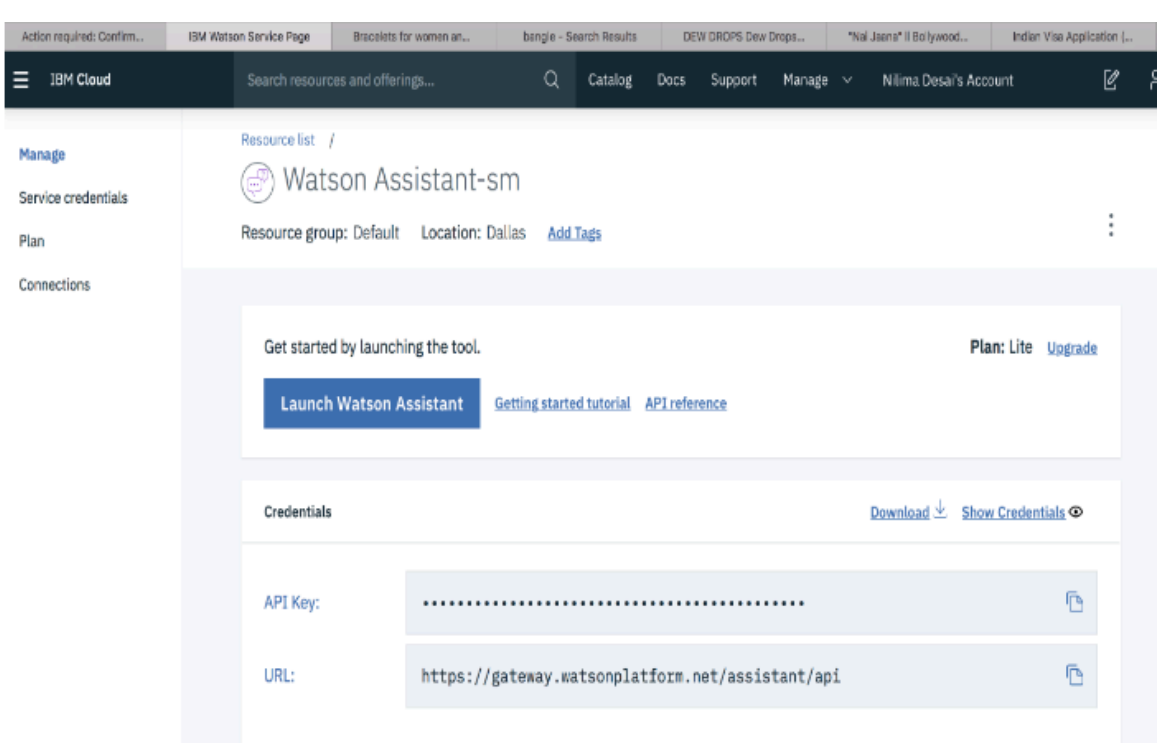
Configurer IBM Watson Assistant en tant que fournisseur NLU pour Agent virtuel

Utilisez les intentions, les entités et les énoncés définis et IBM Watson Assistant appliquez-les en tant que modèle NLU pour vos Agent virtuel conversations.

Avant de commencer

Dans IBM Watson Assistant, procédez comme suit :

- Dans votre IBM compte, créez un lien de ressource dans la catégorie IA (intelligence artificielle). Une fois que vous avez créé le lien de ressource, vous devriez voir la clé API et l'URL :



Traduction automatique

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

- Dans votre espace de travail, définissez les intentions, les entités et les énoncés de votre modèle NLU.
- Localisez les informations d'identification de votre espace de travail et copiez le **mot de passe** de l'espace de travail que vous devez fournir lors de la définition de vos informations d'identification pendant la configuration.

Dans votre ServiceNow instance, assurez-vous que le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) est activé. Ce module d'extension installe l'agent proxy du module d'extension serveur Compréhension du IBM langage naturel Watson (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery), qui est nécessaire pour cette intégration.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration de l'intégration implique de fournir IBM Watson Assistant des informations d'identification pour l'authentificationIBM Watson Assistant. Vous ne pouvez définir qu'un seul fournisseur de service NLU pour votre instance.

Remarque :
Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version précédente, le processus de mise à niveau conserve automatiquement le **mot de passe de** l'espace IBM Watson Assistant de travail que vous avez fourni.

À partir de la Quebec version, Agent virtuel prend uniquement en charge les URL de la version 1 héritée :

- Modèles : `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces ?version={{published_version}}`
- Intentions : `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents ?version={{published_version}}&page_limit=1000`
- Entités : `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities ?version={{published_version}}`
- Prédiction : `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/message ?version={{published_version}}`

Procédure

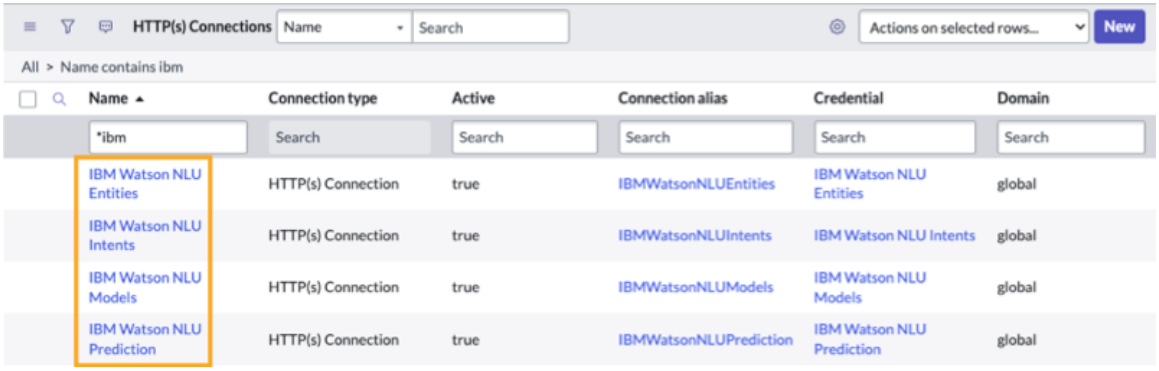
1. Définissez le IBM point de terminaison Watson dans votre ServiceNow instance pour chacun des enregistrements de connexions HTTP(s) suivants :
   - IBM Modèles NLU Watson
   - IBM Intentions NLU Watson
   - IBM Entités NLU Watson
   - IBM Prédiction NLU Watson

   a. Accédez à **Tous**, puis entrez `http_connection.list` dans le filtre.

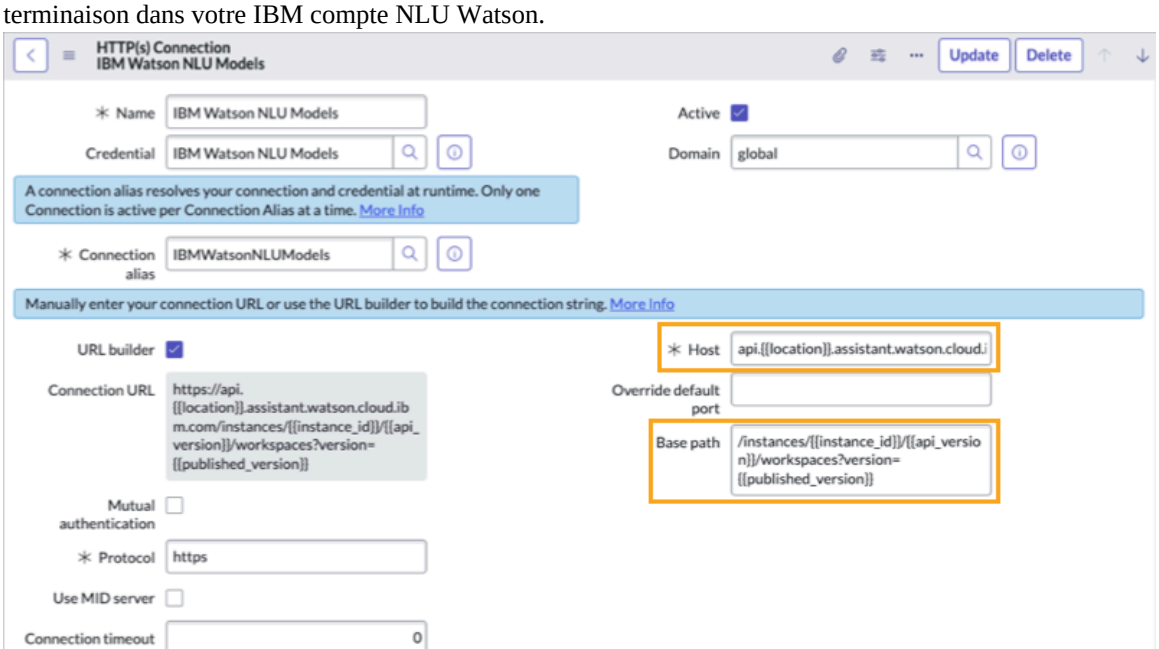
   b. Sur la page Connexions HTTP(s), sélectionnez une IBM entrée Watson dans la colonne Nom pour ouvrir l'enregistrement.

Traduction automatique

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



c. Modifiez l'URL dans les champs **Chemin d'accès de l'hôte** et **de base** pour refléter le point de terminaison dans votre IBM compte NLU Watson.



d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

e. Répétez ces étapes pour les enregistrements Watson restants IBM .

2. Ajoutez la IBM clé API Watson NLU dans votre ServiceNow instance pour chacun des enregistrements d'informations d'identification pour l'authentification de base suivants :

- IBM Modèles NLU Watson
- IBM Intentions NLU Watson
- IBM Entités NLU Watson
- IBM Prédiction NLU Watson

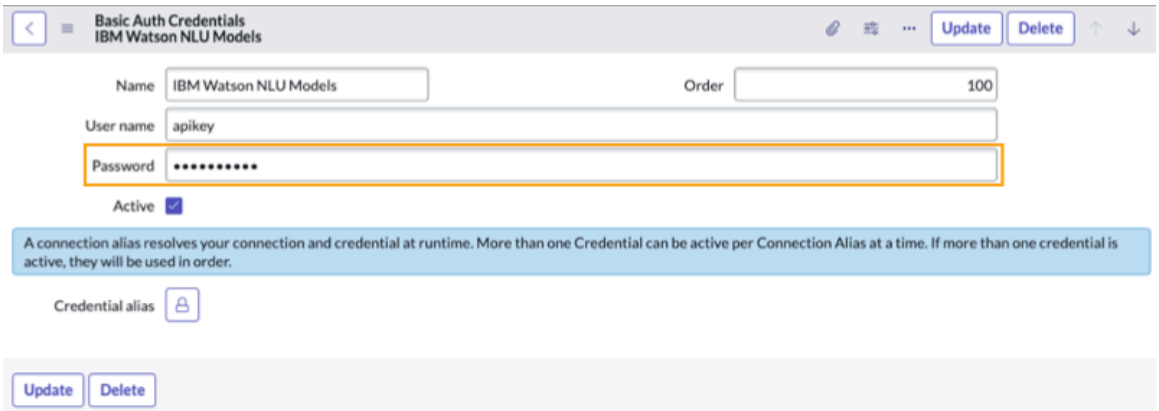
a. Accédez à **Tous**, puis entrez `basic_auth_credentials.list` dans le filtre.

b. Sur la page Informations d'identification pour l'authentification de base, sélectionnez une IBM entrée Watson dans la colonne Nom pour ouvrir l'enregistrement.

c. Dans le champ **Mot de passe** , saisissez la IBM clé API Watson 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.



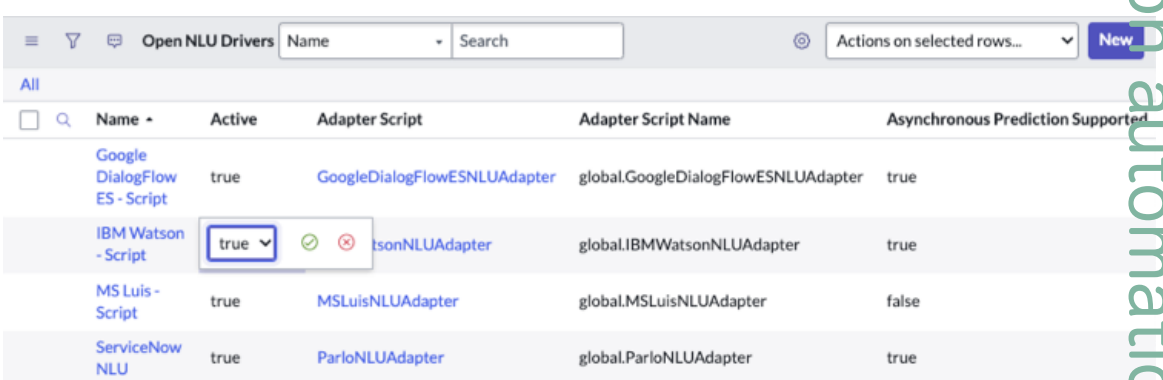
d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

e. Répétez ces étapes pour les enregistrements Watson restants IBM .

3. Activez le service IBM Watson NLU.

a. Accédez à **Tous**, puis entrez `open_nlu_driver.list` dans le filtre.

b. Dans la table Ouvrir les pilotes NLU, recherchez l'enregistrement de script IBM Watson et, dans le champ **Actif** , définissez la valeur sur vrai.



L'activation de ce paramètre ajoute **IBM Watson : script actif** à la liste des services NLU disponibles dans Agent virtuel les paramètres.

4. Pour activer la NLU dans votre instance, accédez à **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**, puis procédez comme suit :

a. Cliquez sur **Agent virtuel**.

b. Sous Compréhension du langage naturel (NLU), cliquez sur **Afficher les paramètres**.

c. Faites glisser le commutateur **Activer** pour activer Compréhension du langage naturel.

d. Dans la liste des **fournisseurs de service NLU** , sélectionnez **IBM Watson - 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.

e. Si vous prévoyez d'utiliser des modèles NLU spécifiques à la langue, activez les langues de la liste Langues NLU prises en charge.
Une langue est activée si la colonne Activé affiche **vrai**. Pour plus d'informations, consultez Activer les langues NLU dans Agent virtuel les paramètres.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.

IBM Watson Assistant est le fournisseur de service NLU de votre instance.

Configurer Microsoft LUIS en tant que fournisseur NLU pour Agent virtuel

Utilisez les intentions, les entités et les énoncés définis dans une application Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) et appliquez-les en tant que modèle NLU pour vos Agent virtuel conversations.

Avant de commencer

Dans Microsoft LUIS, procédez comme suit :

- Connectez-vous au portail LUIS et créez une application à utiliser comme modèle NLU (nécessite un Microsoft Azure compte).
- Localisez et copiez ces Microsoft LUIS clés :
  - Clé de création qui a été générée automatiquement lors de la création de votre Microsoft LUIS compte. La clé de création fournit l'authentification nécessaire pour vos LUIS applications, ainsi que pour leur création, leur formation et leur publication. Vous pouvez trouver la clé de création en vous connectant à , en LUISsélectionnant votre compte d'utilisateur et en ouvrant les paramètres du compte.
  - Clé d'exécution du point de terminaison de prédiction que vous avez affectée à la ressource pour votre Microsoft LUIS application. Agent virtuel Accède au point de terminaison de prédiction de la requête d'exécution LUIS via cette clé.

Remarque :
Si vous utilisez plusieurs LUIS applications (modèle NLU), vous devez fournir la clé d'exécution du point de terminaison de prédiction pour chaque application que vous créez.

Dans votre ServiceNow instance, procédez comme suit :

- Assurez-vous que le module d'extension Glide Agent virtuel est activé, car il installe l'agent proxy sur le module d'extension du serveur Compréhension du Microsoft LUIS langage naturel (com.glide.nlu.msluis.intent.discovery) nécessaire pour cette intégration. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version précédente, le processus de mise à niveau conserve automatiquement les LUIS clés que vous avez fournies.
- Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez définir qu'un seul fournisseur de service NLU pour votre instance.

Traduction automatique

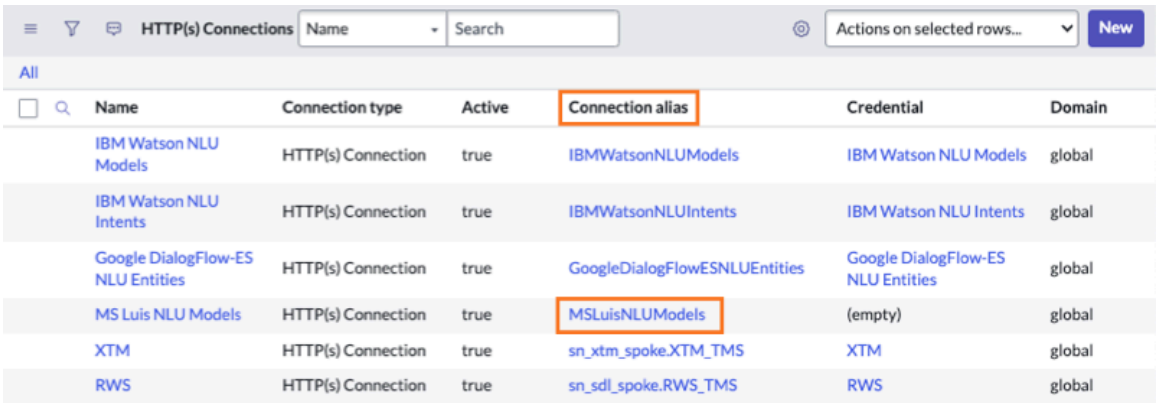
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Pour définir les mots de passe d'informations d'identification pour le modèle NLU, les entités, les intentions et les LUIS informations de prédiction, procédez comme suit :

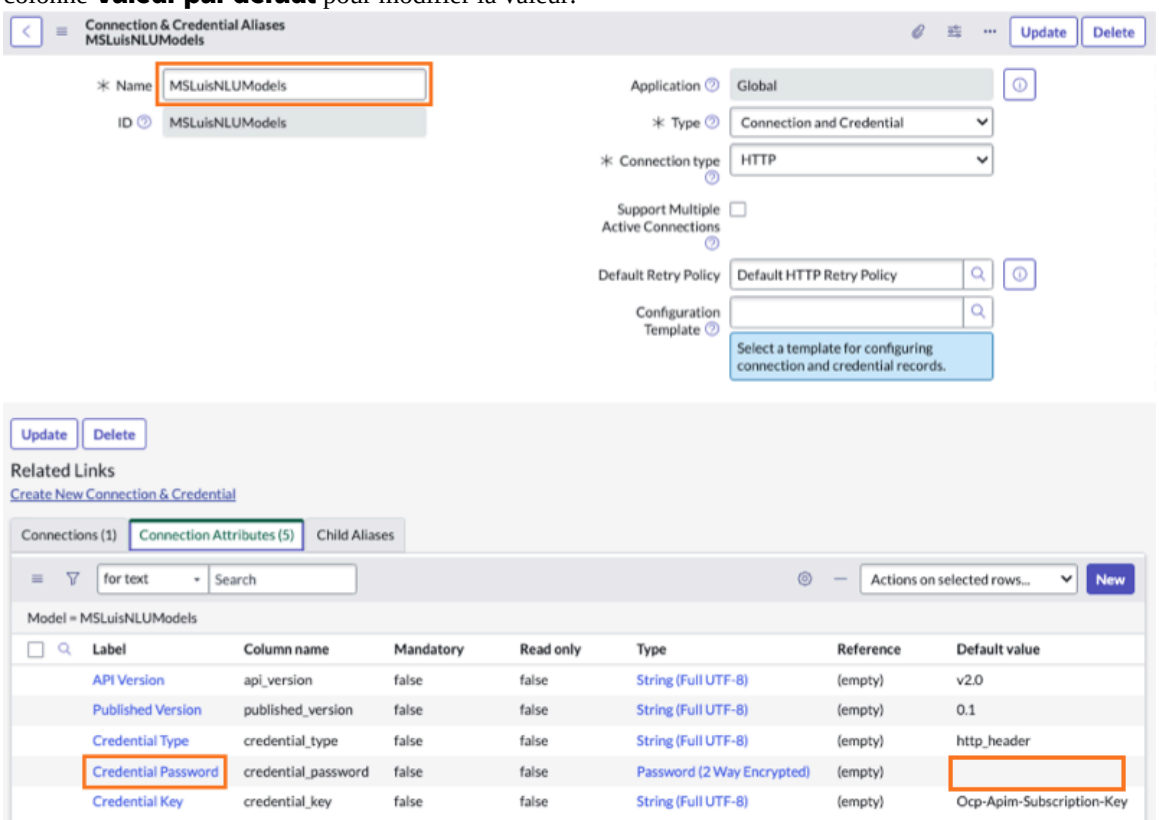
   a. Accédez à **Tous**, puis entrez `http_connection.list` dans le filtre.

   b. Sur la page Connexions HTTP(s), sélectionnez **MSLuisNLUModels** dans la colonne Alias de connexion pour ouvrir l'enregistrement.



   c. Dans la page Alias de connexion et d'informations d'identification pour MSLuisNLUModels, accédez à la liste connexe Attributs de connexion.

   d. Recherchez l'attribut Mot de passe des informations d'identification, puis double-sélectionnez-le dans la colonne **Valeur par défaut** pour modifier la valeur.



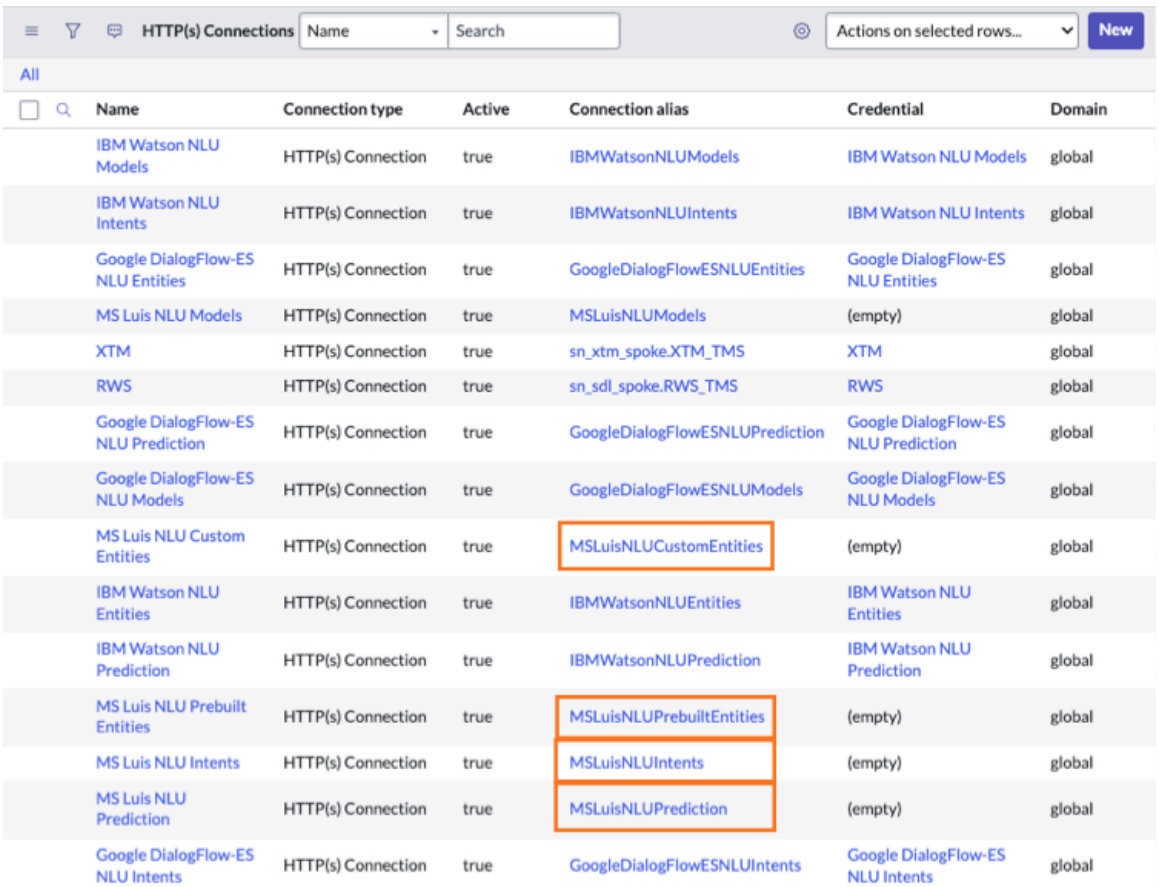
Traduction automatique

© 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.

e. Entrez la *clé de création MS LUIS* dans le champ **Valeur par défaut** , puis sélectionnez l'icône d'enregistrement.

f. Revenez à la page Connexions HTTP(s) et répétez ces étapes pour ajouter la *clé de création MS LUIS* comme valeur par défaut dans les alias de connexion suivants :

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUPrebuiltEntities
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLUPrediction



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

Remarque :
Répétez ces étapes pour chaque Microsoft LUIS application que vous utilisez en tant que modèle NLU. Chaque application a sa propre clé d'exécution de point de terminaison de prédiction que vous devez fournir.

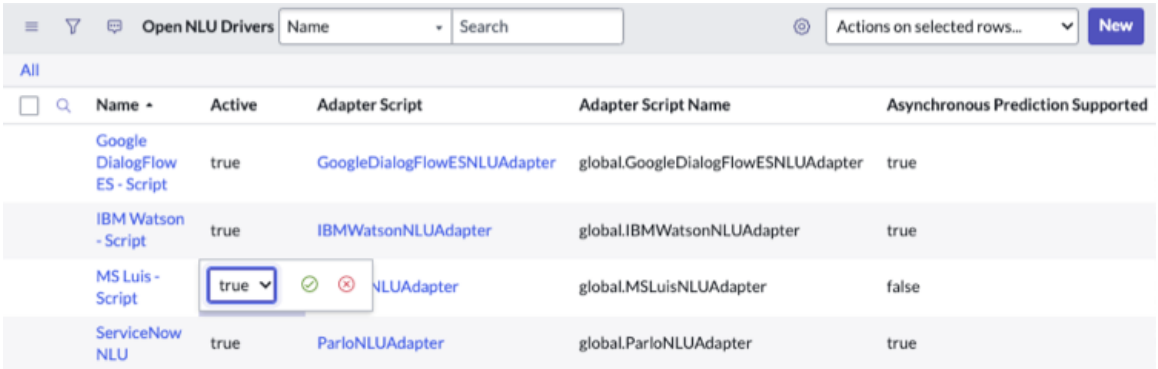
2. Activez le LUIS service NLU.

a. Accédez à **Tous**, puis entrez `open_nlu_driver.list` dans le filtre.

b. Dans la table Ouvrir les pilotes NLU, définissez la valeur du champ **Actif** pour l'enregistrement de **script MS Luis** sur **vrai**.

Traduction automatique

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



Remarque :
L'activation de ce paramètre ajoute **MS Luis - Script** à la liste des services NLU disponibles dans Agent virtuel les paramètres.

3. Pour activer la NLU dans votre instance, accédez à **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**, puis procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Virtual Agent**.

   b. Sous Compréhension du langage naturel (NLU), sélectionnez **Afficher les paramètres**.

   c. Faites glisser le commutateur **Activer** pour activer Compréhension du langage naturel.

   d. Dans la liste **des fournisseurs de service NLU** , sélectionnez **MS Luis - Script**.

   e. Si vous prévoyez d'utiliser des modèles NLU spécifiques à la langue, activez les langues de la liste Langues NLU prises en charge.
   Une langue est activée si la colonne Activé affiche **vrai**. Pour plus d'informations, consultez Activer les langues NLU dans Agent virtuel les paramètres.

   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Microsoft LUIS est désormais le fournisseur de service NLU de votre instance.

Configurer Google Dialogflow ES en tant que fournisseur NLU pour Agent virtuel

Utilisez les intentions, les entités et les énoncés définis dans Google Dialogflow ES. Appliquez-les en tant que modèle NLU pour vos Agent virtuel conversations.

La configuration de l'intégration ES implique de fournir Google Dialogflow des informations d'identification pour l'authentificationGoogle Dialogflow. Vous ne pouvez définir qu'un seul fournisseur de service NLU pour votre instance.

Besoins

Cette configuration NLU nécessite les éléments suivants :

- Une Xanadu ServiceNow instance
- Un Google Dialogflow agent ES avec des intentions, des entités et des énoncés définis

  Pour plus d'informations, consultez la documentation Google Dialogflow ES .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Un Google Dialogflow agent est similaire à un ServiceNow modèle. Actuellement, Agent virtuel il ne prend en charge qu'un Google Dialogflow seul agent ES par instance.

- Accès à la Google Cloud plateforme
- Le module d'extension Glide Agent virtuel [com.glide.cs.chatbot] doit être installé sur votre ServiceNow instance.

  Les modules d'extension suivants sont installés avec Glide Agent virtuel par défaut :

  - com.snc.integration.sso.multi.installer : intégration : programme d'installation de l'authentification unique de plusieurs fournisseurs
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery : agent proxy du serveur de compréhension du Google Dialogflow langage naturel d'ES

Créer un compte de service et une clé privée dans Google Dialogflow ES

À utiliser Google Dialogflow en tant que fournisseur NLU pour Agent virtuel, créez un compte de service et une clé privée pour votre agent dans Google Dialogflow.

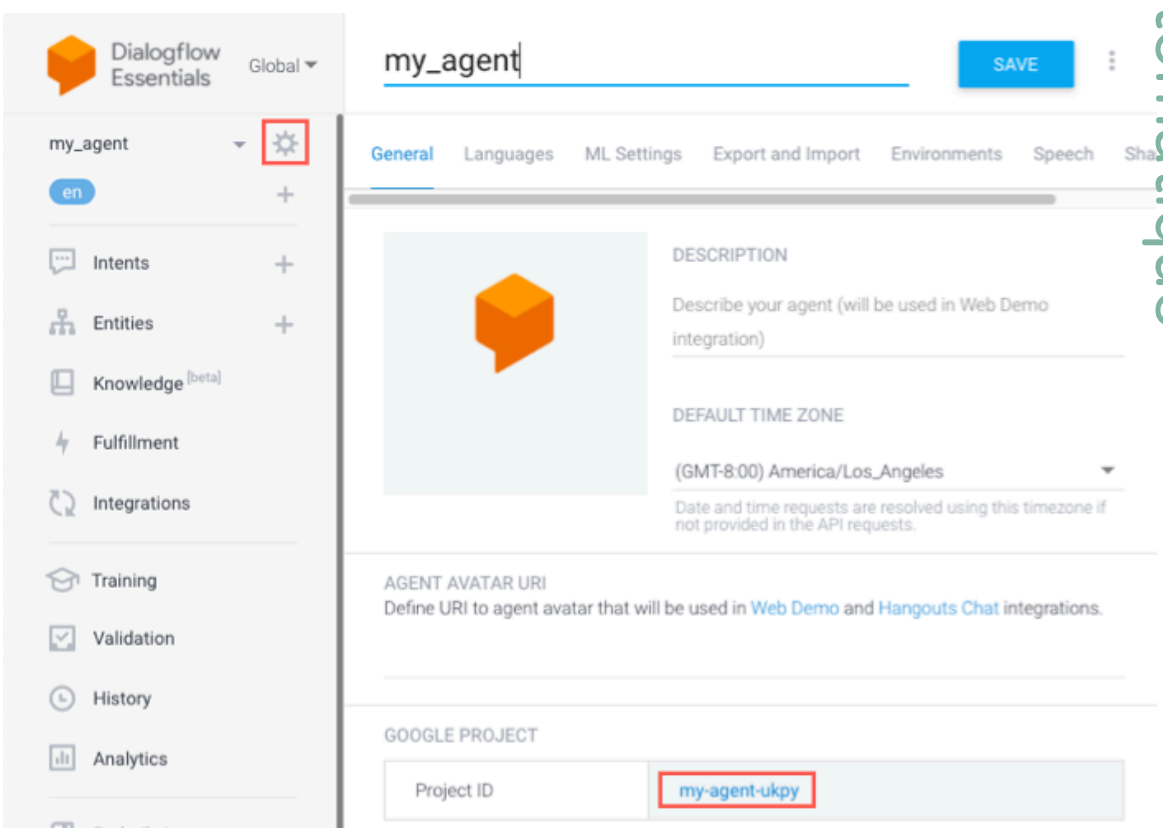
Avant de commencer

Créer un agent dans Google Dialogflow.

Rôle requis : administrateur

Procédure

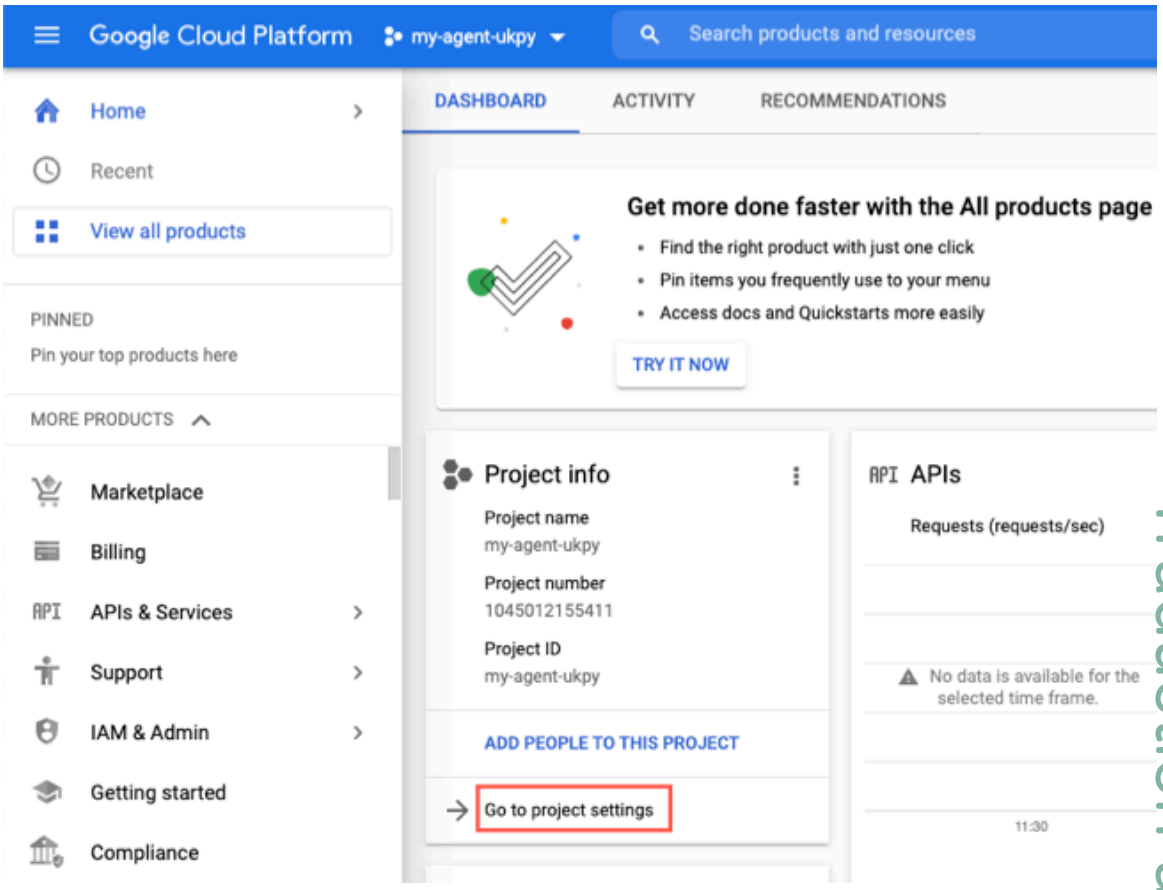
1. Connectez-vous à votre compte Google Dialogflow.
2. Cliquez sur l'icône des paramètres de l'agent, puis sur l'ID de projet dans l'onglet **Général** .



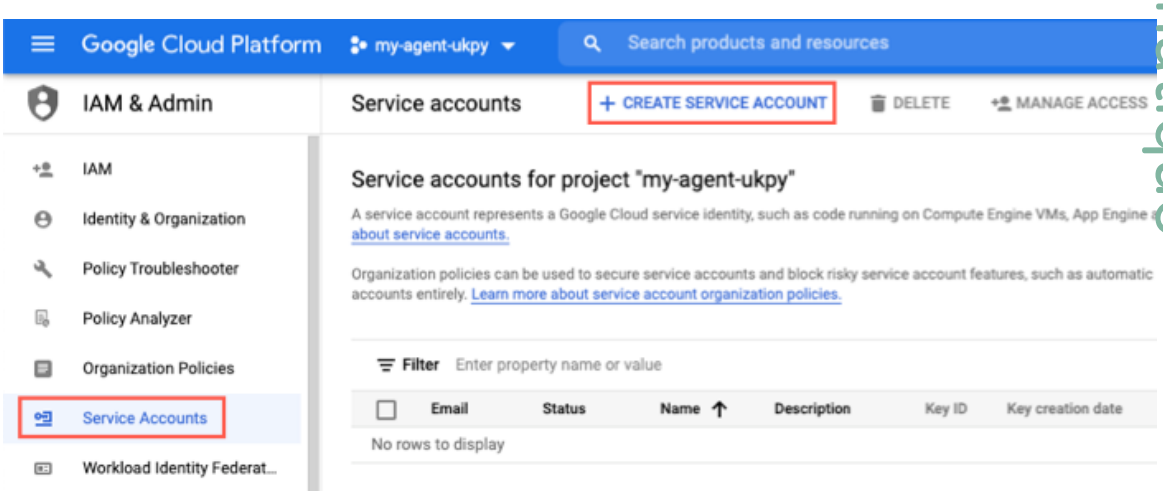
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le Google Cloud tableau de bord, cliquez sur **Accéder aux paramètres du projet**.



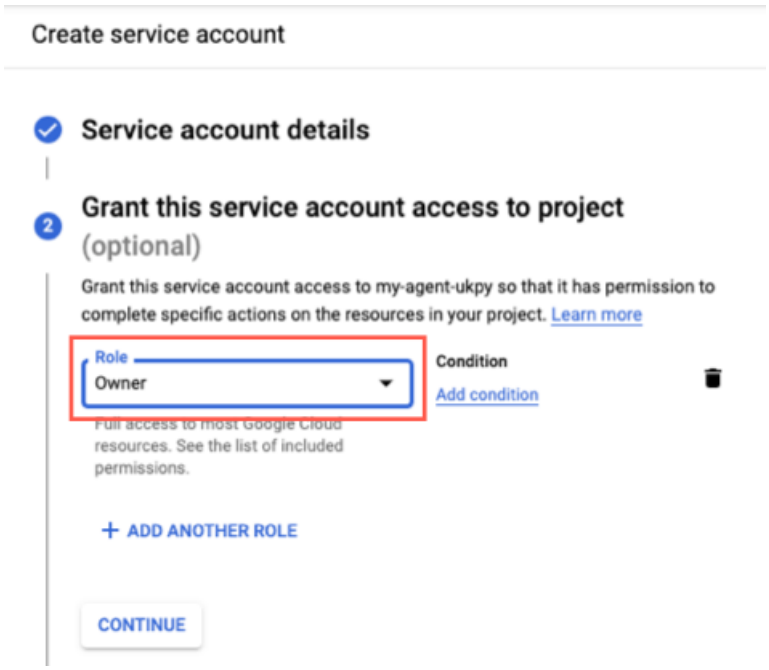
4. Sur la page IAM et administrateur, cliquez sur **Comptes de services**.
5. Cliquez sur **+ Créer un compte de service**.



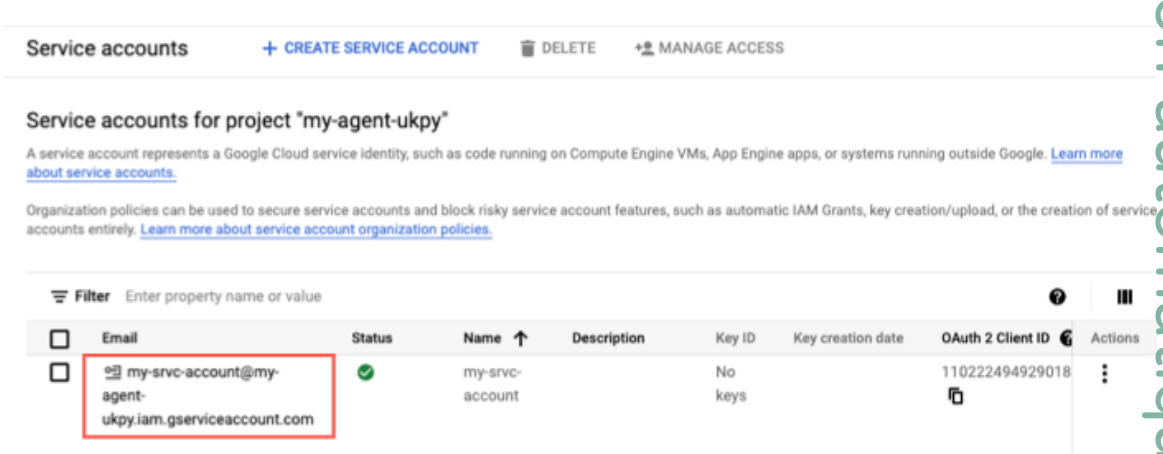
6. Attribuez un nom, puis cliquez sur **Créer et continuer**.
7. Dans la section Accorder à ce compte de service l'accès au projet, sélectionnez **Propriétaire** comme rôle.

Traduction automatique

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



8. Cliquez sur **Continuer**.
9. Cliquez sur **Terminé**.
10. Dans la colonne **E-mail** , cliquez sur le lien de l'enregistrement.

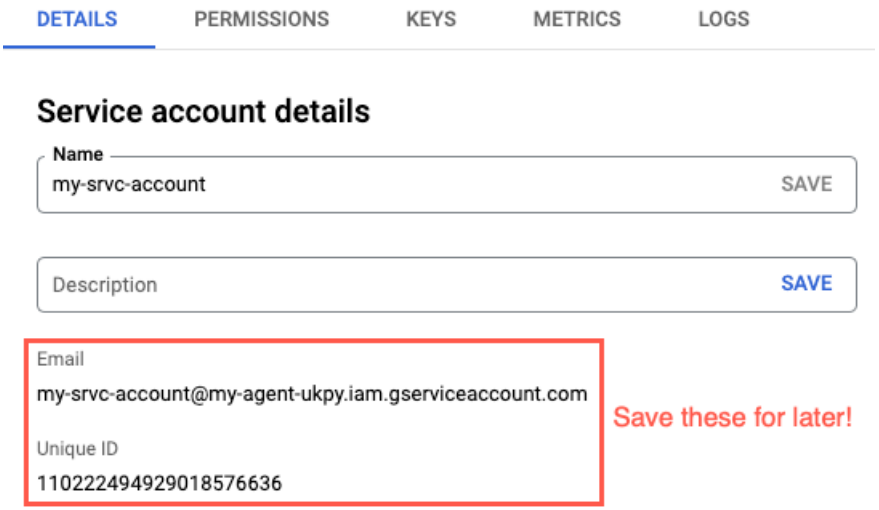


La page des détails du compte de service s'ouvre.

11. Copiez l'e-mail et l'ID unique et enregistrez-les pour une étape ultérieure.

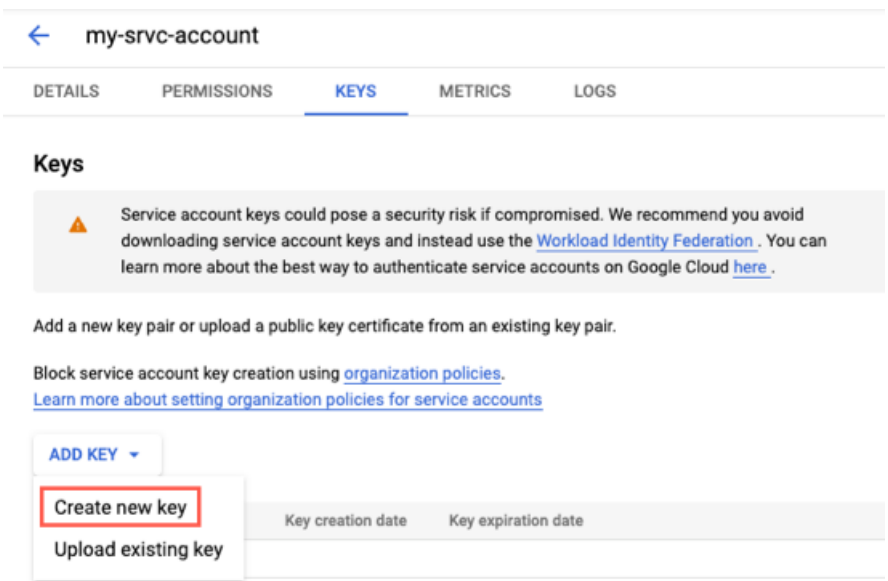
Traduction automatique

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



12. Sur la page des détails du compte de service, cliquez sur l'onglet **Clés** .

13. Cliquer sur **Ajouter une clé** > **Créer une nouvelle clé**.



14. Lorsque vous êtes invité à entrer le type de clé, sélectionnez **P12**, puis cliquez sur **Créer**. Le fichier P12 est téléchargé sur votre ordinateur.

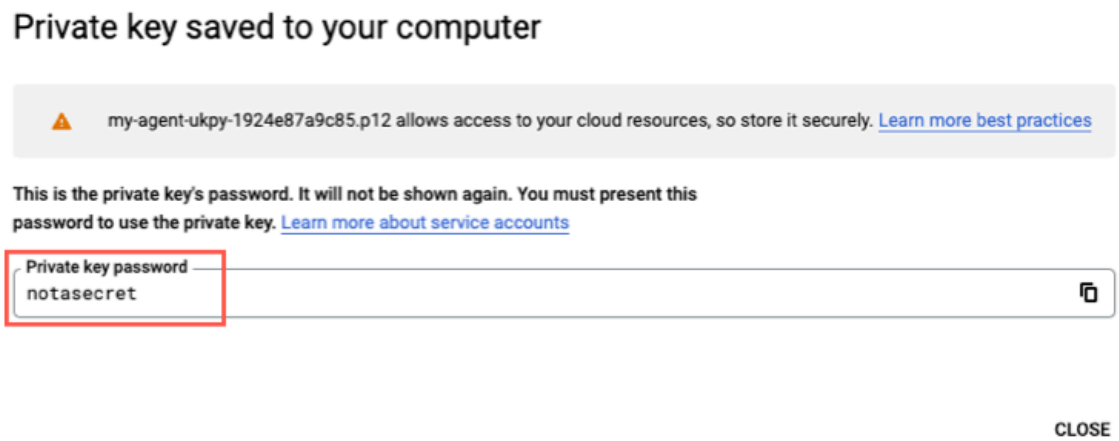
15. Notez le mot de passe de la clé privée (`notasecret`).

Traduction automatique

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

Exemple de mot de passe de clé privée



Générer un fichier de magasin de clés Java (JKS) et configurer la sécurité sur votre ServiceNow instance

Pour l'utiliser Google Dialogflow en tant que fournisseur NLU pour Agent virtuel, utilisez la clé privée que vous avez téléchargée pour générer un fichier JKS et configurer l'authentification dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Assurez-vous que le kit de développement Java (JDK) est installé sur le système.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Google Dialogflow utilise OAuth2.0 pour l'authentification.

Procédure

1. Ouvrez une fenêtre d'interpréteur de commandes
2. Pour créer un fichier JKS à partir du fichier P12, procédez comme suit :

   a. Exécutez la commande suivante :

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12 -srcstoretype pkcs12
    -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks -deststoretype JKS
   ```

   Dans cet exemple, `/local_dir/myprivatekey.p12` pointe vers la clé privée que vous avez téléchargée à l'étape précédente.

   b. Lorsque vous y êtes invité, entrez `notasecret` pour le mot de passe de magasin de clé de destination et le mot de passe de magasin de clé source.
   `notasecret` est le mot de passe de clé privée que vous avez noté à l'étape précédente. Vous devrez saisir ce mot de passe trois fois.

Un fichier JKS est créé dans le même répertoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 votre ServiceNow instance, ajoutez le fichier JKS à l'enregistrement de Google Dialogflow certificat X.509 :

   a. Accédez à **Tout**, puis entrez `sys_certificate.list` dans le filtre.

   b. Sélectionnez Google Dialogflow Certificat X.509 pour ouvrir l'enregistrement.

   c. Renseignez les champs du formulaire, comme suit.

Champ	Valeur
Type	Sélectionnez **le magasin de clés Java**.
Mot de passe de magasin de clés	Saisissez le mot de passe de clé privée que vous avez spécifié lors de la création du fichier JKS (`notasecret`).
Actif	Sélectionnez cette option pour activer le certificat.

   d. Sélectionnez l'icône de pièce jointe et chargez le fichier JKS dans l'enregistrement.

   e. Sous Liens connexes, sélectionnez **Valider les banques/certificats**.
   Vous devriez voir un message `key_store valide` .

   f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

4. Dans votre ServiceNow instance, mettez à jour l'enregistrement de l'alias de magasin de Google Dialogflow clés JWT (jeton JSON Web).

   a. Accédez à **Tous**, puis entrez `jwt_keystore_aliases.list` dans le filtre.

   b. Sélectionnez Google Dialogflow Magasin de clés JWT pour ouvrir l'enregistrement.

   c. Renseignez les champs du formulaire, comme suit.

Champ	Valeur
Magasin de clés de signature	Sélectionnez **le certificat X.509 Google DialogFlow**.
Algorithme de signature	Sélectionnez **RSA 256**.
Clé de signature	Saisissez le mot de passe de clé privée que vous avez spécifié lors de la création du fichier JKS (`notasecret`).
ID de clé	Laissez ce champ vide.

   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. Dans votre ServiceNow instance, mettez à jour l'enregistrement du Google Dialogflow fournisseur JWT.

Traduction automatique

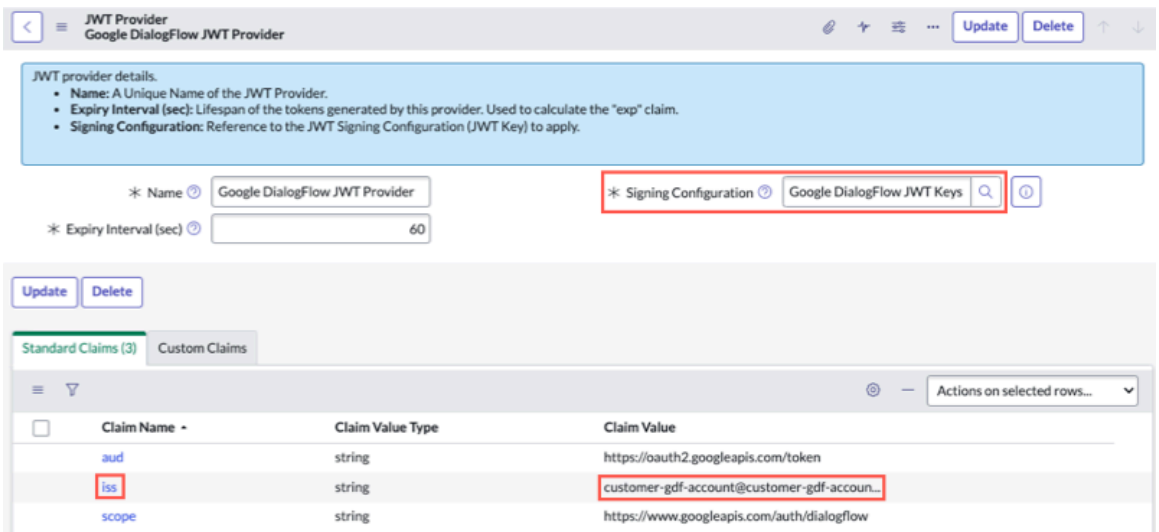
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Accédez à **Tout**, puis entrez `jwt_provider.list` dans le filtre.

b. Sélectionnez Google Dialogflow Fournisseur JWT pour ouvrir l'enregistrement.

c. Dans le champ Configuration de la **signature** , sélectionnez **Google DialogFlow JWT Keystore**.

d. Dans la liste connexe Réclamations standard, saisissez l'adresse e-mail de votre Google Dialogflow compte de service d'agent comme **valeur de réclamation** pour l'entrée **iss** .



Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un compte de service et une clé privée dans Google Dialogflow ES.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Dans votre ServiceNow instance, mettez à jour l'enregistrement du Google Dialogflow fournisseur OAuth NLU :

a. Accédez à **Tous**, puis entrez `oauth_entity.list` dans le filtre.

b. Sélectionnez Google Dialogflow NLU pour ouvrir l'enregistrement.

c. Renseignez les champs du formulaire, comme suit.

Champ	Valeur
ID client	Saisissez l'ID unique de votre Google Dialogflow compte de service d'agent que vous avez enregistré lors d'une étape précédente.
Secret client	Saisissez le mot de passe de clé privée que vous avez spécifié lors de la création du fichier JKS (`notasecret`).
Type d'accord par défaut	Sélectionnez **Support JWT**.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

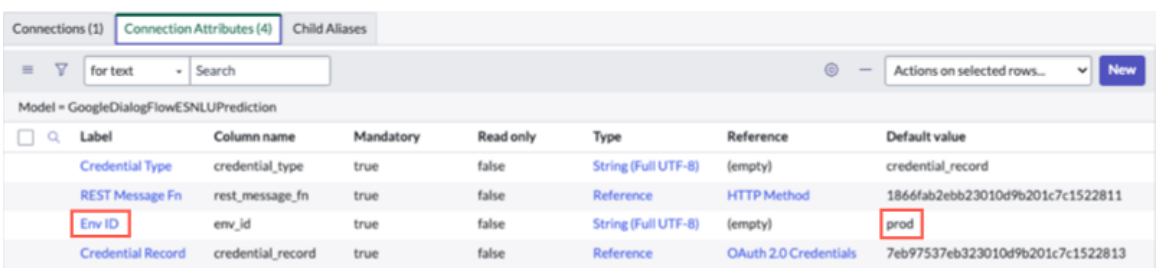
7. Dans votre ServiceNow instance, mettez à jour l'alias système **de rediction GoogleDialogFlowESNLUPrediction** .

   a. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_alias.list` dans le filtre.

   b. Sélectionnez **GoogleDialogFlowESNLUPrediction** pour ouvrir l'enregistrement.

   c. Sélectionnez l'onglet **Attributs de connexion** et recherchez l'enregistrement **EnvID** .

   d. Dans la colonne **Valeur par défaut** , mettez à jour la valeur avec le nom de l'environnement Google Dialogflow dans lequel l'agent a été publié.
   La valeur par défaut est *`prod`*.



   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

8. Spécifiez Google Dialogflow ES en tant que fournisseur NLU dans Agent virtuel.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel.

Activer le Google Dialogflow service ES et l'activer dans votre instance

Lorsque vous activez le service ES dans la table Ouvrir les Google Dialogflow pilotes NLU [open_nlu_driver], le service devient disponible en tant qu'option dans Agent virtuel les paramètres NLU.

Avant de commencer

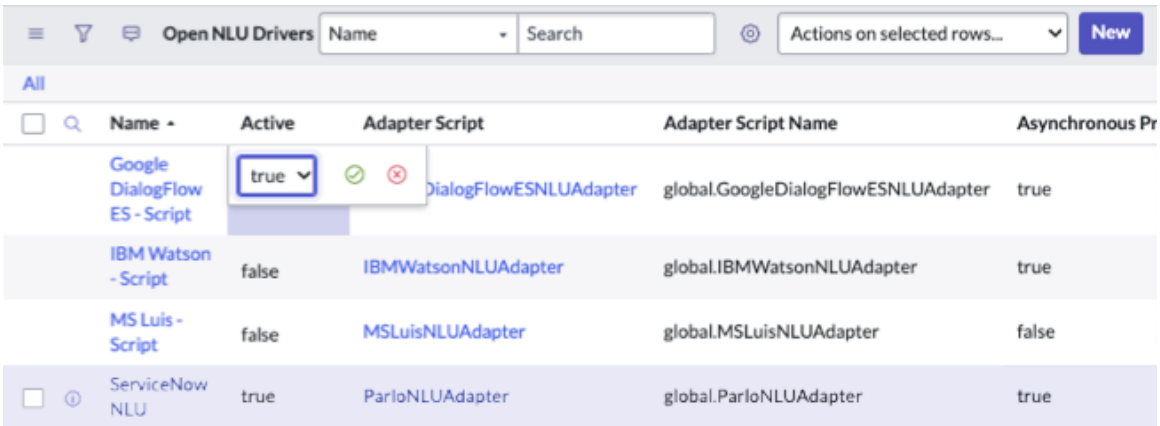
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `open_nlu_driver.list` dans le filtre.
2. Dans la table Ouvrir les pilotes NLU, recherchez l'enregistrement de Google Dialogflow script ES.
3. Dans la colonne Actif, définissez la valeur sur **vrai**.

Traduction automatique

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



4. Pour activer la NLU dans votre instance, accédez à **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**, puis procédez comme suit :

   a. Cliquez sur **Agent virtuel**.

   b. Sous Compréhension du langage naturel (NLU), cliquez sur **Afficher les paramètres**.

   c. Faites glisser le commutateur **Activer** pour activer Compréhension du langage naturel.

   d. Dans la liste des fournisseurs de services NLU, sélectionnez **Google Dialogflow ES - Script**.

   e. Si vous prévoyez d'utiliser des modèles NLU spécifiques à la langue, activez les langues de la liste Langues NLU prises en charge.
   Une langue est activée si la colonne Activé affiche **vrai**. Pour plus d'informations, consultez Activer les langues NLU dans Agent virtuel les paramètres.

   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Google Dialogflow ES est le fournisseur de service NLU pour votre instance.

Tester Agent virtuel avec Google Dialogflow ES NLU dans Concepteur d'agent virtuel

Testez la découverte de rubriques avec Google Dialogflow et Agent virtuel dans l'interface Concepteur d'agent virtuel .

Avant de commencer
Vérifiez les points suivants :

- Assurez-vous que votre Google Dialogflow agent (modèle) est publié en tant que version avec les changements les plus récents.

  Pour plus d'informations, consultez Versions et environnements dans la Google Dialogflow documentation.

- Assurez-vous qu'au moins une rubrique est mappée à un agent (modèle) et à une intention existants Google Dialogflow .

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

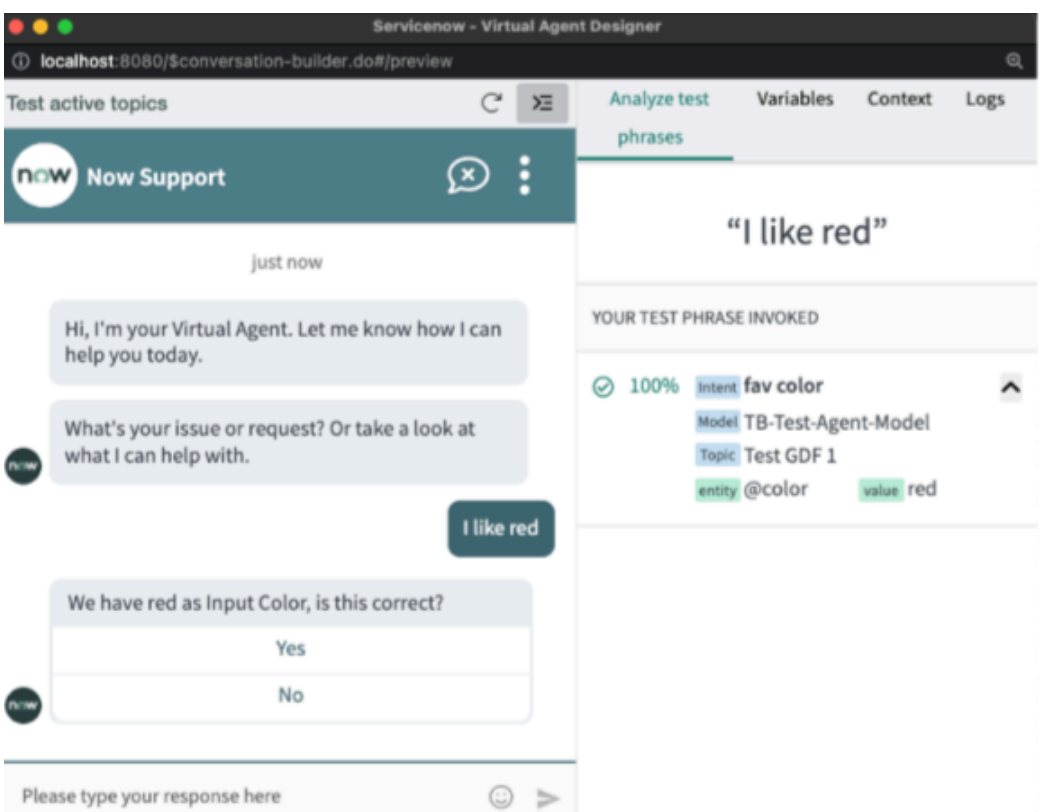
Traduction automatique

© 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la page Rubriques (Rubriques disponibles), cliquez sur **Tester les rubriques actives**.
3. Tapez un énoncé qui doit déclencher l'intention Google Dialogflow mappée à la rubrique.
4. Pour tester le remplissage d'emplacement d'entité, procédez comme suit :
   a. Dans l'onglet **Flux** , ajoutez un nœud d'entrée utilisateur Texte.
   b. Sélectionnez une entité pour le champ **Entité NLU** .

Assurez-vous que l'entité que vous sélectionnez est configurée dans votre Google Dialogflow agent ES. Lorsqu'un énoncé correspondant est entré dans la fenêtre Tester cette rubrique, la rubrique doit être déclenchée et l'entité doit se remplir automatiquement.



Traduction automatique

Amélioration de la gestion en langage naturel des entrées de l'utilisateur dans la découverte de rubriques NLU

Donnez Agent virtuel la possibilité à l'utilisateur de reconnaître les variations naturelles entre oui et non , par exemple sûr ou non. En définissant une plage de réponses booléennes comme affirmatives ou négatives, Agent virtuel il n'est pas nécessaire d'inviter l'utilisateur à reformuler sa préférence.

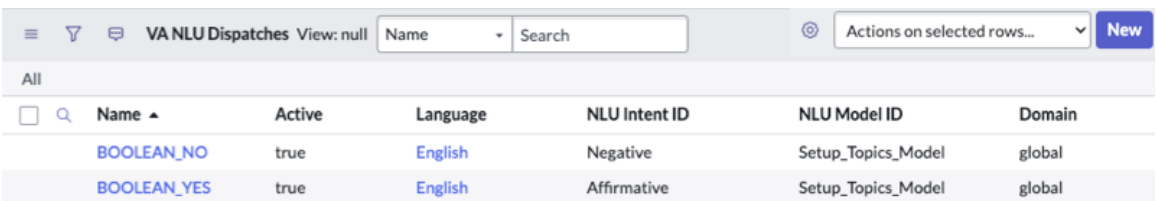
Lorsqu'il Agent virtuel ne comprend pas l'entrée inattendue de l'utilisateur, il invite à nouveau l'utilisateur à fournir les informations qu'il peut comprendre. À partir de la Tokyo version, Agent virtuel peut comprendre les variations naturelles des réponses booléennes « oui/non », telles que oui ou non.

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

Gestion du langage naturel dans ServiceNow NLU

La table Répartit [sys_cs_nlu_dispatch] NLU VA stocke les noms du modèle et les intentions qui gèrent les variations d'énoncé.

Pour ServiceNow® NLU, le modèle Rubriques de configuration est déjà configuré pour gérer les entrées booléennes de l'utilisateur en anglais. La table contient deux enregistrements, **BOOLEAN_NO** et **BOOLEAN_YES**, qui sont mappés aux intentions **négatives** et **affirmatives** dans le modèle de rubriques de configuration.



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global

Le modèle et les intentions des rubriques de configuration sont en lecture seule. Donc, si vous avez besoin de modifier les intentions ou d'ajouter des intentions supplémentaires dans d'autres langues, créez un nouveau modèle avec de nouvelles intentions. Vous pouvez mettre à jour les entrées existantes et en ajouter de nouvelles à la table.

Configurer la gestion du langage naturel pour les fournisseurs NLU tiers

Si vous utilisez IBM Watson Microsoft LUISou Google Dialogflow pour la détection de rubriques NLU, ajoutez des entrées pour le modèle et les intentions correspondants dans la table Répartitions NLU VA, comme décrit dans Configurer une gestion améliorée des entrées utilisateur en langage naturel.

Modification du seuil de confiance

Le seuil de confiance pour les entrées booléennes est défini dans la `com.glide.cs.dialog.boolean_threshold` propriété système. La valeur par défaut est `0.9`. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

Configurer une gestion améliorée des entrées utilisateur en langage naturel

Ajoutez une gestion améliorée du langage naturel pour les réponses booléennes des utilisateurs à votre Agent virtuel environnement. Si vous utilisez d'autres langues ou des fournisseurs NLU tiers, spécifiez le modèle et les intentions qui définissent les variations dans les énoncés oui/non de votre bot.

Avant de commencer
Dans votre fournisseur NLU, créez un modèle avec deux intentions ou ajoutez deux intentions à un modèle existant. Une intention doit contenir des énoncés affirmatifs ou « oui ». L'autre intention doit contenir des énoncés négatifs ou « aucun ».

Si votre environnement prend en charge plusieurs langues, créez des modèles et des intentions pour chaque langue.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entrées par défaut de cette table s'appliquent à la NLU pour l'anglais ServiceNow uniquement. Si vous souhaitez implémenter la gestion du langage naturel dans d'autres langues, ajoutez de nouvelles entrées à la table pour chaque 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.

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_cs_nlu_dispatch.list` dans le filtre.
2. **Sélectionnez une** nouvelle entrée ou une entrée existante que vous souhaitez modifier.
   Vous pouvez également sélectionner **Nouveau** pour ajouter une entrée pour une autre langue ou un fournisseur NLU tiers.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
ID du modèle NLU	Nom du modèle qui contient les intentions de définition des réponses booléennes.
Nom	Nom de valeur qui représente le type d'entrée de l'utilisateur en cours de configuration. Les valeurs suivantes sont valides : ○ **BOOLEAN_NO** : mappe les énoncés qui expriment une réponse « non » à une question oui/non. ○ **BOOLEAN_YES** : mappe aux énoncés qui expriment une réponse « oui » à une question oui/non.
Actif	Option qui permet d'améliorer les réponses utilisateur en langage naturel sur votre instance.
ID de l'intention NLU	Nom de l'intention correspondante pour l'option booléenne. Par défaut, l'intention de BOOLEAN_NO est négative. L'intention de BOOLEAN_YES est affirmative. Si vous devez apporter des modifications, créez un nouveau modèle avec ces intentions, puis spécifiez la nouvelle intention dans ce champ.
Langue	Langue de l'intention. L'anglais pour ServiceNow NLU est configuré par défaut. Si vous avez besoin de prendre en charge d'autres langues, vous pouvez ajouter une ligne dans le tableau pour chaque langue prise en charge.

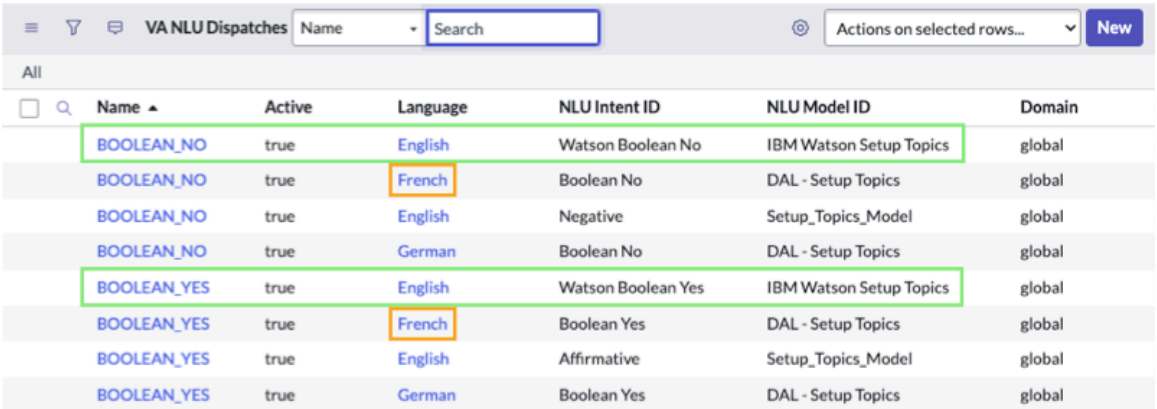
4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

En fonction de votre environnement, votre configuration peut contenir des entrées pour d'autres langues (comme le français ou l'allemand dans l'exemple ci-dessous) ou pour d'autres fournisseurs NLU, tels que IBM Watson.

Traduction automatique

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



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Watson Boolean No	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	French	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_NO	true	German	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Watson Boolean Yes	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	French	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	German	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global

Créer ou modifier des catégories personnalisées

Créez ou modifiez des catégories personnalisées pour organiser et regrouper des objets connexes Agent virtuel , tels que des rubriques. Vous pouvez également rendre les étiquettes de catégorie visibles dans le menu Sélecteur de rubrique affiché aux utilisateurs finaux.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les catégories de rubriques pour regrouper des rubriques de conversation connexes. Lorsque vous créez ou mettez à jour une rubrique, vous pouvez affecter une ou plusieurs catégories auxquelles la rubrique appartient. Vous pouvez également afficher vos rubriques par catégorie au format Concepteur d'agent virtuel.

Pour vos utilisateurs finaux, vous pouvez rendre l'étiquette de catégorie personnalisée visible dans le menu Sélecteur de rubrique afin que les rubriques associées soient affichées par catégorie.

Avant de créer une nouvelle catégorie, examinez les catégories existantes (**Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Catégories**) pour déterminer si vous avez besoin d'une nouvelle catégorie.

Remarque :
Les rubriques prédéfinies sont associées à des catégories par défaut qui ne peuvent pas être modifiées ou supprimées. En outre, vous pouvez supprimer une catégorie personnalisée uniquement lorsqu'aucune rubrique n'est affectée à la catégorie.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Catégories**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une catégorie personnalisée ou sélectionnez un enregistrement de catégorie pour le modifier.

Champ	Description
Nom	Libellé de la catégorie.
Description	Brève description de l'objectif de la catégorie.
Application	Périmètre d'application de la catégorie.
Visible par l'utilisateur final	Option permettant d'afficher l'étiquette de catégorie dans le menu Sélecteur de rubrique pour les utilisateurs finaux.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version précédente, les étiquettes de catégorie existantes sont définies comme non visibles. ◦ Cette option ne contrôle pas les rubriques affichées dans la catégorie. Au niveau de la rubrique, utilisez le champ **Condition** de la page Propriétés de la rubrique pour définir les conditions qui contrôlent le moment où une rubrique est affichée pour les utilisateurs finaux.

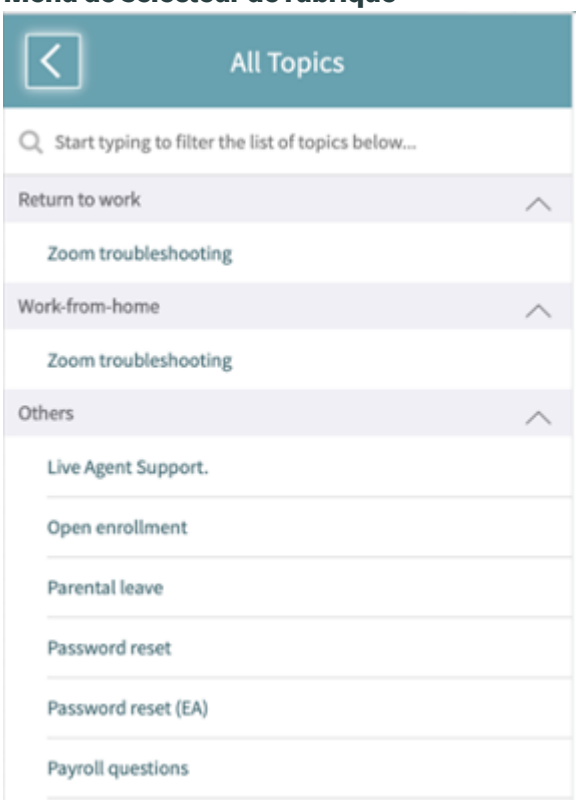
3. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   La catégorie de rubrique apparaît dans les éléments suivants :
   - **Collecteur de liste de catégories** (zone de liste double) sur la page Propriétés de la rubrique afin Concepteur d'agent virtuel que vous puissiez affecter une ou plusieurs catégories à une rubrique.
   - **Filtrez les catégories** sur la page Rubriques pour vous permettre d'afficher les rubriques par catégorie.
   - Cartes de rubriques de la page Rubriques pour les rubriques auxquelles des catégories ont été affectées.
   - Menu de sélection de rubrique affiché aux utilisateurs finaux, si vous avez rendu la catégorie visible. Les rubriques avec plusieurs catégories sont affichées dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 catégories appropriées. Les rubriques sans catégorie sont répertoriées dans la catégorie Autres.

Menu de sélecteur de rubrique



4. Pour supprimer une catégorie de rubrique, ouvrez l'enregistrement de catégorie, puis cliquez sur **Supprimer**.
   Si aucune rubrique n'est associée à la catégorie, celle-ci est supprimée. Il n'est plus répertorié dans le champ **Catégorie** de la page Propriétés des rubriques et dans le filtre **Catégorie** de la page Rubriques de Concepteur d'agent virtuel.

Création et déploiement Agent virtuel

Convertissez le temps que vos agents et techniciens passent à traiter les demandes utilisateur à faible impact en une interaction gérée intelligemment. Permet Agent virtuelNLU de comprendre l'intention de ce que les gens recherchent et de leur fournir des réponses plus pertinentes.

Vous pouvez déployer rapidement des conversations de chatbot alimentées par l'IA à l'aide de modèles personnalisables pour les scénarios les plus courants dans les domaines de l'informatique, des RH et du service client de l'entreprise. Vous pouvez concevoir, créer et tester des conversations avec Concepteur d'agent virtuel.

Utiliser Agent virtuel Recommandations de rubriques

Utilisez l'application Recommandations de rubriques pour identifier des rubriques prédéfinies Agent virtuel qui peuvent être rapidement implémentées dans votre organisation. Recommandations de rubriques permet Détection d'intention d'analyser les données de votre organisation et de trouver des rubriques prédéfinies pertinentes dont votre organisation peut bénéficier, ainsi que de nouvelles rubriques qu'il serait utile de 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.

L'application Recommandations de rubriques vous permet d'évaluer les cas d'utilisation courants qui Agent virtuel peuvent aider à résoudre ou à dévier. Vous pouvez l'utiliser Recommandations de rubriques avec Agent virtuel des rubriques qui utilisent la découverte de rubriques par mot clé ou NLU. Utilisez-le pour effectuer les actions suivantes :

1. Choisir les données à analyser (configurer l'analyse ServiceNow).
2. Analysez vos données existantes (exécutez l'analyse que vous avez configurée).
3. Examinez les résultats de l'analyse et utilisez des solutions prédéfinies :
   - Dupliquer une suggestion de rubrique prédéfinie, telle qu'une rubrique à partir de Agent virtuel ITSM Conversations (disponible dans le ServiceNow Store).
   - [NLU uniquement] Ajoutez une intention à votre modèle et une nouvelle rubrique vide. Vous devez fournir le flux pour la nouvelle rubrique dans Concepteur d'agent virtuel.

L'application Recommandations de rubriques nécessite Console NLU et ITSM Agent virtuel Conversations à partir du ServiceNow Store. La Xanadu version de prend uniquement en charge les recommandations d'Agent Recommandations de rubriques virtuel ITSM. Bien qu'il Recommandations de rubriques utilise Console NLU à des fins d'apprentissage machine, il n'est pas nécessaire que le NLU soit activé dans Agent virtuel.

Pour en savoir plus sur les applications qui sont automatiquement installées avec Recommandations de rubriques, reportez-vous à la section Mettre à jour Recommandations de rubriques.

Modules d'extension requis

- 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 .
- Recommandations de rubriques nécessite les modules d'extension et ServiceNow Store applications suivants. Assurez-vous qu'ils sont activés avant d'installer Recommandations de rubriques.

Modules d'extension ServiceNow requis

Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot)

Active tous les modules d'extension nécessaires pour exécuter Agent virtuel Pro. Pour plus de détails, voir Activer Agent virtuel.

Remarque :
À partir de la San Diego version, l'application Recommandations de rubriques est automatiquement installée lorsque vous activez le plugin Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot). Les mises à jour ultérieures de cette application doivent être installées à partir du ServiceNow Store.

Console NLU (détection de rubrique NLU uniquement)

Active les modules d'extension qui doivent s'exécuter Compréhension du langage naturel dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Console NLU .

Applications ServiceNow Store requises

Détection d'intentionNLU(découverte uniquement)

Identifie les intentions des utilisateurs à partir de l'analyse des données d'incident/de ticket. Pour en savoir plus, consultez Détection 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.

Conversations d'agent virtuel ITSM

Fournit des conversations de gestion des services IT prédéfinies pour aider votre organisation à déployer rapidement des conversations automatisées en libre-service. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel ITSM .

Éléments installés avec Recommandations de rubriques

Les éléments suivants sont installés avec Recommandations de rubriques :

- Travaux planifiés : *Run Topic Recommendation Reports* pour exécuter des rapports de recommandation de rubriques à des heures planifiées.
- Les tables suivantes sont installées :

Table	Description
Paramètres par défaut pour les recommandations de rubriques [sn_topic_recommend_default_setting]	Données sources (table et champ de texte), taxonomie et filtres utilisés lors de l'exécution d'une Recommandations de rubriques analyse
Rubriques recommandées installées [sn_topic_recommend_topic_staging]	Rubriques générées pour les rubriques recommandées

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 .

Comment procéder

- Introduction aux recommandations de rubriques
- Définir les paramètres de recommandation par défaut
- Exécuter une analyse de recommandations de rubriques
- Ajouter des rubriques et des intentions recommandées à Agent virtuel
- Lier une recommandation de rubrique à une rubrique Agent virtuel existante
- Dissocier une recommandation de rubrique d'une rubrique Agent virtuel existante
- Résoudre les problèmes liés à Recommandations de rubriques

Mettre à jour Recommandations de rubriques

Vous pouvez installer les mises à jour de l'application Recommandations de rubriques (com.snc.va_topic_recommender) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
À partir de la Tokyo version, l'application de stockage Recommandations de rubriques est automatiquement installée avec Agent virtuel. Lors de l'utilisation Recommandations 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.

rubriquesde , l’application vérifie et ServiceNow Store vous avertit lorsqu’une mise à jour est disponible.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de rubriques**.
   Si une mise à jour est disponible, une notification s’affiche sur la Recommandations de rubriques page.

2. Sélectionnez **Afficher la mise à jour**.

> **Remarque :**
> 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. Suivez les instructions affichées sur le ServiceNow Store site web pour demander une mise à jour de Recommandations de rubriques votre instance.

Démarrage rapide pour Recommandations de rubriques

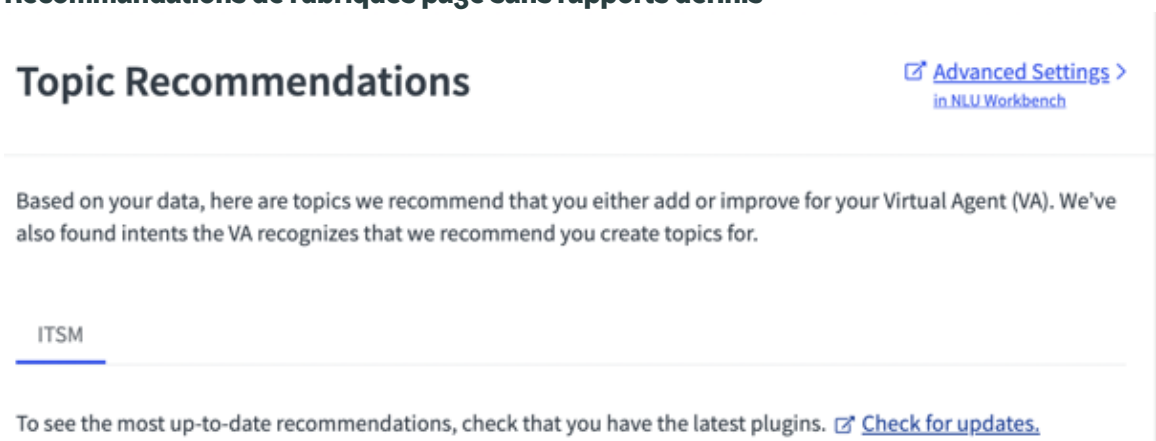
Pour obtenir les rubriques recommandées en fonction de vos données, configurez les rapports d’analyse, exécutez les rapports, puis examinez les résultats. Vous pouvez ajouter de nouvelles rubriques Agent virtuel ou lier une recommandation à une rubrique existante.

La Recommandations de rubriques page s’affiche dans votre instance à l’adresse **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de rubriques**.

Étape 1 : Configurer les rapports d’analyse basés sur les ServiceNow données

Tant que vous n’avez pas défini les rapports d’analyse, la Recommandations de rubriques page est vide.

Recommandations de rubriques page sans rapports définis



Chaque rapport d’analyse s’appuie sur les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Source de données : données ServiceNow que vous souhaitez analyser. Les options sont les suivantes : table Incident [incident], table Agent actif Demande [sc_request], transcriptions de la messagerie instantanée et Agent virtuel énoncés de secours.
- Champ à analyser : champ sélectionné (avec un type de données de chaîne) dans la table source de données à analyser. Par exemple, le champ **Brève description** .
- Taxonomie : application d'entreprise qui inclut les ensembles de données. Lorsque vous installez Agent virtuel ITSM Conversations, les jeux de données Incident et Demande sont installés par défaut. Au fur et à mesure que des ensembles de données supplémentaires pour les applications deviennent disponibles, les ensembles de données s'affichent sous forme de taxonomie sur la page après leur installation sur une instance.

Vous pouvez également ajouter des conditions à vos rapports d'analyse et les configurer pour qu'ils s'exécutent selon une planification. Lorsque de nouvelles recommandations sont disponibles, une notification s'affiche dans la Concepteur d'agent virtuel page Rubriques

Configurer les rapports d'analyse pour Recommandations de rubriques les Agent virtuel paramètres. Pour plus de détails, voir Configurer les rapports d'analyse pour Recommandations de rubriques.

Étape 2 : Exécuter un rapport d'analyse

Exécutez tous les rapports d'analyse configurés ensemble ou exécutez-les de manière sélective un par un à partir de la Recommandations de rubriques page.

Au cours de l'analyse, l'application Recommandations de rubriques effectue les opérations suivantes :

- Permet Détection d'intention d'examiner votre source de données, en comparant votre source de données à la taxonomie associée pour votre application d'entreprise. Détection d'intention Fait correspondre le champ de données spécifié dans votre ensemble de données aux intentions de la taxonomie.
- Mappe les intentions correspondantes à des rubriques prédéfinies dans Agent virtuel. Si les intentions n'ont pas de rubriques prédéfinies associées, l'application les recommande comme nouvelles rubriques que vous pouvez créer, car elles ont été demandées assez fréquemment par vos utilisateurs.
- Affiche les résultats de l'analyse sous forme de cartes de rubrique dans la Recommandations de rubriques page.

Pour plus d'informations, consultez Exécuter une analyse de recommandations de rubriques.

Étape 3 : Examinez les résultats du rapport et ajoutez ou liez des rubriques et des intentions

Les résultats sont triés dans les groupes suivants :

- Rubriques pouvant gérer : les recommandations de Agent virtuel ce groupe peuvent être abordées à l'aide d'une rubrique prédéfinie.

  Lorsque vous ajoutez ce type de recommandation à Agent virtuel, la rubrique prédéfinie correspondante est dupliquée dans votre instance. Vous pouvez ensuite modifier, tester et publier la rubrique ajoutée à l'aide de Concepteur d'agent virtuel.

- Intentions des utilisateurs qui ont besoin de flux de rubriques : les recommandations de ce groupe correspondent à une ServiceNow NLU intention.

Traduction automatique

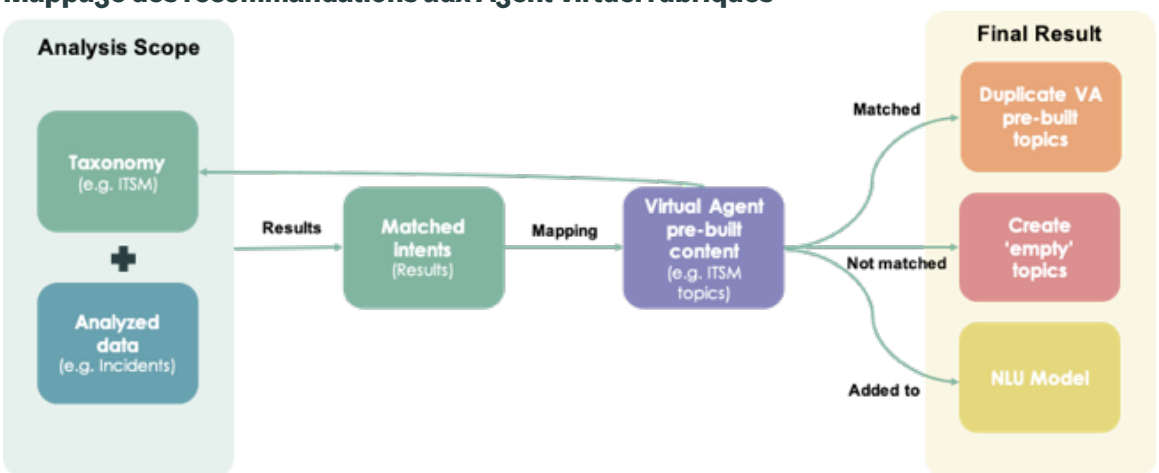
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Lorsque vous ajoutez ce type de recommandation à Agent virtuel, une rubrique vide est créée et mappée à l'intention correspondante dans le modèle que vous spécifiez. Vous pouvez ensuite ouvrir la rubrique et Concepteur d'agent virtuel créer un flux pour la nouvelle rubrique.

Les résultats sont affichés par ordre décroissant des correspondances avec votre source de données. Les 20 premières correspondances d'intention s'affichent. S'il existe plus de 20 intentions, vous pouvez les afficher dans Console NLU.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une recommandation à , reportez-vous à Agent virtuella section Ajouter des rubriques et des intentions recommandées à Agent virtuel. Vous pouvez également lier une recommandation à une rubrique existante.

Mappage des recommandations aux Agent virtuel rubriques



Configurer les rapports d'analyse pour Recommandations de rubriques

Pour générer Recommandations de rubriques, spécifiez une source de données par défaut (ServiceNow table et champ) et les conditions de filtrage des enregistrements de données.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la configuration des rapports d'analyse, tenez compte des éléments suivants :

- Vous ne pouvez définir qu'un seul paramètre par table de données et par paire de taxonomie.
- Deux ensembles de données pour la taxonomie ITSM (incident et demandes) sont fournis par défaut, mais vous pouvez définir vos propres sources de données.
- Dans la Xanadu mise en production, requiert Recommandations de rubriques un minimum de 10 000 enregistrements dans votre périmètre d'analyse (source de données). Ce minimum permet d'obtenir un ensemble de données de taille raisonnable pour atteindre un certain niveau de qualité dans les analyses.
- Maintenez votre périmètre d'analyse (source de données) en dessous de 300 000 enregistrements. Dans la Xanadu version, il s'agit du nombre maximal autorisé. Cette limite maximise les performances du rapport d'analyse.
- Vous pouvez planifier l'exécution automatique des rapports d'analyse à intervalles spécifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Virtual Agent**.
3. Sous Recommandations de rubriques, cliquez sur **Afficher tout**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus de détails, voir paramètres Recommandations de rubriques.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La source de données que vous avez définie pour une table et une taxonomie données s'affiche en tant que section sur la Recommandations de rubriques page. Vous pouvez maintenant exécuter une analyse de recommandations de rubriques.

Exécuter une analyse de recommandations de rubriques

Générez un rapport qui analyse une source de données donnée et identifie les rubriques prédéfinies appropriées Agent virtuel que vous pouvez implémenter. Pour les intentions qui n'ont pas de rubriques prédéfinies correspondantes, le rapport identifie les intentions des utilisateurs (rubriques) que vous pouvez créer.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension de conversation appropriés Agent virtuel sont activés afin que l'application Recommandations de rubriques puisse identifier les rubriques prédéfinies appropriées.

Vous pouvez utiliser le lien **Rechercher les mises à jour** sur la Recommandations de rubriques page pour vérifier quels modules d'extension sont installés.

Assurez-vous d'abord de configurer les rapports d'analyse .

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus d'analyse prend environ 15 minutes ou moins pour renvoyer des résultats de recommandation. Dans la Xanadu version, Recommandations de rubriques requiert un minimum de 10 000 enregistrements dans la source de données et ne traitera qu'un maximum de 300 000 enregistrements. Utilisez des filtres dans la page des paramètres pour réduire le nombre d'enregistrements dans la source de données, si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de rubriques**.
2. Dans la Recommandations de rubriques page, accédez à la source de données à analyser et déclenchez l'analyse.
   - Si la vue est définie sur **Toutes**, procédez comme suit :
     a. Sélectionnez **Obtenir de nouvelles recommandations**.
     b. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez les sources pour lesquelles vous souhaitez obtenir des rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une case à cocher n'est pas disponible, il se peut qu'un rapport soit déjà en cours d'exécution ou que la quantité de données à analyser soit en dehors du minimum ou du maximum autorisé.

c. Sélectionnez **Obtenir de nouvelles recommandations**.

- Si la vue est définie sur **Par source**, procédez comme suit :

a. Sélectionnez **Exécuter l'analyse** ou **Actualiser** dans la barre d'état de la source.

b. Modifiez les paramètres de la boîte de dialogue, puis sélectionnez **Obtenir des recommandations**.

Un message indique que le processus de recherche de rubriques a commencé et l'heure approximative des résultats de recommandation. La page ou la barre d'état affiche l'analyse en cours. Vous pouvez examiner d'autres éléments pendant l'exécution de l'analyse.

Remarque :
La modification des paramètres ici affecte uniquement cette analyse. Les paramètres par défaut de la recommandation sont conservés. Pour modifier les paramètres par défaut, reportez-vous à la section Configurer les rapports d'analyse pour Recommandations de rubriques.

3. Une fois le rapport terminé, examinez les résultats de l'analyse pour l'ensemble de données.
Les résultats s'affichent sous forme de cartes dans deux sections : **les rubriques que VA peut gérer** pour les rubriques **prédéfinies et les intentions de l'utilisateur qui ont besoin de flux de rubriques** pour les intentions et les rubriques correspondantes qui peuvent être créées.

Conseil :
Pour afficher les détails d'une rubrique prédéfinie ou d'une intention de l'utilisateur, sélectionnez la carte, puis cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour ouvrir une carte de superposition. Pour plus d'informations, consultez Recommandations de rubriques cartes.

Que faire ensuite

Vous pouvez ajouter une recommandation de rubrique en tant que nouvelle rubrique ou la lier à une rubrique existante. Vous pouvez également masquer une recommandation de la liste dans la vue d'agrégat.

Ajouter des rubriques et des intentions recommandées à Agent virtuel

Une fois que vous avez exécuté et examiné un Recommandations de rubriques rapport, sélectionnez les rubriques prédéfinies et les intentions suggérées à ajouter à Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez une rubrique recommandée à Agent virtuel, l'application Recommandations de rubriques effectue automatiquement ce qui suit :

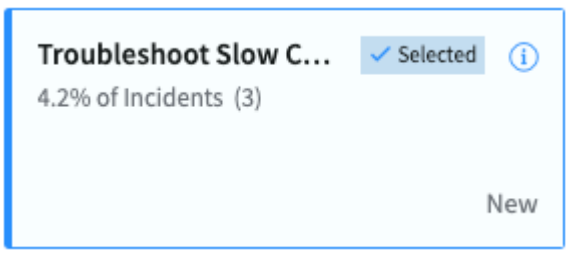
- Duplique les rubriques prédéfinies que vous avez sélectionnées.
- Crée des rubriques vides pour les intentions que vous avez sélectionnées.
- Si vous utilisez ServiceNow NLU:
  - Crée un nouveau modèle NLU s'il n'existe pas.
  - Met à jour et forme le modèle NLU avec les intentions ajoutées.

Traduction automatique

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

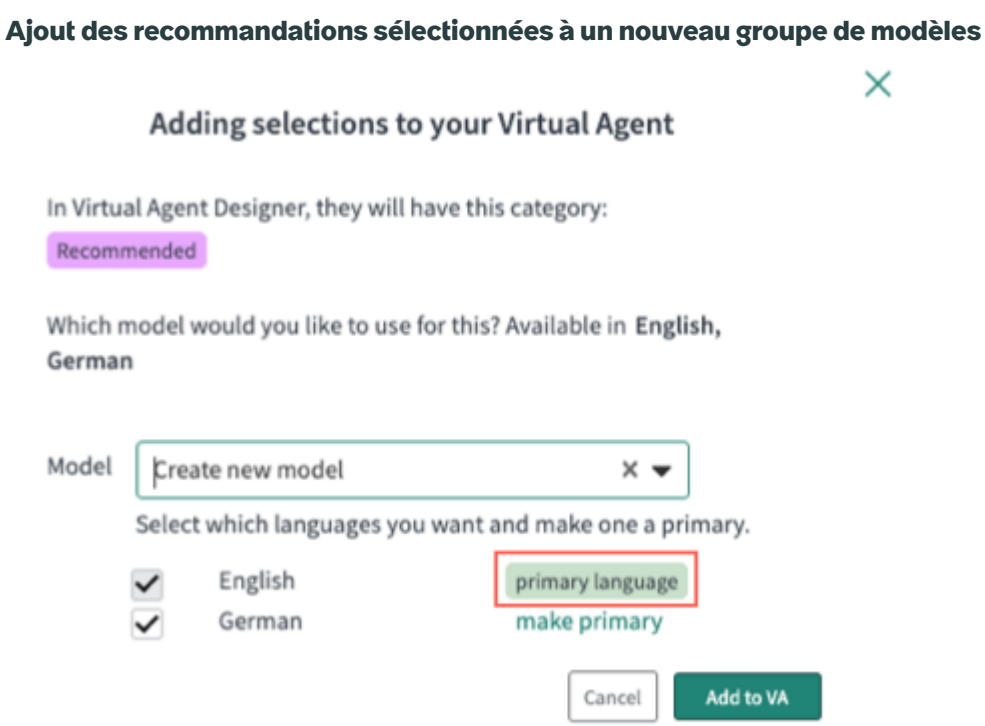
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de rubriques**.
2. Accédez aux résultats de l'analyse pour votre source de données.
3. Sélectionnez une ou plusieurs cartes de rubrique et d'intention à ajouter à Agent virtuel, puis cliquez sur **Ajouter à VA**.
   Les cartes sélectionnées sont mises en surbrillance bleue et s'affichent comme **Sélectionnées**, comme illustré dans l'exemple suivant.



4. Si vous utilisez ServiceNow NLU, sélectionnez l'une des options suivantes **dans la liste** Modèle :
   - **Créer un nouveau modèle**

     Sélectionnez cette option pour créer un nouveau groupe de modèles. Si d'autres langues sont activées pour votre instance, sélectionnez les langues à ajouter en tant que modèles secondaires dans le groupe. Cliquez sur **Définir comme langue primaire** pour la langue principale du groupe.



     Pour plus d'informations sur les groupes de modèles, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues .

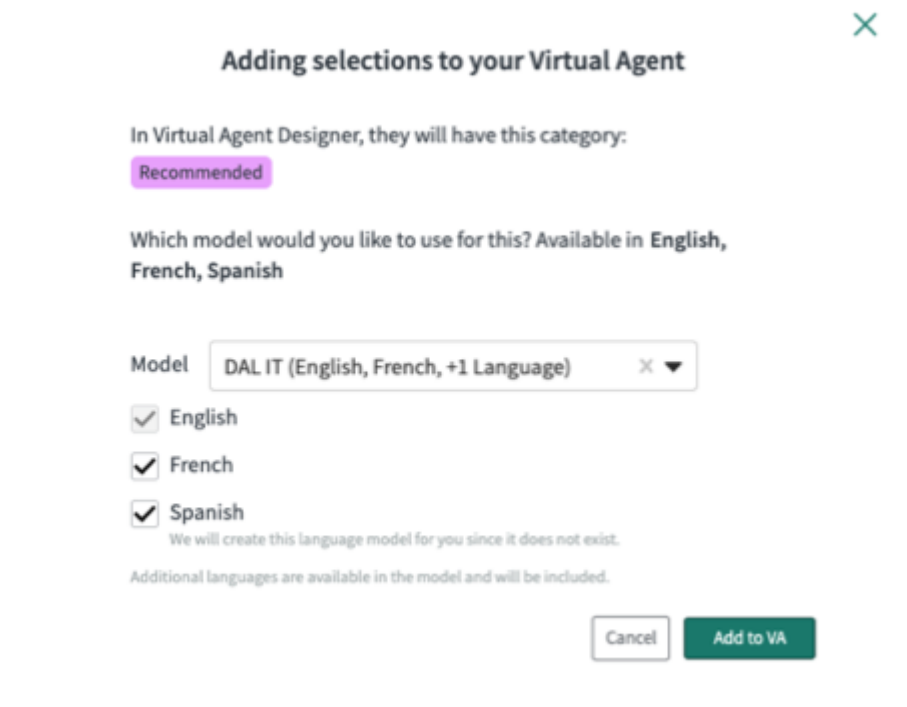
   - Nom de modèle existant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d’autres langues sont activées pour votre instance, sélectionnez les langues à ajouter en tant que modèles secondaires dans le groupe.

Ajout des recommandations sélectionnées à un groupe de modèles existant



5. Sélectionnez **Ajouter à VA.**

Résultats

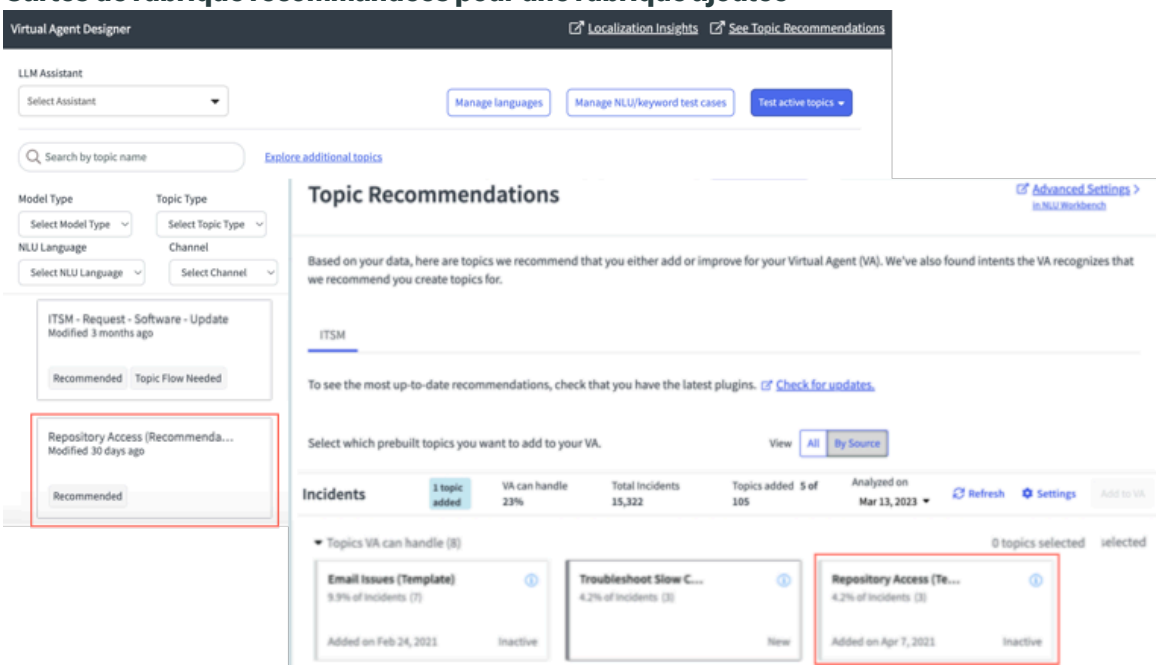
Pour les rubriques prédéfinies recommandées, Agent virtuel duplique la rubrique (mais supprime la *Template* partie du nom de fichier). Pour les intentions recommandées, Agent virtuel crée une nouvelle rubrique mappée à l’intention. Ces rubriques sont ajoutées à la catégorie **Recommandé** dans la Concepteur d'agent virtuel page Rubriques

Dans la page Recommandations de rubriques, la carte de rubrique affiche la date à laquelle elle a été ajoutée et son état (**actif** ou **inactif**). Pour ouvrir la nouvelle rubrique à partir de la Recommandations de rubriques page, cliquez sur l’icône d’informations pour ouvrir la carte de superposition. Cliquez sur l’icône de lien d’ouverture pour ouvrir la rubrique au format Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

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

Cartes de rubrique recommandées pour une rubrique ajoutée



Lier une recommandation de rubrique à une rubrique existante Agent virtuel

Au lieu de créer une nouvelle rubrique à partir d'une recommandation de rubrique, vous pouvez la lier à une rubrique existante. Cela permet de Agent virtuel savoir que vous disposez d'une rubrique qui traite de la recommandation.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

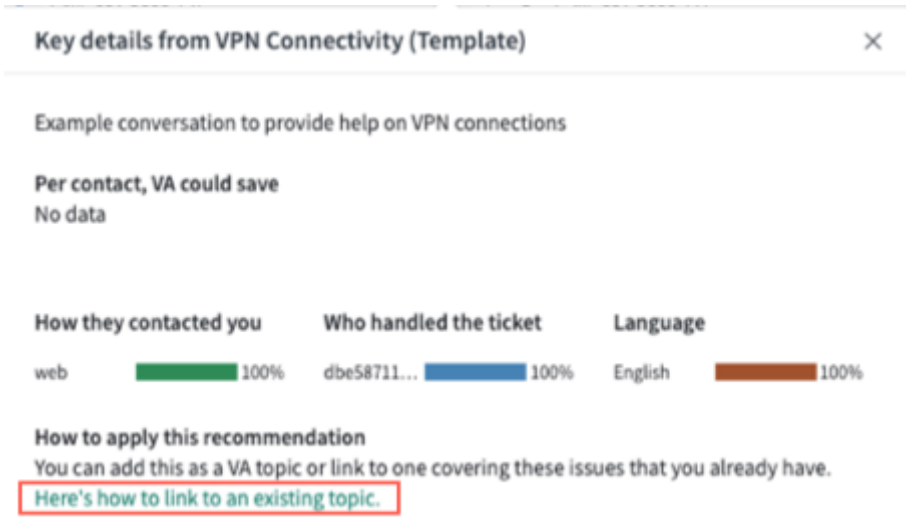
Si vous continuez à recevoir des recommandations pour une rubrique active après l'avoir liée, la rubrique a probablement besoin d'être améliorée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de rubriques**.
2. Sélectionnez l'icône ⓘ d'informations pour ouvrir la carte de superposition d'une rubrique dont l'état est **Nouveau** .
3. En bas de la carte de superposition, sélectionnez **Voici comment créer un lien vers une rubrique existante**.
   Sélectionnez le lien comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

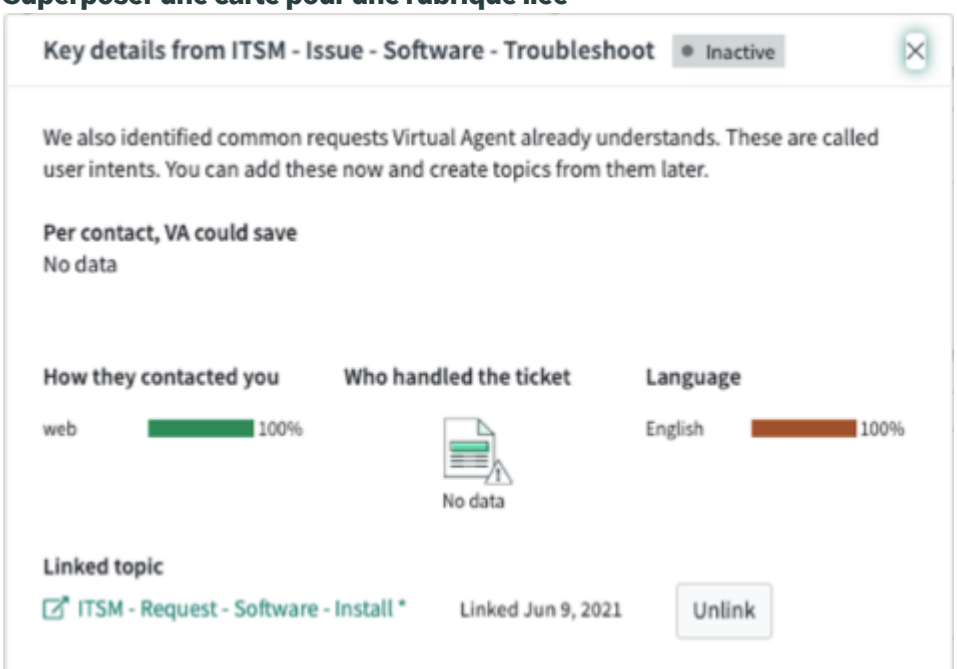


4. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez une rubrique dans la liste **Rechercher la rubrique à lier** .
5. Sélectionner **une rubrique de liaison**.

Résultats

La carte de superposition indique que la recommandation est liée, ainsi que la date à laquelle cela s'est produit.

Superposer une carte pour une rubrique liée



Si une recommandation de rubrique continue d'apparaître dans vos résultats d'analyse après l'avoir liée à une rubrique, vous pouvez revoir la rubrique pour en améliorer l'efficacité.

Vous pouvez également Dissocier une recommandation de rubrique d'un Agent virtuel sujet.

Dissocier une recommandation de rubrique d'une Agent virtuel rubrique

Vous pouvez dissocier une recommandation de rubrique d'une rubrique. Cela vous permet de le lier à une nouvelle rubrique ou à une autre rubrique.

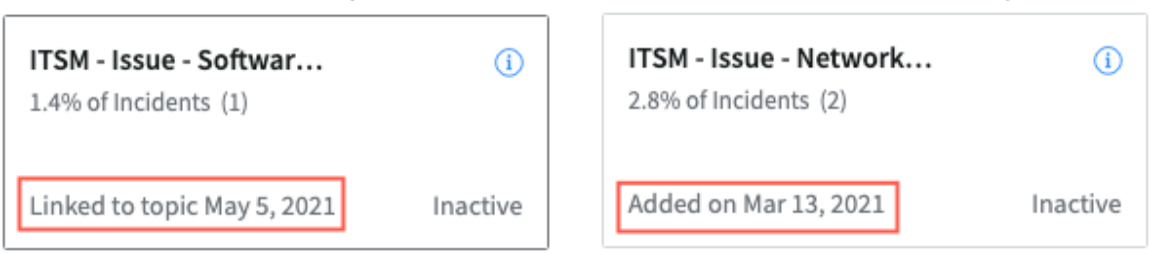
Traduction automatique

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

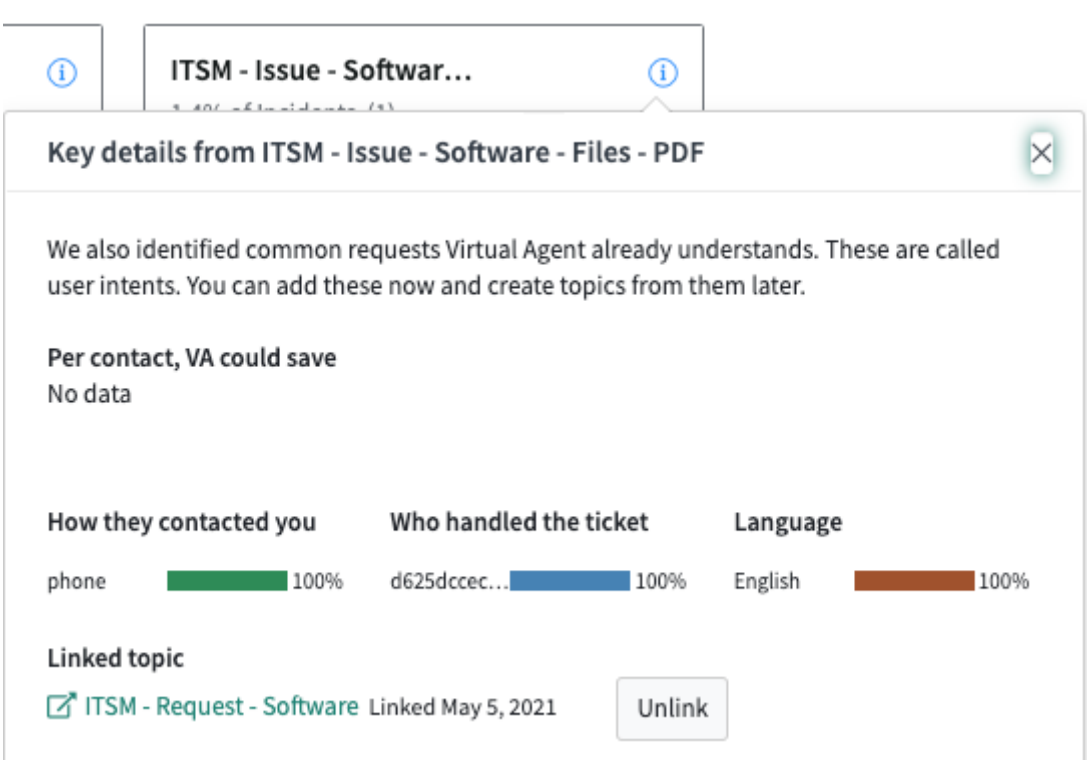
Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez soit ajouter une recommandation en tant que nouvelle rubrique, soit la lier à une rubrique existante. Si vous le liez à une rubrique existante, vous pourrez toujours le supprimer ultérieurement si nécessaire. Les recommandations de rubriques ajoutées créent une rubrique vide que vous fournissez avec un workflow, de sorte que vous ne pouvez pas les dissocier à l'aide de cette méthode.
L'exemple suivant montre la différence entre une recommandation liée et une recommandation ajoutée.

Exemple de cartes liées et ajoutées dans la Recommandations de rubriques page



Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de rubriques**.
2. Sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) pour ouvrir la carte de superposition d'une rubrique liée.



3. Sélectionnez **Dissocier**.

Résultats
Les recommandations non liées sont définies sur **Nouveau** statut. Vous pouvez le lier à une autre rubrique ou l'ajouter en Agent virtuel tant que nouvelle rubrique.

Traduction automatique

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

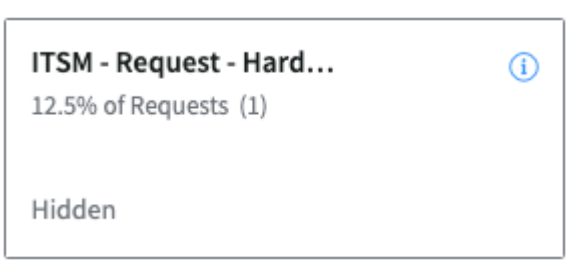
Remarque :
Si vous avez ajouté une rubrique pour Agent virtuel une recommandation, elle n'est pas affichée comme liée, vous ne pouvez donc pas la dissocier. Pour réinitialiser une recommandation ajoutée en tant que **nouvelle**, supprimez la rubrique qui a été ajoutée dans Concepteur d'agent virtuel.

Masquer une recommandation de rubrique

Vous pouvez choisir d'ignorer une recommandation de rubrique en la masquant. Cela le masque pour tous les utilisateurs de l'instance. Vous pouvez toujours afficher des recommandations masquées et les afficher à nouveau ultérieurement.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

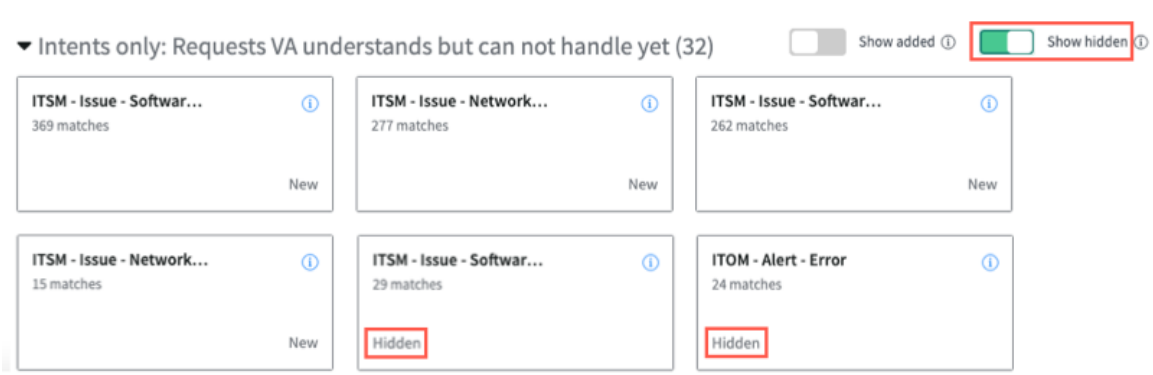
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les recommandations de rubriques ne sont masquées que lorsque **la vue** est définie sur **Tout** (vue d'agrégat). Les cartes de recommandation masquées s'affichent toujours lorsque **l'affichage** est défini sur **Par source**. L'état sur la carte est **Masqué**.



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de rubriques**.
2. Sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) pour ouvrir la carte de superposition d'une rubrique dotée d'un nouvel état.
3. Sélectionnez **Masquer**.

Résultats
La recommandation est masquée dans la liste. Pour afficher les recommandations masquées, faites glisser le bouton bascule **Afficher les recommandations masquées** pour l'activer.



Pour rétablir l'état d'une recommandation sur Nouveau, sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) pour ouvrir la carte de superposition de la rubrique, puis sélectionnez **Ne pas masquer**.

Traduction automatique

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

Résoudre les problèmes liés à Recommandations de rubriques

Examinez et résolvez les comportements inattendus avec Recommandations de rubriques, ou trouvez des réponses aux questions courantes.

Pour plus d'informations sur l'utilisation Recommandations de rubriquesde , reportez-vous à la section Démarrage rapide pour Recommandations de rubriques.

Remarque :
Recommandations de rubriques tente de former le modèle lorsque vous ajoutez de nouvelles rubriques à Agent virtuel. Si une erreur se produit pendant la formation, la rubrique est tout de même ajoutée, mais le modèle reste à l'état de brouillon.

Problème	Solution
Recommandations de rubriques La page est vide	Aucun rapport d'analyse n'a été configuré. Configurez un rapport d'analyse. Vous pouvez également installer ou activer Agent virtuel ITSM Conversations, ce qui ajoutera des configurations par défaut à Recommandations de rubriques. Pour plus d'informations, consultez Configurer ITSM Agent virtuel .
Erreur lors de l'ajout de rubriques à Agent virtuel	Consultez le journal des erreurs pour plus de détails : **1.** Accédez à la **Tout** > **Journaux Système** > **Journal système** > **Erreurs**. **2.** Recherchez l'entrée qui a une valeur de **sn_topic_recommend** dans la colonne Source. Le champ Message affiche l'erreur. **Remarque :** Si la formation du modèle échoue lors de l'ajout de rubriques, Recommandations de rubriques ignorera ces erreurs et continuera d'ajouter vos recommandations. Dans ce cas, vous serez averti que les modèles sont à l'état brouillon.
Les rapports ont des correspondances d'intention, mais aucune correspondance de rubrique prédéfinie	Assurez-vous que Agent virtuel ITSM Conversations est installé et activé pour l'instance. Si l'application est installée, aucune des rubriques prédéfinies ne résout les problèmes détectés dans vos rapports. Pour plus d'informations, consultez Configurer ITSM Agent virtuel .
Les rapports d'analyse ne sont pas disponibles dans les instances de production	C'est le comportement attendu. rapports d'analyse et Détection d'intention sont conçus pour vivre dans une seule instance. Les rubriques et les modèles NLU ajoutés sont disponibles dans une « nouvelle » instance, mais les rapports ne sont pas déplacés d'une instance à l'autre Recommandations de rubriques .

Traduction automatique

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

Problème	Solution
Le rapport d'analyse est bloqué et indique « Analyse en cours »	Vérifiez l'état dans la table des définitions de rapport de découverte : **1.** Accédez à la **Tout** > **sn_nlu_discovery_report_definition.list**. **2.** Triez la table dans la colonne Créée, puis recherchez le nom de la définition d'analyse affectée. **3.** Si la colonne État est vide, l'analyse a échoué. Essayez de l'exécuter à nouveau. Vous pouvez également accéder à **Console NLU** > **Détection d'intention** pour voir si quelque chose s'est mal passé lors du processus de détection d'intention. Pour plus d'informations, consultez Détection d'intention .
L'ajout de nouvelles rubriques prend plus de temps que prévu	Essayez ce qui suit : • Accédez à la **Tout** > **sn_topic_recommend_topic_staging.liste** et affichez la colonne État pour voir dans quelle étape se trouve la génération de rubriques. La formation des modèles peut prendre un certain temps. • Accédez à la **Tout** > **Journaux Système** > **Événements** pour voir quel événement s'est exécuté en dernier ou si l'événement est en file d'attente. • Si la raison de l'échec n'est pas claire, accédez à **Tout** > **sn_topic_recommend_topic_staging.liste** et remplacez la valeur du champ État par Erreur. Vous pouvez ensuite essayer d'ajouter à nouveau la recommandation.
Impossible de générer un rapport avec moins de 10 000 ou plus de 300 000 enregistrements	Recommandations de rubriques prend actuellement en charge un minimum de 10 000 enregistrements et un maximum de 300 000 enregistrements. Ceci est fait pour des raisons de performance et pour garantir un ensemble de données statistiquement significatif.
Le modèle n'est pas présélectionné dans l'application	Si vous effectuez une mise à niveau à partir de Quebec et qu'il s'agit de votre utilisation de l'application Recommandations de rubriques , vous devez sélectionner un modèle. Une fois que vous avez sélectionné un modèle, Recommandations de rubriques conserve la sélection.
Prise en charge des modèles non migrés	Bien que vous soyez encouragé à migrer vos modèles vers des groupes, Recommandations de rubriques cela n'exige pas que les modèles soient regroupés.
Rubriques non liées	Vous n'êtes pas obligé de lier toutes les recommandations. Le lien de rubrique est un moyen de « confirmer » une recommandation si vous avez une rubrique existante.
L'onglet Rubriques / demandes que VA peut gérer ne s'affiche pas	Le glide.ui.escape_all_script de propriété système n'est pas défini sur Vrai.

Traduction automatique

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

Problème	Solution
	Accédez à **TOUT > sys_properties.list** (ou **TOUT sys_properties_list.do**). Recherchez et sélectionnez glide.ui.escape_all_script, puis définissez sa valeur sur **Vrai**.

Recommandations de rubriques Référence d'interface

L'application Recommandations de rubriques fournit deux pages principales : une page de configuration et la Recommandations de rubriques page, où vous trouvez toutes les rubriques recommandées.

Pour en savoir plus sur l'interface Recommandations de rubriques utilisateur, consultez les rubriques suivantes :

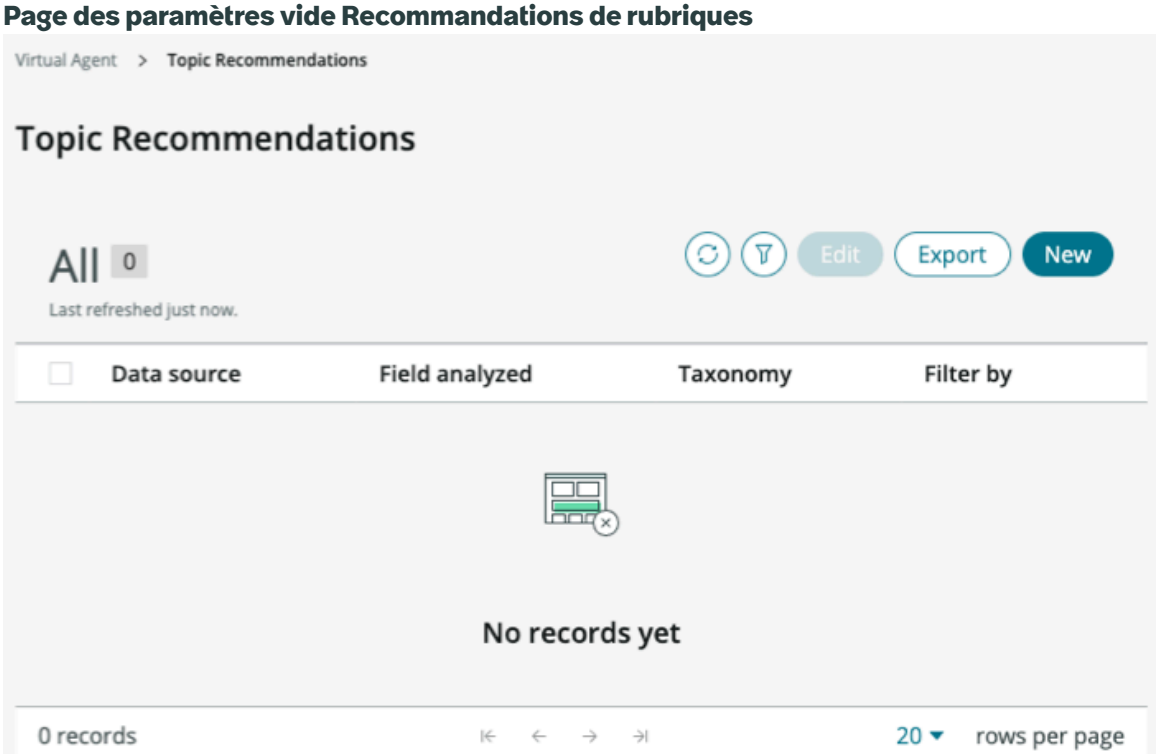
- paramètres Recommandations de rubriques
- Recommandations de rubriques Page
- Recommandations de rubriques cartes

paramètres Recommandations de rubriques

Utilisez la page des paramètres pour configurer des Recommandations de rubriques rapports d'analyse en fonction de vos ServiceNow® données.

Vous pouvez trouver les Recommandations de rubriques paramètres dans les paramètres de la messagerie instantanée d'Interfaces conversationnelles (**Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**) sous Agent virtuel. Lors de la première installation Recommandations de rubriques, rien n'est configuré et la page des paramètres apparaît vide.

Page des paramètres vide Recommandations de rubriques

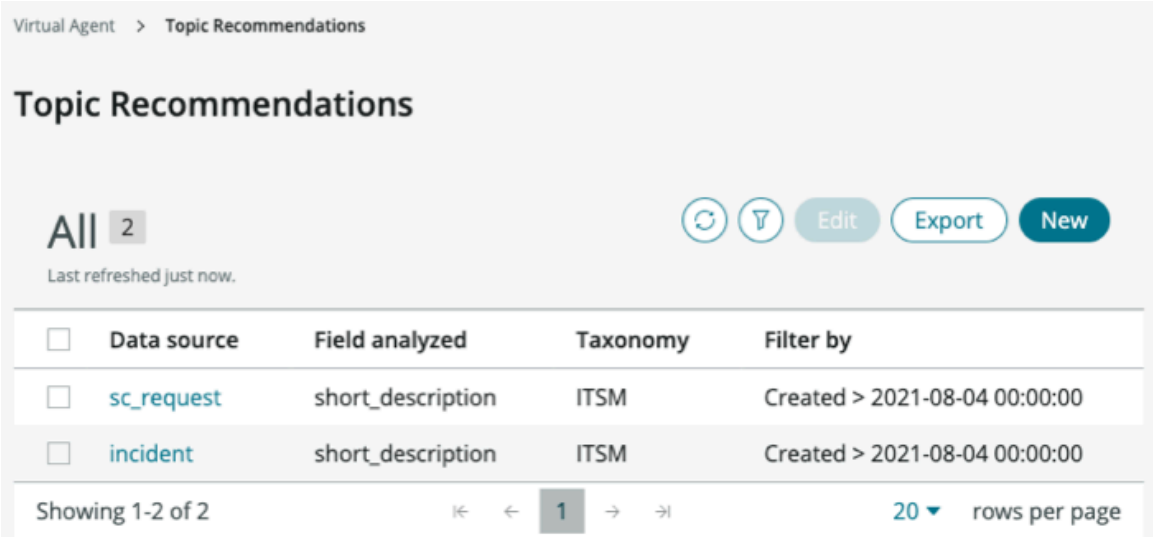


Une fois configurés, vous pouvez afficher ou modifier les rapports d'analyse sur cette page.

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.

Paramètres configurés Recommandations de rubriques



Recommandations de rubriques Paramètres de l'analyse

Lorsque vous créez ou modifiez un enregistrement d'analyse Recommandations de rubriques , spécifiez les informations dans le formulaire suivant.

Paramètres par défaut pour Recommandations de rubriques

Champ	Description
Source de données	ServiceNow Table contenant les données à analyser.
Champ analysé	Champ (colonne de chaîne) dans la table à analyser. Par exemple, la **brève description** dans la table Incident.
Taxonomie	Liste complète des intentions pour une application d'entreprise spécifique, telle qu'ITSM.
Filtrer par	Générateur de conditions pour filtrer les enregistrements à analyser. Cliquez sur **Définir les conditions** pour ouvrir le générateur de conditions. Le filtre par défaut est **[Créé] [après] [90 derniers jours].**
Fréquence	Calendrier d'exécution de l'analyse, qui est déclenché via la tâche planifiée Exécuter les rapports de recommandations de rubriques : • Aucun • Tous les mois • Tous les 3 mois • Tous les 6 mois • Tous les 12 mois **Remarque :** Si vous utilisez une instance de non-production pour le test, définissez le calendrier d'analyse dans votre instance de production afin qu'il soit conservé ainsi que votre historique d'analyse. Le processus de détection d'intention fonctionne mieux dans une instance unique, où les données ne sont pas promues entre les instances.

Traduction automatique

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

Information associée

Configurer les rapports d'analyse pour les recommandations de rubriques

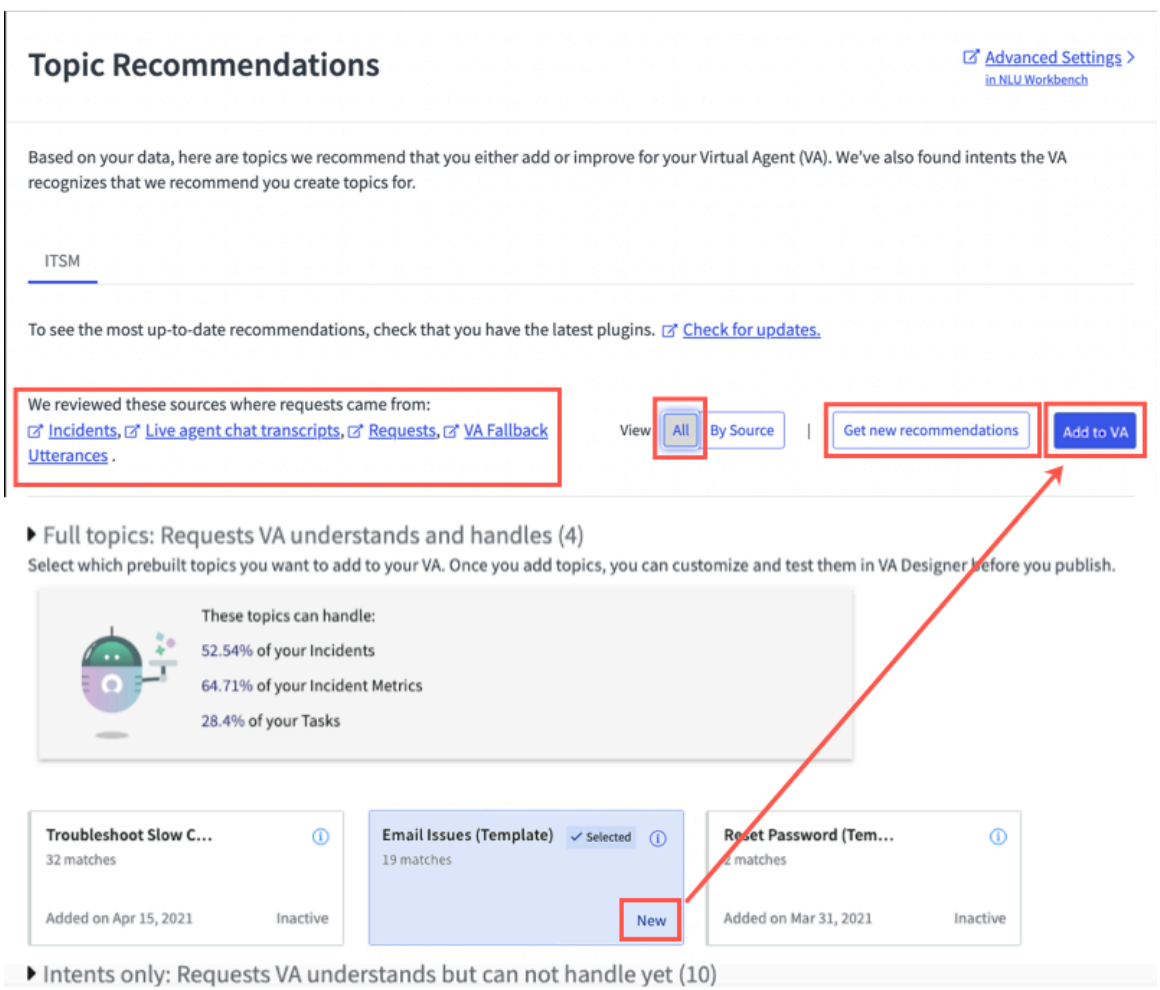
Recommandations de rubriques Page

Utilisez la page pour exécuter des rapports d'analyse, afficher des Recommandations de rubriques recommandations, ajouter des rubriques Agent virtuelou lier une recommandation à une rubrique existante.

Afficher toutes les recommandations (vue d'agrégat)

Recommandations de rubriques Affiche tous les résultats de cette vue par défaut. Cette vue vous permet d'exécuter ou d'actualiser des rapports d'analyse pour toutes les sources configurées en même temps. Les sources configurées pour les recommandations sont répertoriées sous forme d'hyperliens. Cliquez sur le lien pour ouvrir les paramètres du rapport. Si une recommandation a un statut Nouveau, vous pouvez la sélectionner, puis cliquer sur **Ajouter à VA**.

Vue par défaut (agrégat)



Afficher les recommandations par source

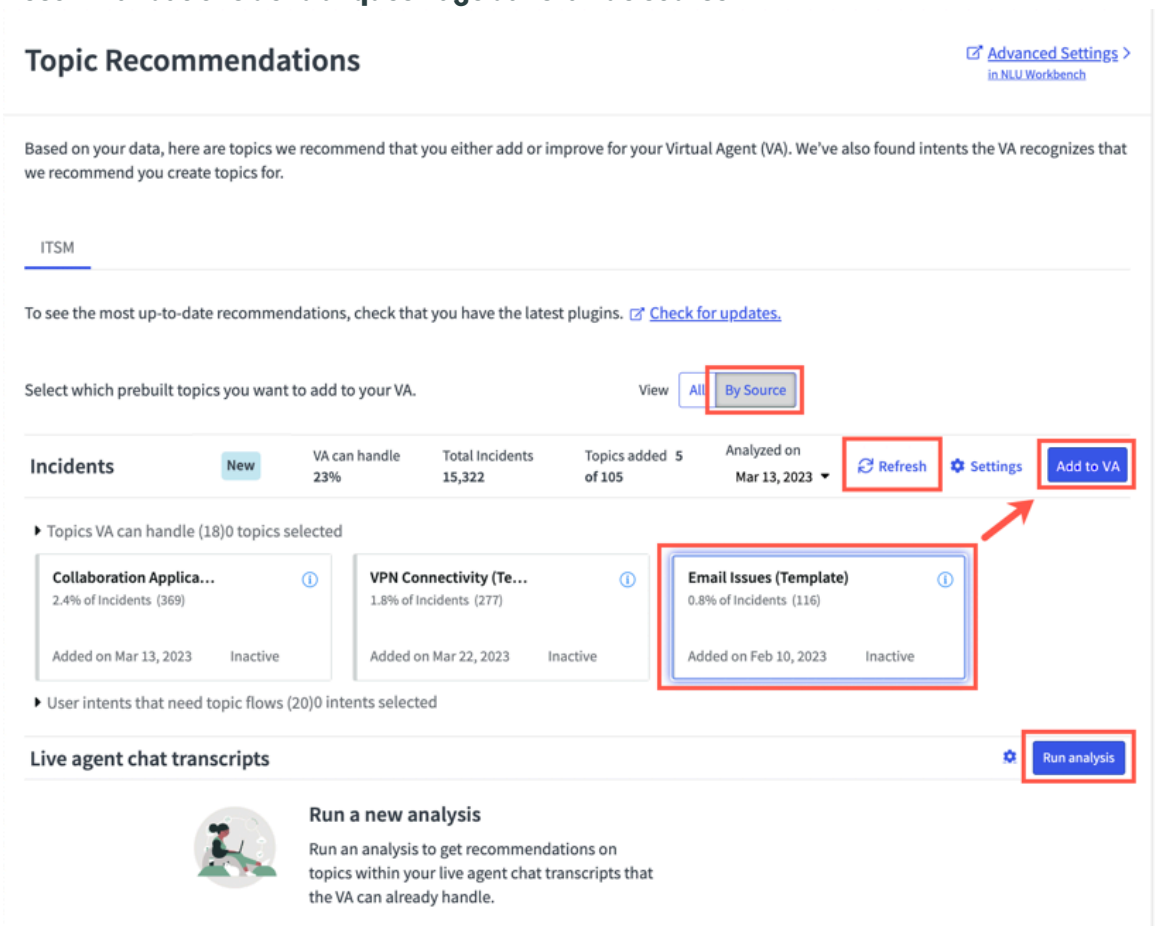
Vous pouvez afficher les recommandations de rubriques par leur source de données. Cela vous permet d'exécuter une nouvelle analyse ou d'actualiser une analyse existante pour une

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.

seule source de données, plutôt que de les exécuter toutes en même temps. Cliquez sur **Paramètres** pour afficher les paramètres du rapport. Si une recommandation a un statut Nouveau, vous pouvez la sélectionner, puis cliquer sur **Ajouter à VA**.

Recommandations de rubriques Page dans la vue source



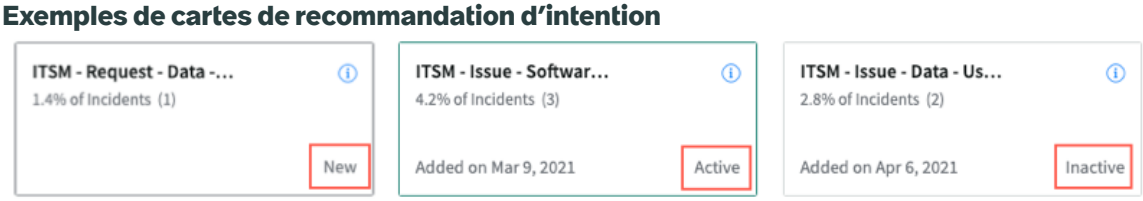
Recommandations de rubriques cartes

Les cartes de rubrique et d'intention recommandées affichent l'état de la recommandation, ce qui vous permet de la suivre plus facilement dans le temps.

État de la carte

Les recommandations de sujet et d'intention s'affichent sous forme de cartes. L'état vous permet de savoir quelles mesures ont été prises, le cas échéant, pour chaque recommandation.

Exemples de cartes de recommandation d'intention



États des cartes de rubrique et d'intention

Statut	Description
Nouveau	La rubrique ou l'intention n'a jamais été ajoutée à 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.

États des cartes de rubrique et d'intention (suite)

Statut	Description
	Les cartes avec l'état **Nouveau** ont une bordure gris foncé.
Actif	La rubrique ou l'intention a été ajoutée ou liée à Agent virtuelune rubrique existante et publiée. Les cartes à l'état **Actif** ont une bordure verte. Si vous continuez à recevoir des recommandations pour une rubrique active, elle a probablement besoin d'être améliorée.
Inactif	La rubrique ou l'intention a été ajoutée mais n'a Agent virtuel jamais été publiée, ou elle était liée à une rubrique existante non publiée. Les cartes dont l'état **est Inactif** ont une bordure gris clair. Si vous continuez à recevoir des recommandations pour une rubrique inactive, prenez des mesures pour la publier et la rendre active.
Masqué	La rubrique ou l'intention n'a pas été ajoutée à Agent virtuel, mais elle a été marquée comme masquée de la vue d'agrégat et a un état **Masqué**.

Superposer des cartes

Pour obtenir plus de détails sur une rubrique prédéfinie ou une intention de l'utilisateur, sélectionnez la carte de recommandation, puis cliquez sur l'icône d'informations pour ouvrir une carte de superposition.

La carte de superposition comprend une description de la rubrique prédéfinie ou de l'intention de l'utilisateur, ainsi que les informations suivantes, qui peuvent fournir un aperçu de la raison pour laquelle la rubrique ou l'intention a été recommandée.

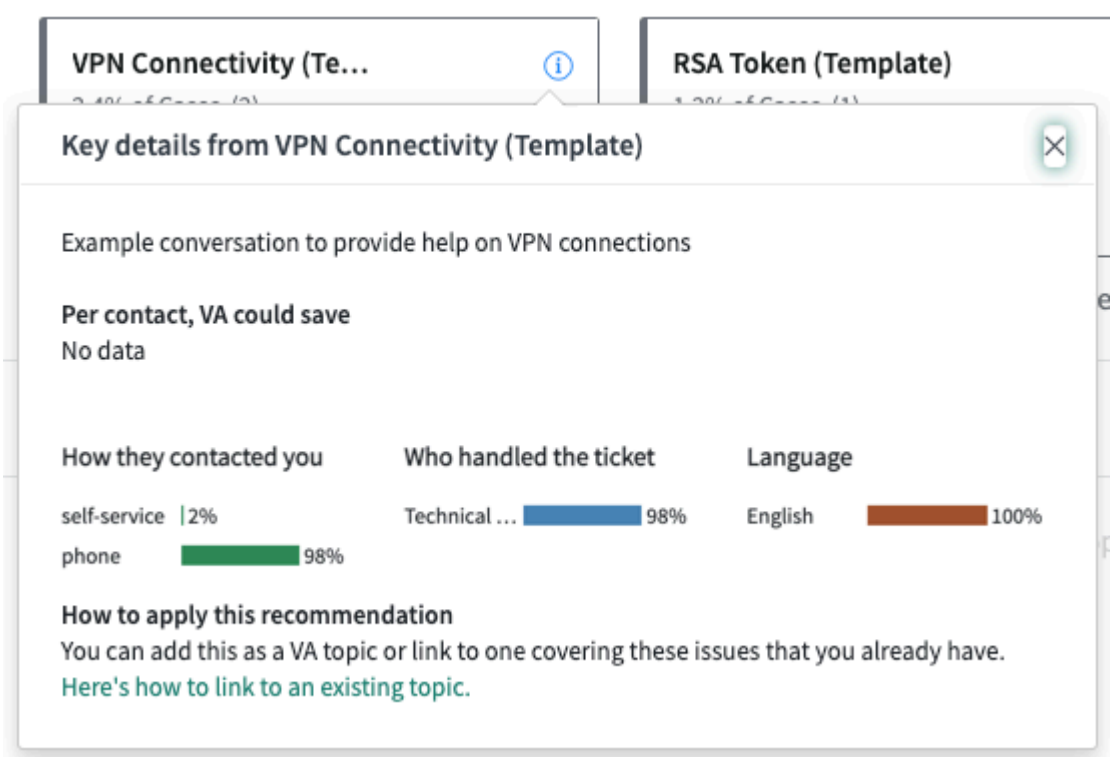
Étiquette	Description
Par contact, VA peut enregistrer	Durée nécessaire Agent virtuel à la résolution d'une intention (affiché en minutes).
Comment ils vous ont contacté	La façon dont les utilisateurs ont interagi avec le support. Par exemple, **téléphone** ou **e-mail**.
Personne ayant traité le ticket	Le groupe d'affectation.
Langue	Langues des utilisateurs interagissant avec la prise en charge pour ce problème.
Achèvement de rubrique	Graphique qui montre un instantané de l'achèvement d'une rubrique sur une période donnée. Ces informations s'affichent uniquement pour les rubriques actives.
Zone d'état	
Cette section affiche l'un des états suivants.	
Comment appliquer cette recommandation	Suggestions pour une recommandation inutilisée. Vous pouvez effectuer 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.

Étiquette	Description
	• Sélectionnez la carte, puis cliquez sur **Ajouter à VA** pour créer une nouvelle rubrique. • Liez la recommandation à une rubrique existante.
Recommandation de rubrique ajoutée	Affiche le nom de la rubrique qui a été ajoutée à la recommandation, ainsi que la date à laquelle elle a été ajoutée. Cliquez sur l'icône de lien d'ouverture pour afficher la rubrique au format Concepteur d'agent virtuel.
Rubrique associée	Affiche le nom de la rubrique qui a été liée, ainsi que la date à laquelle la recommandation a été liée. Cliquez sur l'icône de lien Ouvrir pour afficher la rubrique associée au format Concepteur d'agent virtuel. Vous pouvez également dissocier la rubrique de la recommandation.

Exemple de carte de superposition



Utiliser Résolution automatique des problèmes

L'application Résolution automatique des problèmes (IAR) vous permet de dévier de manière proactive les problèmes et d'accélérer le processus de résolution pour votre agent et votre utilisateur. Grâce à l'apprentissage machine et Compréhension du langage naturel à l'apprentissage automatique (NLU), les utilisateurs bénéficient d'un libre-service immédiat et peuvent accéder aux Agent virtuel rubriques, Knowledge aux articles et aux 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.

Mode de fonctionnement de Résolution automatique des problèmes

Lorsqu'un utilisateur crée un problème, l'application utilise l'apprentissage machine et la Résolution automatique des problèmes NLU pour identifier la criticité du problème, l'intention et une rubrique appropriée Agent virtuel pour une résolution automatique. Si aucune Agent virtuel rubrique n'est trouvée, Résolution automatique des problèmes renvoie Recherche IA les articles, les FAQ ou le contenu de catalogue les plus appropriés Knowledge . Le contenu de la déviation est ensuite transmis à l'utilisateur via le canal de réponse configuré, tel qu'un e-mail, un service de messagerie courte (SMS) ou Agent virtuel.

Console d'administration Résolution automatique des problèmes

En tant qu'administrateur, vous utilisez la console d'administration IAR pour configurer l'application, examiner le fonctionnement des configurations en fonction des données historiques (simulations) et suivre les Résolution automatique des problèmes performances. Vous pouvez également consulter le nombre total de tickets traités, les solutions identifiées par l'application Résolution automatique des problèmes et les tickets fermés par l'utilisateur.

Pour afficher la console Admin IAR, accédez à **Tous> Résolution automatique des problèmes> Vue d'ensemble**. La page Vue d'ensemble contient une section FAQ qui fournit des conseils sur le fonctionnement de certaines fonctionnalités. Vous pouvez également trouver une section dans laquelle vous pouvez mettre à niveau votre IAR.

Cas d'utilisation de Résolution automatique des problèmes

Pour en savoir plus sur les cas d'utilisation de Résolution automatique des problèmes for et Prestation de services RH, consultez Résolution automatique des problèmes pour l'Agent virtuel ITSM et Résolution automatique des problèmes pour HR Service Delivery .ITSM

Configurer et exécuter une Résolution automatique des problèmes simulation

Utilisez les données d'incident de votre organisation pour exécuter des simulations à partir des intentions correspondantes sur lesquelles l'application Résolution automatique des problèmes a basé ses prédictions à partir des descriptions de tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exécuter plusieurs simulations pour une Résolution automatique des problèmes configuration (IAR). Vous pouvez également effectuer les tâches suivantes :

- Annuler une simulation : arrêter une simulation en cours.
- Actualiser l'état de la simulation : vérifier l'état d'une simulation en cours.
- Supprimer une simulation : supprimez une configuration de simulation, mais pas pendant l'exécution d'une simulation.

Procédure

1. Configurez et configurez une simulation IAR.

a. Accédez à la **Tout** > **Résolution automatique des problèmes** > **Simulations** > **.**.

b. Sélectionnez **Nouveau** ou **Créer une nouvelle simulation** si vous n'avez pas de simulation existante.

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

Créer une nouvelle simulation

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de simulation.
Configuration de résolution automatique	Table contenant les enregistrements à simuler. La configuration par défaut est destinée aux incidents.
État	État de la simulation : ▪ **Prêt** : la simulation est prête à s'exécuter. ▪ **En cours d'exécution** : la simulation est en cours. ▪ **Annulé** : la simulation s'est arrêtée. ▪ **Terminé** : Simulation terminée. ▪ **Erreur** : la simulation a rencontré une erreur de traitement, mais continue la simulation pour le prochain ensemble d'enregistrements.
Ensemble d'enregistrements	Condition qui identifie les enregistrements évalués dans la simulation. Par exemple : **[Actif] [est] [vrai].** Cette condition est automatiquement remplie avec les conditions que vous spécifiez dans votre configuration d'incident, mais vous pouvez les modifier selon vos besoins. **Remarque :** Les jeux d'enregistrements qui renvoient un grand nombre d'enregistrements peuvent prendre plus de temps à simuler. Pour réduire le temps de simulation, envisagez de modifier le jeu d'enregistrements afin qu'il renvoie un plus petit nombre d'enregistrements. 50 000 est la limite maximale d'enregistrement pour chaque exécution de simulation.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

2. Une fois la nouvelle simulation créée, sélectionnez **Exécuter**.
   La simulation peut prendre un peu plus de temps en fonction du nombre d'enregistrements dont vous disposez. Une fois l'exécution terminée, le **potentiel de résolution le plus récent** et d'autres résultats de simulation s'affichent.
3. Pour spécifier une heure et un calendrier pour exécuter la simulation au lieu d'en exécuter une manuellement, sélectionnez **Activer la tâche planifiée**.
   Vous pouvez exécuter la simulation sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle à une heure spécifique, en heures, minutes et secondes. Une fois le calendrier configuré, sélectionnez **Enregistrer**. Pour annuler votre tâche planifiée, désactivez **l'option Exécuter automatiquement cette simulation**. Pour chaque exécution de simulation, les informations suivantes s'affichent :

Traduction automatique

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

Résultats de la simulation

Champ	Description
Heure de début	Date et heure auxquelles la simulation a commencé.
Heure de fin	Date et heure auxquelles la simulation s'est terminée.
Progression	Pourcentage de la simulation effectuée.
Dernière version de la formation	Numéro de version du modèle d'apprentissage machine utilisé pour la simulation.
État	État de la simulation : ○ Terminé : l'exécution de la simulation s'est terminée. ○ Prêt : la simulation est prête à s'exécuter. ○ En cours d'exécution : la simulation est en cours. ○ Annulé : la simulation s'est arrêtée. ○ Terminé : Simulation terminée. ○ Erreur : la simulation a rencontré une erreur.
Totaux des enregistrements	Nombre total d'enregistrements évalués dans la simulation.
Taux de résolution (%)	Pourcentage de tickets que la simulation a prédits qui correspondent aux intentions actives aux rubriques actives.

4. Affichez les détails de la simulation de l'exécution individuelle en sélectionnant le lien dans **Exécutions > heure de début**.

Détails de l'exécution

Champ	Description
Potentiel de résolution	Pourcentage d'incidents ayant des intentions actives et mappés à des rubriques actives.
Rubriques inactives	Agent virtuel Rubriques actuellement mappées aux intentions qui ne sont pas actives et invisibles pour les utilisateurs. Sélectionnez une rubrique active à l'aide de la table intention vers la carte de rubrique dans la configuration IAR, ou accédez à Agent virtuel Designer pour activer la rubrique.
Intentions mappées : actives	Intention qui a été prédite avec succès à partir de la description du ticket et qui est active dans votre intention vers la table de carte de rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Intentions mappées : inactives	Intentions prévues qui sont disponibles mais non actives dans votre table d'intention dans la table de carte de rubriques.
Aucune intention trouvée	La description dans les enregistrements ne correspondait à aucune des intentions disponibles.
Intentions non mappées	Intention qui a été prédite avec succès à partir de la description du ticket, mais qui n'a pas été ajoutée à la table intention à la table de carte de rubriques dans la configuration. Pour augmenter la couverture de ces incidents, ajoutez ces intentions supplémentaires à la table.

Résolution automatique des problèmes Paramètres de configuration

Découvrez les différents paramètres de configuration que vous pouvez utiliser pour l'application Résolution automatique des problèmes (IAR). Par exemple, vous pouvez voir l'état de vos Résolution automatique des problèmes configurations et décider de désactiver ou de modifier chaque paramètre de configuration en fonction des besoins de votre organisation.

Les tableaux suivants présentent les paramètres de configuration disponibles pour Résolution automatique des problèmes

Remarque :

Pour modifier vos paramètres, accédez à **Tout > Résolution automatique des problèmes> Paramètres**.

Configuration de la tâche

Spécifiez les tables, les valeurs par défaut et les modèles de tâches lors du traitement de la tâche.

Paramètre	Définition
Table	Nom de la table que l'application Résolution automatique des problèmes doit traiter.
Type d'invocation	Déclencheur pour l'applicationRésolution automatique des problèmes via une règle métier lors de la création du ticket ou une API sur demande.
Affecter à	Le délégataire du ticket en cours de traitement par l'application Résolution automatique des problèmes .
Demandeur	Utilisateur demandant de l'aide pour le problème.
Modèle d'affectation de tâches	Modèle qui définit les champs et les valeurs lorsqu'il est affecté à l'utilisateur.
Modèle de résolution de tâche	Modèle qui définit les champs et les valeurs lorsque l'utilisateur indique que le problème est résolu.
Modèle d'achèvement de la tâche	Modèle qui définit les champs et les valeurs pendant l'état intermédiaire pendant que le flux de conversation par rubriques correspondant s'exécute.

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

Configuration de la tâche

Spécifiez les tables, les valeurs par défaut et les modèles de tâches lors du traitement de la tâche.

(suite)

Paramètre	Définition
Modèle de tâche non résolue	Modèle qui définit les champs et les valeurs lorsque l'utilisateur final demande l'assistance d'un agent.

Critères d'entrée et de sortie

Définissez les critères d'entrée et de sortie pour les problèmes traités via un IAR.

Paramètre	Définition
Conditions d'entrée	Enregistrements qui sont traités pour l'application Résolution automatique des problèmes . Seuls les problèmes qui correspondent à la condition d'entrée sont traités par l'application Résolution automatique des problèmes .
Conditions de sortie	Condition dans laquelle l'application Résolution automatique des problèmes arrête le traitement lorsque le processus d'apprentissage machine est terminé.

Paramètres du modèle d'apprentissage machine

Sélectionnez les modèles d'apprentissage machine à utiliser par IAR. Choisissez une langue de formation que vous souhaitez utiliser et entraînez le modèle pour l'identification des intentions si nécessaire. Le modèle d'apprentissage machine contient l'anglais, l'espagnol, le français, l'allemand, le japonais, le néerlandais, l'italien et le portugais. Pour configurer de nouvelles langues pour un utilisateur, ajoutez la ou les langues dans Détails* de la formationLangue de formation*, puis sélectionnez* Former*. Pour une prédiction d'intention plus précise, réglez et publiez votre modèle avant d'activer IAR. Reportez-vous à la section Réglage de la résolution automatique des problèmes dans NLU

Paramètre	Définition
Langue de formation	Langue dans laquelle la formation doit être effectuée pour le modèle d'apprentissage machine.
Langues de configuration	Vue d'ensemble des modèles d'apprentissage machine associés à la Résolution automatique des problèmes configuration.
Fréquence de reformation	Intervalle au cours duquel le modèle machine doit être entraîné à nouveau avec les données de formation.
Avancés	Paramètres avancés que vous pouvez activer.
Champs de prédiction	Liste des champs utilisés comme entrée pour traiter le problème.

Traduction automatique

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

Paramètres du modèle d'apprentissage machine

Sélectionnez les modèles d'apprentissage machine à utiliser par IAR. Choisissez une langue de formation que vous souhaitez utiliser et entraînez le modèle pour l'identification des intentions si nécessaire. Le modèle d'apprentissage machine contient l'anglais, l'espagnol, le français, l'allemand, le japonais, le néerlandais, l'italien et le portugais. Pour configurer de nouvelles langues pour un utilisateur, ajoutez la ou les langues dans Détails* de la formationLangue de formation*, puis sélectionnez* Former*. Pour une prédiction d'intention plus précise, réglez et publiez votre modèle avant d'activer IAR. Reportez-vous à la section Réglage de la résolution automatique des problèmes dans NLU

(suite)

Paramètre	Définition
Extension de prétraitement	Script serveur pour effectuer le nettoyage ou la manipulation des données sur le problème avant qu'il ne soit traité par les API d'apprentissage machine. Le script de prétraitement n'est disponible que lorsque vous activez le paramètre Avancé.
Extension de post-traitement	Script serveur pour effectuer des actions supplémentaires sur les résultats provenant des API d'apprentissage machine. Le script de post-traitement n'est disponible que lorsque vous activez le paramètre Avancé.

Paramètres de Recherche IA

Paramètre	Définition
Appliquer Recherche IA	Résultats AI Search fournis si les rubriques pertinentes Agent virtuel ne sont pas trouvées.
Rechercher une application	Paramètres de Recherche IA détaillés, y compris la source de recherche, le nombre de résultats de recherche à récupérer, etc.
Portail des résultats de recherche	Portail à utiliser dans les liens lors de la livraison de recommandations aux utilisateurs sur n'importe quel canal de réponse.
Rubrique d'affichage de Recherche IA	Agent virtuel rubrique qui exécute AI Search et présente les résultats.
Définition EVAM	Définition de la façon dont les résultats de recherche de différentes sources de données sont affichés pour les utilisateurs finaux dans des cartes et des listes.

Paramètres de l'intention vers la carte de rubriques

Entrez votre intention et votre carte de rubriques pour configurer vos résolutions en utilisant « vrai » ou « faux ». Survolez et sélectionnez « vrai » ou « faux » pour modifier.

Paramètre	Définition
Intention vers la carte de rubriques	Liste des intentions et leurs rubriques associées Agent virtuel . Lorsqu'un problème est identifié, la rubrique

Traduction automatique

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

Paramètres de l’intention vers la carte de rubriques

Entrez votre intention et votre carte de rubriques pour configurer vos résolutions en utilisant « vrai » ou « faux ». Survolez et sélectionnez « vrai » ou « faux » pour modifier.

(suite)

Paramètre	Définition
	correspondante est transmise à l’utilisateur pour une résolution automatique.

Paramètres de Recherche IA

Paramètre	Définition
Appliquer Recherche IA	Résultats AI Search fournis si les rubriques pertinentes Agent virtuel ne sont pas trouvées.
Rechercher une application	Paramètres de Recherche IA détaillés, y compris la source de recherche, le nombre de résultats de recherche à récupérer, etc.
Portail des résultats de recherche	Portail à utiliser dans les liens lors de la livraison de recommandations aux utilisateurs sur n’importe quel canal de réponse.
Rubrique d'affichage de Recherche IA	Agent virtuel rubrique qui exécute AI Search et présente les résultats.
Définition EVAM	Définition de la façon dont les résultats de recherche de différentes sources de données sont affichés pour les utilisateurs finaux dans des cartes et des listes.

Traduction automatique

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

Les utilisateurs administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle iar_admin peuvent configurer l'emplacement de livraison des résolutions à l'aide de l'Agent virtuel, par e-mail ou par SMS.

Lorsqu'au moins une intention vers la carte de rubriques est active, le canal de réponse VA est obligatoire. Lorsque Recherche IA est activé, l'un des trois canaux de réponse doit être obligatoire : e-mail, SMS ou VA.

Lorsque VA est sélectionné comme canal de réponse, l'utilisateur reçoit également un commentaire supplémentaire sur le portail l'invitant à ouvrir VA pour répondre à la notification. Les modèles d'e-mail ont également été mis à jour pour afficher un aperçu des rubriques Recherche IA afin de donner aux utilisateurs finaux une meilleure idée du contenu lui-même dans l'e-mail.

Il s'agit des conditions préalables pour les canaux de réponse.

- ***Pour ajouter Agent virtuel comme canal de réponse, installez Agent virtuel Glide et activez Agent virtuel sur Portail de services. Les notifications doivent être activées sur au moins un canal actif. Selon les besoins de votre organisation, les utilisateurs administrateurs peuvent également installer Conversational Integration with Microsoft Teams sur Slack.***
- ***Pour ajouter l'e-mail comme canal de réponse, assurez-vous que l'envoi d'e-mail est activé dans Notifications. Pour en savoir plus sur la configuration des notifications par e-mail, consultez Configuration des messages sortants .***
- ***Pour ajouter des SMS comme canal de réponse, installez l'application Twilio Notify et configurez Conversational SMS Integration with Twilio.***

Paramètre	Définition
Séquence de suivi	Options sur la façon de fournir le contenu de déviation à vos utilisateurs : • **Tout** : fournit le contenu de déviation à l'utilisateur sur tous les canaux de réponse disponibles. • **Première correspondance** : fournit le contenu de déviation sur un canal actif où l'utilisateur est disponible, dans l'ordre défini par la liste Canaux de réponse.
Canaux de réponse	Liste des canaux de réponse disponibles pour envoyer le contenu de déviation de l'utilisateur. Lorsque vous définissez la **séquence de suivi** sur **Première correspondance**, l'ordre du canal de réponse détermine le canal utilisé pour contacter l'utilisateur. 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.

Paramètres des canaux de réponse

Les utilisateurs administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle iar_admin peuvent configurer l'emplacement de livraison des résolutions à l'aide de l'Agent virtuel, par e-mail ou par SMS.

Lorsqu'au moins une intention vers la carte de rubriques est active, le canal de réponse VA est obligatoire. Lorsque Recherche IA est activé, l'un des trois canaux de réponse doit être obligatoire : e-mail, SMS ou VA.

Lorsque VA est sélectionné comme canal de réponse, l'utilisateur reçoit également un commentaire supplémentaire sur le portail l'invitant à ouvrir VA pour répondre à la notification. Les modèles d'e-mail ont également été mis à jour pour afficher un aperçu des rubriques Recherche IA afin de donner aux utilisateurs finaux une meilleure idée du contenu lui-même dans l'e-mail.

Il s'agit des conditions préalables pour les canaux de réponse.

- ***Pour ajouter Agent virtuel comme canal de réponse, installez Agent virtuel Glide et activez Agent virtuel sur Portail de services. Les notifications doivent être activées sur au moins un canal actif. Selon les besoins de votre organisation, les utilisateurs administrateurs peuvent également installer Conversational Integration with Microsoft Teams sur Slack.***
- ***Pour ajouter l'e-mail comme canal de réponse, assurez-vous que l'envoi d'e-mail est activé dans Notifications. Pour en savoir plus sur la configuration des notifications par e-mail, consultez Configuration des messages sortants .***
- ***Pour ajouter des SMS comme canal de réponse, installez l'application Twilio Notify et configurez Conversational SMS Integration with Twilio.***

(suite)

Paramètre	Définition
	pouvez ajuster le numéro d'ordre pour modifier la séquence de priorité. Vous devez configurer les propriétés d'e-mail pour définir **l'e-mail** en tant que canal actif. Le module d'extension Glide Agent virtuel est requis et les notifications d'Agent virtuel doivent être activées pour définir le chatbot comme canal de réponse actif. Vous devez configurer Notification Twilio pour définir SMS comme canal de réponse actif.
E-mail de recommandation initiale	Modèle d'e-mail utilisé pour fournir le contenu de déviation aux utilisateurs lorsque les recommandations AI Search sont trouvées.
E-mail soumis par le catalogue	Modèle d'e-mail utilisé pour notifier les utilisateurs lorsqu'un élément de catalogue est soumis à partir 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.

Paramètres des canaux de réponse

Les utilisateurs administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle iar_admin peuvent configurer l'emplacement de livraison des résolutions à l'aide de l'Agent virtuel, par e-mail ou par SMS.

Lorsqu'au moins une intention vers la carte de rubriques est active, le canal de réponse VA est obligatoire. Lorsque Recherche IA est activé, l'un des trois canaux de réponse doit être obligatoire : e-mail, SMS ou VA.

Lorsque VA est sélectionné comme canal de réponse, l'utilisateur reçoit également un commentaire supplémentaire sur le portail l'invitant à ouvrir VA pour répondre à la notification. Les modèles d'e-mail ont également été mis à jour pour afficher un aperçu des rubriques Recherche IA afin de donner aux utilisateurs finaux une meilleure idée du contenu lui-même dans l'e-mail.

Il s'agit des conditions préalables pour les canaux de réponse.

- ***Pour ajouter Agent virtuel comme canal de réponse, installez Agent virtuel Glide et activez Agent virtuel sur Portail de services. Les notifications doivent être activées sur au moins un canal actif. Selon les besoins de votre organisation, les utilisateurs administrateurs peuvent également installer Conversational Integration with Microsoft Teams sur Slack.***
- ***Pour ajouter l'e-mail comme canal de réponse, assurez-vous que l'envoi d'e-mail est activé dans Notifications. Pour en savoir plus sur la configuration des notifications par e-mail, consultez Configuration des messages sortants .***
- ***Pour ajouter des SMS comme canal de réponse, installez l'application Twilio Notify et configurez Conversational SMS Integration with Twilio.***

(suite)

Paramètre	Définition
	recommandations faites par l'application Résolution automatique des problèmes .
Notifier par envoi de SMS sur téléphone	Notification Twilio Numéro de téléphone à utiliser pour transmettre des SMS aux utilisateurs.
SMS de recommandation initiale	Modèle de SMS utilisé pour fournir le contenu de déviation aux utilisateurs lorsque des recommandations AI Search sont trouvées.
SMS soumis par le catalogue	Modèle de SMS utilisé pour notifier les utilisateurs lorsqu'un élément de catalogue est soumis à partir des recommandations faites par l'application Résolution automatique des problèmes .

Traduction automatique

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

SLA et rappels

Vous pouvez choisir si vous souhaitez utiliser le moteur SLA ou le SLA de tâche.

Paramètre	Définition
Utiliser le moteur SLA	Moteur SLA basé sur les tâches qui offre une flexibilité et des fonctionnalités supplémentaires.
Rappels de résolutions automatiques	Liste des rappels et modèles d'e-mails et de SMS utilisés pour livrer des rappels. Pourcentage de SLA auquel envoyer le rappel à l'aide des modèles d'e-mail et de SMS. Pour envoyer des rappels de résolution automatiques, vous devez définir **Utiliser le moteur SLA** sur **vrai**. **Remarque :** Le modèle de notification par SMS n'est disponible que lorsque l'application Notify est installée.
SLA de tâche	Durée pendant laquelle un problème est affecté à l'application Résolution automatique des problèmes avant qu'il ne soit automatiquement réaffecté à un agent actif, s'il n'est pas encore résolu.

Revue

Paramètre	Définition
Revue	Possibilité d'examiner votre configuration avant de sélectionner **Activer IAR**.

Résolution automatique des problèmes Messagerie instantanée de diagnostic

Les utilisateurs administrateurs peuvent lancer une conversation de messagerie instantanée pour dépanner les paramètres et les fonctionnalités d'un Résolution automatique des problèmes problème qui n'a pas été résolu comme prévu.

Activation de la messagerie instantanée de diagnostic

Pour activer l'outil de Résolution automatique des problèmes diagnostic, un utilisateur administrateur doit définir certains enregistrements d'accès restreint pour l'appelant sur **Autorisé** dans la table Privilèges d'accès restreint pour l'appelant.

Pour identifier les enregistrements à autoriser, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Filtrez les enregistrements par `source=76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12` (script include : IARIssueNotAssignedDiagnostic).

Traduction automatique

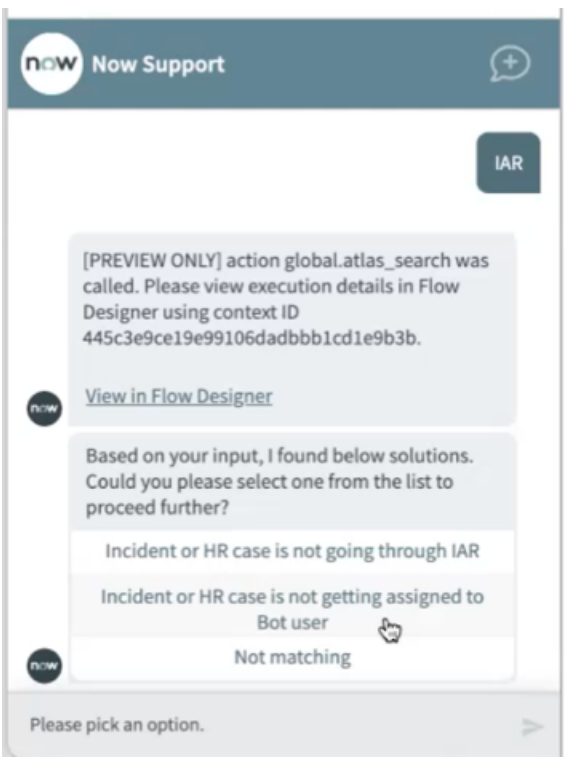
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

3. Accédez à chaque enregistrement et modifiez l'état sur **Autorisé**.

Flux de conversations de diagnostic

L'utilisateur administrateur saisit IAR dans la fenêtre de messagerie instantanée pour lancer une conversation sur Résolution automatique des problèmes, puis sélectionne l'un des deux problèmes suivants :

- Un incident ou un ticket n'est pas affecté à l'utilisateur de bot.
- Un incident ou un ticket ne passe pas Résolution automatique des problèmes.

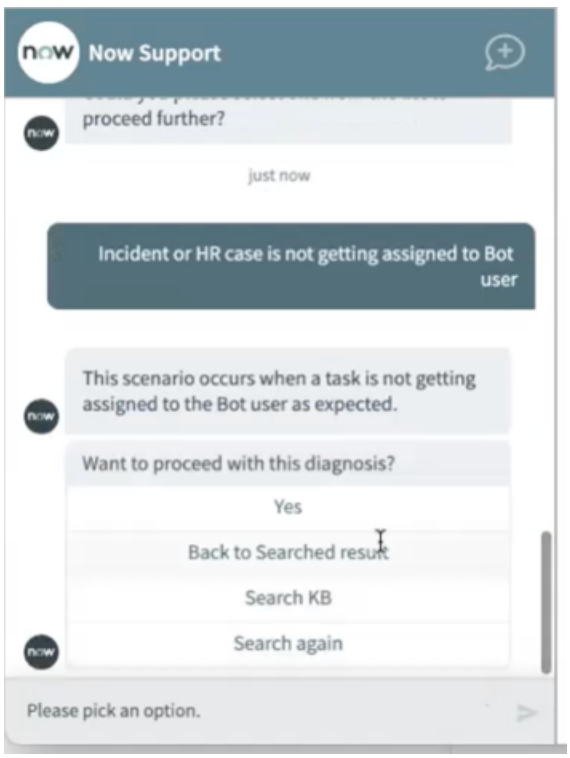


Traduction automatique

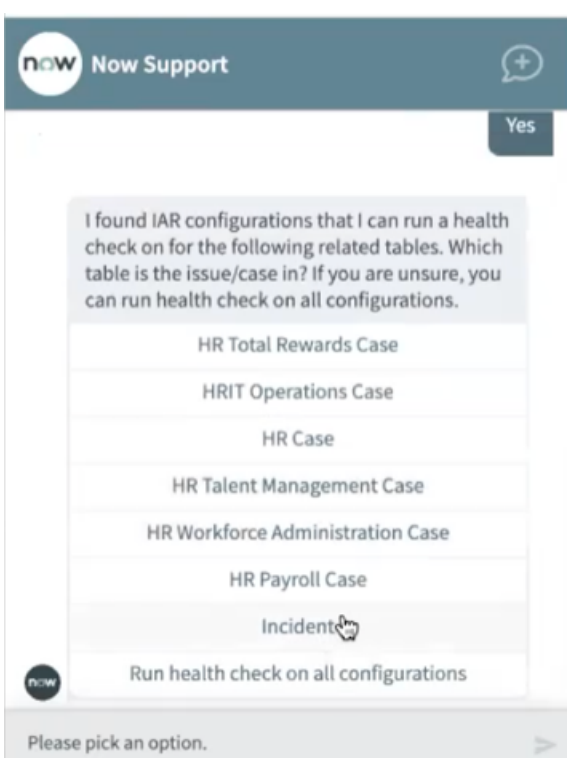
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Flux de conversation : l'incident ou le ticket RH n'est pas affecté à l'utilisateur de bot

1. Confirmez votre sélection, retournez à la recherche ou recherchez des articles de la base de connaissances.



2. Sélectionnez le type de ticket ou d'incident pour lequel vous avez besoin d'aide, ou choisissez de rechercher toutes les Résolution automatique des problèmes configurations.



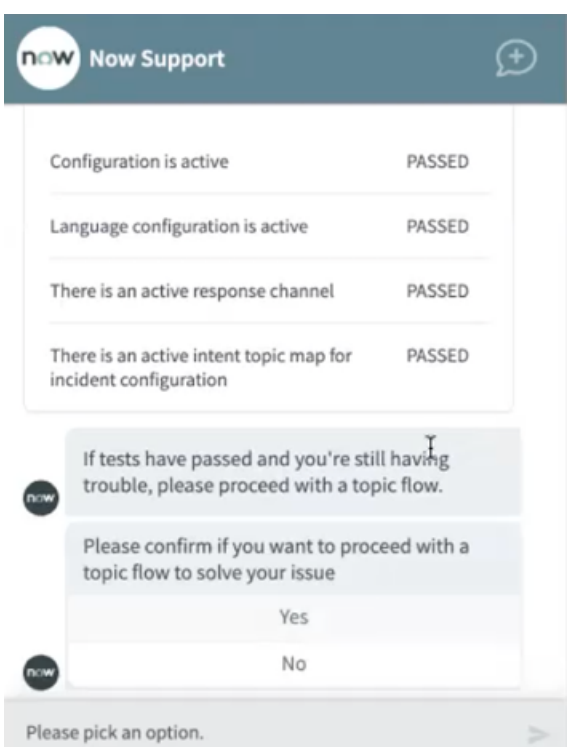
Traduction automatique

© 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.

3. L'outil de diagnostic effectue une analyse de Résolution automatique des problèmes la configuration et des paramètres et affiche les résultats. Le diagnostic confirme les conditions suivantes :
   - Le serveur de prédiction est opérationnel.
   - Résolution automatique des problèmes Il existe des configurations.
   - Les configurations sont actives.

   Une vérification de l'intégrité pour le type de configuration sélectionné s'exécute également pour déterminer si l'incident ou le ticket est correctement configuré pour Résolution automatique des problèmes. Le diagnostic d'un incident vérifie les conditions suivantes :
   - Résolution automatique des problèmes La configuration est active.
   - La configuration de la langue est active.
   - Il existe un canal de réponse actif.
   - Il existe une carte des rubriques d'intention active pour la configuration de l'incident.

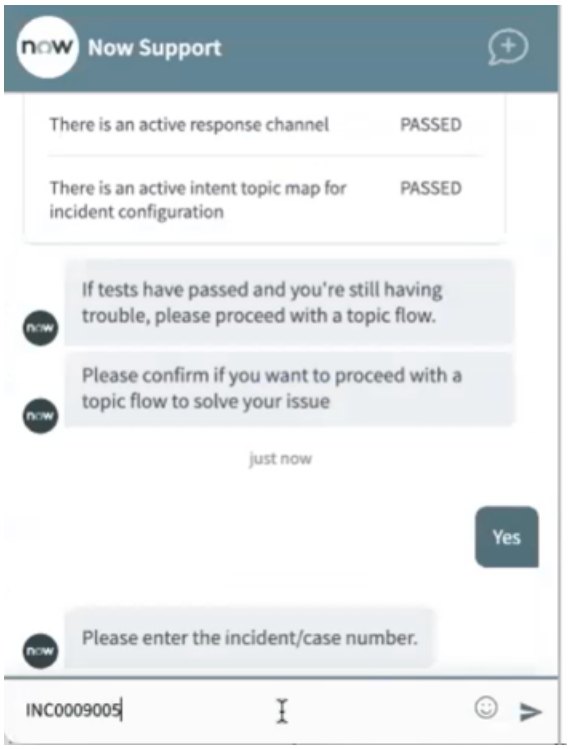
   Le diagnostic d'un ticket vérifie également qu'il Recherche IA a été activé et ne recherche pas de carte de rubriques d'intention. Si tous les paramètres sont corrects et que le problème persiste, l'utilisateur peut choisir de poursuivre la conversation.



4. Saisissez le numéro d'incident ou de ticket et confirmez qu'il est correct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 bot vous demande de confirmer le numéro que vous avez saisi.

5. L'outil de diagnostic analyse le problème pour déterminer si les conditions suivantes sont remplies :
   - La condition de déclenchement sur la configuration correspond aux valeurs Incident ou Ticket.
   - L'ordre de règle métier est le plus élevé.
   - Il n'existe qu'une seule règle métier de déclencheur sur la table Incident ou Ticket, et elle est active.

   Résolution automatique des problèmes

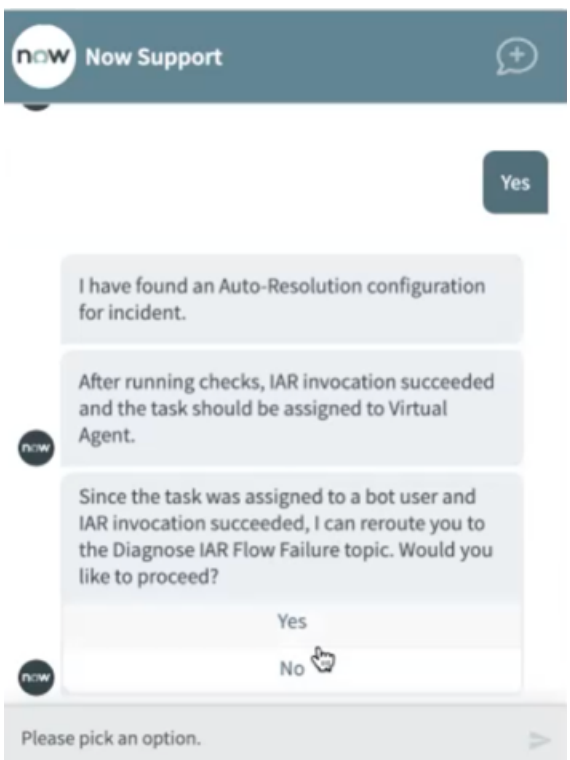
   Si les suggestions ne résolvent pas le problème, vous pouvez choisir d'exécuter une analyse plus approfondie.

Traduction automatique

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

Flux de conversation : aucun incident ou ticket n'est pas transmis Résolution automatique des problèmes

1. Confirmez votre choix pour poursuivre le diagnostic d'un problème de fonctionnalité avec Résolution automatique des problèmes.

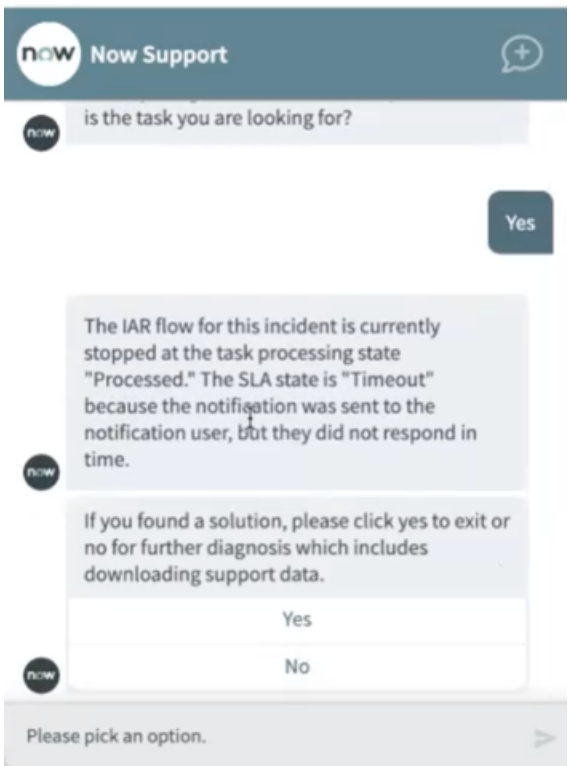


2. L'outil de diagnostic vérifie les conditions suivantes :
   - La prédiction d'intention a réussi (incidents uniquement).
   - La criticité est correcte et Recherche IA active (tickets uniquement).
   - Une notification a été envoyée.
   - L'utilisateur final a répondu à la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l’une de ces vérifications révèle un problème, l’outil de diagnostic affiche une solution possible. Indiquez si ces solutions ont résolu le problème ou choisissez d’effectuer une analyse plus approfondie.



Information associée

Interfaces conversationnelles Outil de diagnostic

Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel

Il Concepteur d'agent virtuel s’agit d’un outil de diagramme permettant de créer et de gérer des rubriques, qui sont des plans pour les conversations entre un agent virtuel et un utilisateur. Vous pouvez concevoir des rubriques qui aident vos utilisateurs à résoudre les problèmes de travail courants ou qui les guident dans leurs tâches en libre-service.

Agent virtuel Les conversations sont définies dans une *rubrique*. Lors de la création d’une rubrique, vous pouvez utiliser différents composants (contrôles) pour créer la logique d’une conversation, ainsi que les réponses que l’utilisateur voit.

Agent virtuel peut utiliser l’IA générative, la compréhension du langage naturel (NLU) ou des mots clés pour faire correspondre la demande de l’utilisateur à la conversation ou à la rubrique appropriée. Vous pouvez utiliser l’IA générative via Now Assist dans Agent virtuel pour faire correspondre la demande de l’utilisateur à la conversation ou à la rubrique souhaitée. Now Assist in Agent virtuel utilise des modèles de langage volumineux (LLM) et des compétences d’IA générative pour améliorer les taux de déviation et réduire la quantité de travail chronophage que Compréhension du langage naturel nécessite la découverte de rubriques (NLU). Avec Now Assist dans , Agent virtuelvous pouvez tester et publier vos modèles à partir de .Concepteur d'agent virtuel

Avec la découverte de rubrique par mot clé, l’auteur de la rubrique associe des mots clés à la rubrique. Avec la découverte de rubrique NLU, l’auteur de la rubrique associe la rubrique à une *intention* dans un modèle NLU. Une intention décrit ce que l’utilisateur veut

Traduction automatique

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

réaliser. Les énoncés de l'utilisateur sont mis en correspondance avec des intentions afin de déterminer la rubrique la plus appropriée pour l'utilisateur. L'association d'une rubrique à un modèle et à une intention s'appelle *le mappage*.

Si vous utilisez ServiceNow NLU, il s'intègre à Concepteur d'agent virtuel afin Console NLU de pouvoir mapper les rubriques à des modèles et des intentions nouveaux ou existants sans quitter l'interface. En outre, vous pouvez également modifier les énoncés, tester, former et publier vos modèles à partir Concepteur d'agent virtuelde .

Concepteur d'agent virtuel Page des rubriques

Lorsque vous ouvrez Concepteur d'agent virtuel, la page de destination Rubriques répertorie les objets de votre instance. Ces objets comprennent des rubriques, des blocs de rubriques, des contrôles personnalisés, des rubriques de configuration et des rubriques de conversation courte. La page Rubriques vous permet d'accéder, de créer et de modifier ces objets dans Concepteur d'agent virtuel.

Vous pouvez également tester et prévisualiser les rubriques actives pour vérifier qu'elles fonctionnent comme prévu. Vous pouvez également trier et rechercher des rubriques. Si vous avez de nombreuses rubriques, utilisez les filtres de tri pour organiser et trouver rapidement vos rubriques. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel Page des rubriques.

Chaque carte de rubrique identifie l'objet et fournit les informations de base suivantes :

- Nom : nom de l'objet. Si l'objet est un bloc de rubriques ou un contrôle personnalisé, l'icône du type d'objet s'affiche également.
- État publié : heure (minutes, heures, jours ou mois) de la dernière publication et de l'état de l'élément. L'état indique également si l'objet est en lecture seule.

  Modèle source : les rubriques prédéfinies incluent le modèle Word dans le nom. Vous pouvez dupliquer ces modèles de conversation prédéfinis et les utiliser.
- État Brouillon : si vous mettez à jour un élément publié mais que vous ne l'avez pas encore republié, l'état Publié est marqué comme Brouillon. Cela vous permet d'identifier rapidement les éléments qui sont encore en cours.
- Modifié : Heure (minutes, heures, jours ou mois) de dernière mise à jour de l'élément.
- Catégorie : type de groupe auquel la rubrique ou l'objet appartient.

Exemple de carte de rubrique avec l'état et la catégorie de publication

Propriétés de la rubrique

Utilisez l'onglet **Propriétés** de la rubrique pour identifier un Agent virtuel objet et la façon dont il est utilisé. Les propriétés que vous pouvez spécifier dépendent de la méthode de découverte des rubriques utilisée dans votre instance : LLM, NLU ou des mots clés. Par exemple, si vous activez la NLU dans la page **Paramètres généraux** , l'onglet **Propriétés** comprend des champs permettant d'identifier le modèle NLU et l'intention de la rubrique.

Traduction automatique

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

Ou si vous avez activé Now Assist et que vous travaillez avec une rubrique LLM, l'onglet **Propriétés** comprend des champs indiquant ce que vous voulez que la rubrique effectue et le ou les assistants à utiliser.

Utilisez l'onglet Propriétés pour effectuer les actions suivantes :

- Spécifiez le nom et le type d'objet (rubrique, bloc de rubriques, contrôle personnalisé, etc.).
- Spécifiez le type de modèle, l'objectif de la rubrique et le ou les assistants qui peuvent exécuter cette rubrique pour Now Assist les clients.
- Contrôlez qui utilise la rubrique et dans quels canaux elle peut s'exécuter.
- Associez des variables d'agent actif à une rubrique.
- Ajoutez des mots clés à la rubrique ou mappez la rubrique à un modèle et à une ServiceNow NLU intention.

Pour plus d'informations, consultez Onglet Propriétés de la rubrique.

Flux de rubriques

Lorsque vous créez ou mettez à jour une rubrique, un bloc de rubriques ou un contrôle personnalisé, vous créez le flux de conversation dans l'onglet **Flux** . Dans la vue par défaut, le flux ressemble à un diagramme. Utilisez les contrôles pour les entrées utilisateur, les réponses de l'agent et les utilitaires pour définir le flux. L'état de la rubrique et du modèle NLU (le cas échéant) apparaît dans le coin supérieur droit de la fenêtre.

L'option **Vue de table** dans Concepteur d'agent virtuel affiche les nœuds de votre flux de conversation sous forme de table, plutôt que de diagramme. Chaque nœud est identifié dans une ligne correspondante de la table. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des nœuds à l'aide de ces lignes de table.

Par exemple, au lieu de glisser-déplacer des contrôles sur le canevas, vous pouvez sélectionner **Ajouter un nouveau nœud** pour insérer un nœud dans la ligne appropriée du tableau. Lorsque vous effectuez le focus sur une ligne (nœud) particulière, la feuille de propriétés correspondante pour le nœud s'affiche.

Lorsque vous créez ou mettez à jour votre plan, il peut être utile de basculer entre la vue de diagramme et la vue de table à l'aide de l'option **Vue de table** . Si votre conversation contient de nombreux nœuds, la vue Tableau vous permet de passer rapidement en revue tous les nœuds de votre conversation. Vous pouvez utiliser l'option **Table de recherche** pour trouver rapidement un nœud ou un contrôle particulier.

Utilisez cet onglet pour effectuer les actions suivantes :

- Concevez le flux de votre rubrique.
- Définir des variables de script pour une rubrique.
- Utilisez des entités dérivées du système dans votre rubrique.
- Ajoutez des entités NLU sans nœud à votre flux de rubriques.

Pour plus d'informations, consultez Onglet Flux de rubrique.

Mappages de modèles NLU et d'intentions

Si vous avez activé la NLU sur votre instance, l'onglet **Intention NLU** est disponible pour vos rubriques dans Concepteur d'agent virtuel. Une fois que vous avez lié la rubrique à 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.

et une intention dans l'onglet **Propriétés** , vous pouvez utiliser l'onglet **Intention NLU** pour effectuer les actions suivantes :

- Examinez et modifiez les énoncés et les entités associées.
- Formez, testez et publiez votre modèle NLU.

  Testez le modèle de rubrique avec des énoncés utilisateur pour voir s'il déclenche l'intention et la rubrique appropriées. Vous pouvez également tester la reconnaissance des entités.

Remarque :
Le rôle virtual_agent_admin inclut le rôle nlu_admin, qui permet aux auteurs de rubriques de travailler sur ServiceNow des modèles.

Pour en savoir plus sur cet onglet, reportez-vous à la section Onglet Intention NLU de la rubrique.

Langues des rubriques

L'onglet **Langues** affiche l'état de traduction de la rubrique pour les langues qui ont été activées sur l'instance. Si vous utilisez NLU, vous pouvez également passer en revue les mappages de langues pour cette rubrique.

Utilisez l'onglet **Langues** pour effectuer les actions suivantes :

- Afficher l'état de la traduction pour les modules d'extension de langue activés.
- Affichez et testez la rubrique dans une langue spécifique.
- Modifiez les traductions des rubriques.
- Demandez les traductions des rubriques dans d'autres langues.
- Affichez ou modifiez les mappages de langues NLU et le mappage d'entités.

  Pour plus d'informations, consultez NLU Mappage de modèle dans Concepteur d'agent virtuel.

Pour en savoir plus sur cet onglet, reportez-vous à la section Onglet Langues de la rubrique.

Conception d'une Agent virtuel rubrique

Parcourez la conception d'un exemple Agent virtuel de rubrique qui permet aux utilisateurs d'afficher les incidents qu'ils ont soumis. L'exemple met en évidence différents contrôles de conception qui peuvent être utilisés pour créer le flux de conversation.

À l'aide d'outils Agent virtuel et de fonctionnalités, vous pouvez développer des conversations qui abordent de nombreux problèmes qui peuvent être résolus sans intervention humaine. Une fois que vous vous êtes familiarisé avec le produit et ses capacités, votre créativité est l'un des outils les plus importants pour développer des conversations.

Pour démarrer plus rapidement, les ressources suivantes sont disponibles pour Agent virtuel:

Rubriques de l'Agent virtuel, blocs de rubriques et modèles NLU ServiceNow prédéfinis

Ces conversations prédéfinies aident les utilisateurs à effectuer des tâches courantes en libre-service dans chaque domaine commercial, telles que la création ou la mise à jour de tickets ou fournir des réponses aux questions fréquemment posées. Dupliquez les rubriques prédéfinies que vous souhaitez utiliser, puis personnalisez-les pour votre organisation.

Recommandations de rubriques d'Agent virtuel

Traduction automatique

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

Utilisez l’application Recommandations de rubriques pour identifier des rubriques prédéfinies Agent virtuel qui peuvent être rapidement implémentées dans votre organisation. Recommandations de rubriques permet Détection d'intention d’analyser les données de votre organisation et de trouver des rubriques prédéfinies pertinentes dont votre organisation peut bénéficier, ainsi que de nouvelles rubriques qu’il serait utile de créer.

Premiers pas avec la conception de conversations

Utilisez des Concepteur d'agent virtuel contrôles et des éléments conversationnels réutilisables pour créer le dialogue de vos conversations entre Agent virtuel l’utilisateur final et l’utilisateur final. Avant de commencer, procédez comme suit :

Identifiez le cas d’utilisation pour une conversation.

Déterminez qui utilisera un sujet de conversation et l’objectif, par exemple la résolution d’un problème utilisateur ou l’assistance pour une tâche en libre-service. En plus de recueillir les besoins clés pour votre rubrique, identifiez les informations dont vous avez besoin de la part de l’utilisateur pour atteindre l’objectif.

Par exemple, vous pouvez examiner vos demandes de support au fil du temps et d’autres mesures disponibles pour déterminer les problèmes courants, les cas d’utilisation et les demandes ou objectifs des clients. À partir de là, vous pouvez prédire les demandes récurrentes ou les problèmes pour lesquels un agent virtuel pourrait vous aider.

Déterminez la structure d’une conversation.

Lorsque vous réfléchissez à votre flux de conversation, identifiez le chemin direct vers la résolution. Envisagez ensuite d’autres chemins où la conversation pourrait bifurquer, en fonction des informations fournies par l’utilisateur. Réfléchissez à la manière de gérer chaque branche et à la possibilité pour les utilisateurs de revenir à un point antérieur de la conversation.

Les conversations ont un début (la salutation), un milieu et une fin, qui peuvent inclure une enquête ou un numéro d’incident à suivre. Au milieu, réfléchissez à la manière dont l’utilisateur peut avoir besoin de changer de rubrique, en fonction du problème.

Si vous utilisez Compréhension du langage naturel (NLU), envisagez des scénarios dans lesquels un utilisateur peut vouloir changer de rubrique au cours d’une session de conversation. Par exemple, un utilisateur peut vouloir changer complètement de rubrique. Ou un utilisateur peut se laisser distraire et poser une question qui semble hors contexte, peut-être pour engager une « petite conversation » avec l’agent virtuel. Déterminez si vous souhaitez permettre à l’utilisateur de reprendre la conversation d’origine après avoir changé de rubrique au cours de la conversation.

Vous pouvez également passer en revue les rubriques de configuration, les rubriques de conversation et les blocs de rubriques prédéfinis (flux secondaires réutilisables qui exécutent certaines étapes de conception et une certaine logique). Déterminez si vous pouvez utiliser ces éléments prédéfinis et envisagez de les personnaliser selon vos besoins.

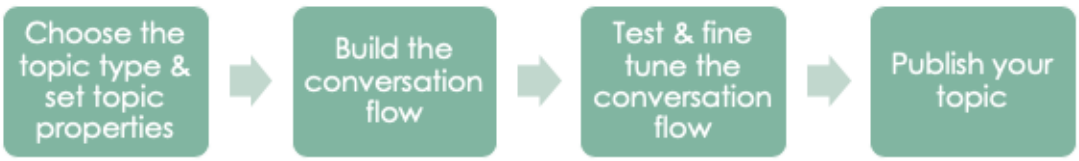
Comprendre le processus de conception dans Concepteur d'agent virtuel

Lorsque vous créez une rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, le processus de conception implique les étapes de base 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.

Processus de conception de rubriques



Les propriétés de la rubrique déterminent les différentes façons dont une rubrique est conçue et utilisée. Par exemple, vous pouvez contrôler qui utilise la rubrique et toutes les conditions qui affectent la façon dont la rubrique est utilisée et le moment où elle est utilisée. Si vous utilisez ServiceNow Compréhension du langage naturel (NLU), vous pouvez associer un modèle et une intention NLU à votre rubrique. Pour en savoir plus sur les propriétés que vous définissez pour différents objets, reportez-vous aux rubriques Créer une Agent virtuel rubrique, Créer un bloc de rubriques réutilisableet Créer un contrôle personnalisé.

Avoir des connaissances dans les domaines suivants (ce qu'il faut savoir avant de commencer).

- Connaissance générale des structures de la ServiceNow plateforme et des tables d'application.
- Si vous utilisez NLU, compréhension de la façon dont les intentions, les entités et les énoncés sont utilisés dans vos modèles NLU.
- Si vous utilisez des scripts dans la conception de conversations, vous devez comprendre les intégrations HTML, JavaScript et REST.

Planifier la structure d'une conversation

La première étape de la mise en œuvre d'une Agent virtuel rubrique consiste à décider de ce qu'elle couvre. Tenez compte de l'audience visée et de ce que vous voulez qu'elle accomplisse lors de l'utilisation de la conversation. Dans cet exemple, l'objectif de cet exemple de rubrique est de créer un flux qui permet aux utilisateurs finaux de voir l'état des incidents qu'ils ont soumis. La rubrique comprend une option permettant à l'utilisateur d'ajouter un commentaire à l'incident.

Dans cette optique, la rubrique nécessite les éléments suivants :

- Une invite permettant à l'utilisateur de sélectionner un incident
- Sortie affichant l'état de l'incident
- Invite pour demander si l'utilisateur souhaite laisser un commentaire
- Contrôle utilitaire pour créer une branche de la conversation sur cette réponse
- Une invite permettant à l'utilisateur de saisir un commentaire
- Contrôle utilitaire permettant d'ajouter l'entrée utilisateur en tant que commentaire dans l'incident

Créer un flux de conversation avec Agent virtuel des contrôles

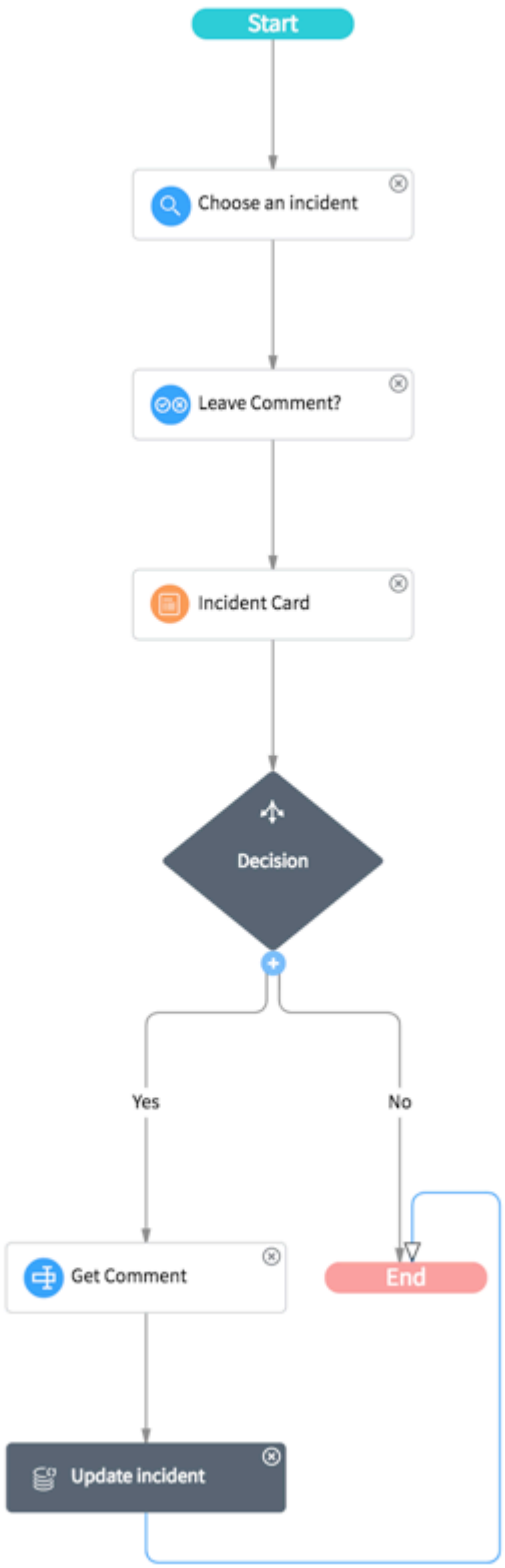
La conversation ressemblera au flux de dialogue suivant.

Traduction automatique

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

Important :
Ce flux est destiné à vous donner une idée générale de ce à quoi ressemble un flux terminé. Gardez à l'esprit que vous allez créer votre rubrique de manière incrémentielle et la tester fréquemment, il n'est donc pas nécessaire de créer d'abord toute la mise en page. Assurez-vous de prendre en compte à la fois la fonctionnalité et l'expérience utilisateur dans vos tests.

Un flux de conversation terminé



Traduction automatique

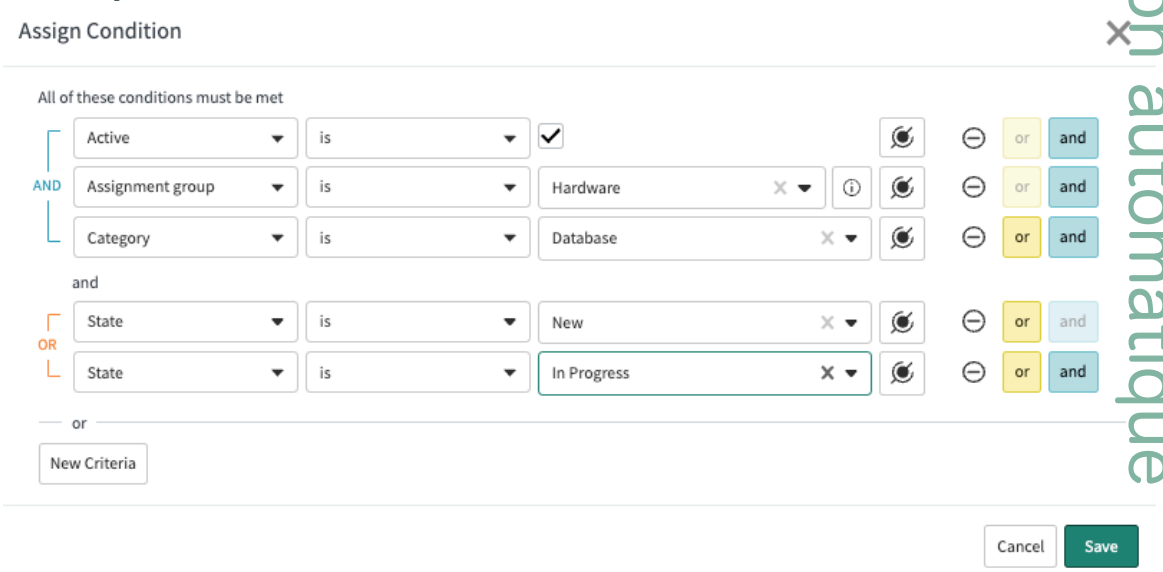
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Configurer les contrôles au sein de la conversation

Cet exemple commence par définir le flux de conversation dans Concepteur d'agent virtuel, une fois que les propriétés de la rubrique ont été définies. La conversation commence par un nœud de début et se termine par un nœud de fin.

1. Dans Concepteur d'agent virtuel, ajoutez un contrôle de **choix dynamique** au flux de conversation. Ce contrôle est utilisé pour sélectionner l'incident.
   a. Saisir Choisissez un incident pour la propriété **Nom du nœud**. Le choose_an_incident de nom de variable est généré automatiquement pour le contrôle.
   b. Dans la propriété **Invite** , saisissez le texte que l'utilisateur voit avant de sélectionner un incident.
   c. Dans la propriété **Renseigner les choix par** , sélectionnez *Enregistrement*.
   d. Dans la propriété **Table**, sélectionnez *Incident [incident]*.
   e. Dans la propriété **Filter choices (Choix de filtres**), sélectionnez l'option **Condition** et créez une condition :
      - Actif est vrai ET le groupe d'affectation est Matériel ET la catégorie est Base de données
      - ET
      - L'état est Nouveau OU l'état est En cours

Un exemple de créateur de condition



2. Ajoutez un contrôle *de carte* au flux. Ce contrôle affiche les informations de l'enregistrement sélectionné par le **choix dynamique** à l'étape précédente.
   a. Entrez la carte d'état pour la propriété **Nom du nœud**.
   b. Dans la propriété **Type de carte** , sélectionnez *Enregistrement*.
   c. Dans la propriété **Enregistrement** , sélectionnez *Choisir un incident*. Ce choix fait référence au champ Choix dynamique créé à l'étape précédente, de sorte que les données affichées proviennent de l'enregistrement qui y est choisi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Champs** , sélectionnez un champ. Les choix disponibles sont les champs disponibles sur l'enregistrement choisi. Dans ce cas, vous pouvez voir les champs de la table d'incidents.

e. Une fois qu'un champ a été sélectionné, cliquez sur l'option *Ajouter un champ* pour ajouter des champs supplémentaires à la carte. Pour supprimer des champs de la carte, cliquez sur l'icône de suppression à droite du champ.

3. Ajoutez un contrôle *booléen* au flux. Ce contrôle est utilisé pour inviter le client avec une question oui/non. Dans ce cas, le contrôle vérifie si l'utilisateur souhaite laisser un commentaire sur l'enregistrement d'incident sélectionné.

a. Entrez `Laisser un commentaire ?` dans le champ **Nom du nœud** . Le `leave_comment_` de nom de variable est généré automatiquement pour le contrôle.

b. Dans la propriété **Invite** , saisissez le texte que l'utilisateur voit avant l'invite. Dans ce cas, demandez aux utilisateurs s'ils souhaitent laisser un commentaire sur l'incident.

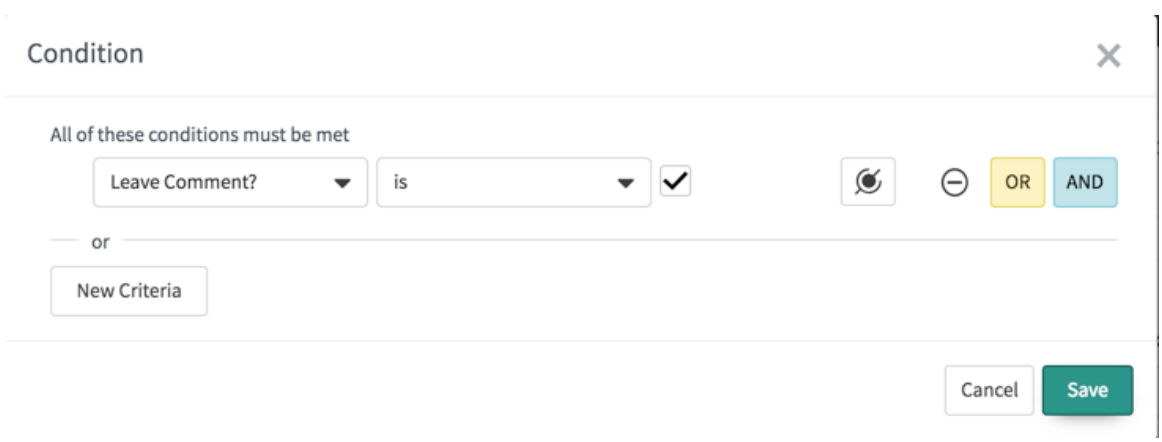
4. Ajoutez un contrôle de *décision* au flux. Ce contrôle ramifie la conversation en deux chemins possibles. Le chemin d'accès de la conversation dépend du choix que l'utilisateur a fait à l'étape précédente.

a. Il n'existe aucune propriété sur le contrôle de décision ; Cependant, il y a des propriétés sur les branches en dessous de la décision. Par défaut, il n'existe qu'une seule branche intitulée *Toujours*. Cliquez sur l'icône plus bleue en bas du contrôle de décision. Une deuxième branche apparaît, également intitulée *Always*.

b. Cliquez sur l'une des branches pour accéder aux propriétés de cette branche.

c. Remplacez le nom par `Laisser un commentaire`.

d. Dans la propriété condition, sélectionnez l'option **Condition** et cliquez sur le bouton **Ajouter une condition** . Utilisez le Créateur de conditions pour créer une condition, comme illustré dans la capture d'écran suivante.



Si la valeur de **l'option Laisser un commentaire ?** est *vrai*, cette condition est remplie. Cette variable est la variable du contrôle booléen de l'étape précédente. Si l'utilisateur a choisi *Oui* à cette invite, la conversation suit cette branche.

e. Cliquez sur l'autre branche de la décision pour accéder aux propriétés de cette branche.

f. Remplacez le nom par `Aucun commentaire`.

g. Dans la propriété condition, sélectionnez l'option **Condition** et cliquez sur le bouton **Ajouter une condition** . Utilisez le Créateur de conditions pour créer une condition, comme illustré dans la capture d'écran suivante.

Traduction automatique

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

Si la valeur de **l'option Laisser un commentaire ?** est *faux*, cette condition est remplie. Cette variable est la variable du contrôle booléen de l'étape précédente. Si l'utilisateur a choisi *Non* à cette invite, la conversation suit cette branche.

h. L'une des deux branches que vous avez créées pointe vers le nœud **Fin** de la conversation. La deuxième branche doit également mener à ce nœud. Cliquez sur la flèche en bas de cette branche et faites-la glisser vers le nœud **End** .

5. Ajoutez un contrôle **d'entrée de texte** à la branche *Laisser un commentaire* de la conversation. Ce contrôle permet de demander une entrée de texte à l'utilisateur.

a. Entrez `Obtenir un commentaire` pour la propriété **Nom du nœud** . Le `nom de variable get_comment` est généré automatiquement pour le contrôle.

b. Dans la propriété **Invite** , saisissez le texte que l'utilisateur voit avant l'invite. Dans ce cas, demandez à l'utilisateur le texte du commentaire.

c. Si vous le souhaitez, vous pouvez entrer une valeur dans le champ **Avancés** > **Messages de confirmation** > **Confirmation de l'achèvement de l'entrée** propriété. Cette valeur s'affiche une fois que l'utilisateur a entré un commentaire.

6. Ajoutez un contrôle **Action d'enregistrement** à la conversation sous le contrôle *Obtenir un commentaire* . Ce contrôle permet d'ajouter le texte saisi dans le contrôle précédent en tant que commentaire sur l'incident sélectionné.

a. Entrez `Mettre à jour l'incident` pour la propriété **Nom du nœud** .

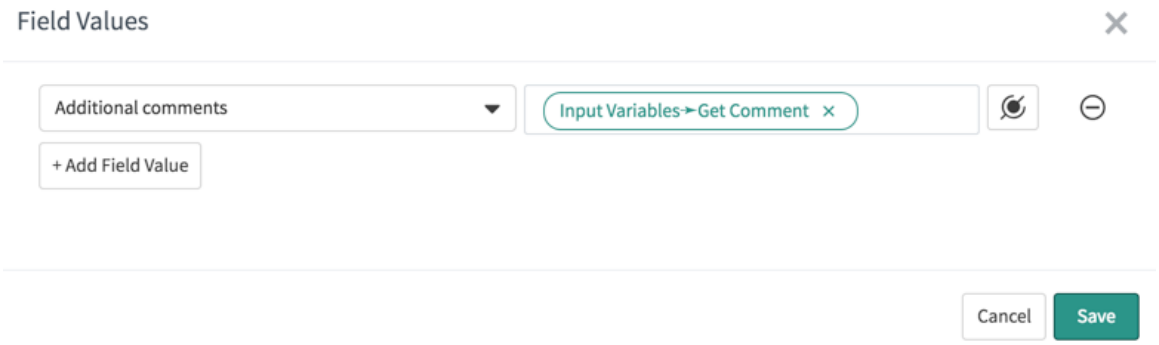
b. Dans la propriété **Type d'action** , sélectionnez *Mettre à jour un enregistrement*.

c. Dans la propriété **Enregistrement** , sélectionnez *Choisir un incident*. Ce choix fait référence au contrôle *Choix dynamique* créé à l'étape précédente, donc l'enregistrement choisi est celui que ce contrôle Action d'enregistrement met à jour.

d. Dans la propriété **Champ** , cliquez sur *Ajouter un champ*. Vous pouvez sélectionner et donner des valeurs aux champs de cet enregistrement dans la fenêtre contextuelle qui 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.



e. Sélectionnez le champ *Commentaires supplémentaires* dans la liste.

f. Cliquez sur l'icône de sélection de pastilles de), puis sélectionnez la variable d'entrée *Obtenir un commentaire* dans la liste. Cette option fait référence à la valeur saisie par l'utilisateur dans le champ **Saisie de texte** à l'étape précédente.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

Tester la conversation

Utilisez le bouton **Test** pour tester le déroulement de la conversation. Prévisualisez souvent les rubriques tout au long du processus de conception pour détecter rapidement les erreurs ou les comportements inattendus. Pour en savoir plus sur l'identification et la résolution des problèmes liés aux rubriques, reportez-vous à la section Déboguer une Agent virtuel rubrique.

Créer une Agent virtuel rubrique

Permet Concepteur d'agent virtuel de créer et de modifier Agent virtuel des rubriques (conversations). Développez votre rubrique pour atteindre un objectif ou un but spécifique, comme répondre à la demande d'un utilisateur ou aider un utilisateur à accomplir une tâche.

Avant de commencer
Effectuez les actions suivantes :

- Passer en revue Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.
- Configurez Agent virtuel les paramètres. Par exemple, si vous créez Compréhension du langage naturel des rubriques (NLU), configurez les paramètres NLU. Pour plus d'informations, consultez Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel. Si vous créez des rubriques de grand modèle de langage (LLM), activez-les Now Assist dans Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel.
- Planifiez votre conversation avant de commencer. Pour plus d'informations, consultez Conception d'une Agent virtuel rubrique.
- Vérifiez que vous êtes dans le périmètre de l'application approprié avant de créer ou de mettre à jour une rubrique. Par exemple, si vous créez ITSM des rubriques, vérifiez que vous êtes dans le champ d'application **Conversations d'agent virtuel ITSM** (et non dans le champ d'application de Modèle pour Agent virtuel ConversationsITSM NLU). Pour plus de détails, voir Modifier le périmètre de l'application dans Concepteur d'agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La rubrique est à l'état Inactif jusqu'à ce que vous la publiiez. La publication d'une rubrique fait passer l'état de la rubrique à Actif et la déploie automatiquement auprès de vos Agent virtuel clients.

Le type de rubrique Grand modèle de langage (LLM) est plus rapide et plus facile à configurer qu'avec Compréhension du langage naturel. Vous n'avez pas besoin de sélectionner NLU des intentions ou de former NLU des modèles pour votre Virtual Agent. Pour plus d'informations, consultez Détection de rubrique LLM dans Agent virtuel.

Lorsqu'elle NLU est activée, la section Configurer Compréhension du langage naturel (NLU) s'affiche dans la page Propriétés de la rubrique. Vous pouvez utiliser cette section pour spécifier le modèle et l'intention associés NLU à la rubrique. Vous pouvez également spécifier de manière facultative des mots clés qui Agent virtuel peuvent être utilisés comme solution de secours si NLU l'intention et la rubrique correspondantes ne sont pas renvoyées. Pour plus d'informations, consultez Découverte de la rubrique Compréhension du langage naturel (NLU) dans Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page Rubriques , sélectionnez **Créer**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la Formulaire Créer une rubriquesection .
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Dans l'onglet **Flux** , créez le flux de conversation.

Étapes de flux	Description
Ajouter des contrôles	Pour créer le flux de rubriques : **a.** Sélectionnez les commandes pour les entrées utilisateur, les réponses de bot ou les utilitaires dans la palette et déposez-les sur le canevas. Lorsque vous ajoutez un contrôle au canevas, il devient un nœud dans le flux de conversation. **b.** Pour chaque nœud, complétez la feuille de propriétés correspondante. Dans la barre d'en-tête de **rubrique, sélectionnez Enregistrer**. La barre d'en-tête de rubrique affiche un message Enregistrement en cours... Le message toast Enregistrement réussi de votre rubrique s'affiche ensuite dans le coin inférieur droit pendant 4 secondes et peut être fermé en sélectionnant le **X** dans le message. Pour plus d'informations sur chaque contrôle et les propriétés correspondantes que vous définissez, consultez Entrées utilisateur, Réponses de l'agent et Utilitaires. Lorsque vous ajoutez des contrôles, recherchez un badge d'avertissement jaune ou un badge d'erreur rouge dans le coin du contrôle. Le numéro sur le badge indique le nombre de problèmes dans ce contrôle, tels que des informations obligatoires manquantes dans la feuille de propriétés. (La mise

Traduction automatique

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

Étapes de flux	Description
	en surbrillance d'un badge ou de la bannière « Incomplet » en haut de la feuille de propriétés détaille les éléments à corriger.)
Déplacer un nœud	Sélectionnez le nœud, faites-le glisser vers le nouvel emplacement dans le flux, puis sélectionnez **Enregistrer**.
Supprimer un nœud	Sélectionnez le **X** dans le coin supérieur droit du nœud. Dans la barre d'en-tête de **rubrique, sélectionnez Enregistrer**. La barre d'en-tête de rubrique affiche un message Enregistrement en cours... Le message toast Enregistrement réussi de votre rubrique s'affiche ensuite dans le coin inférieur droit pendant 4 secondes et peut être fermé en sélectionnant le **X** dans le message. **Remarque :** Vous ne pouvez pas supprimer un nœud qui a une variable de script utilisée par les expressions JavaScript suivantes dans le flux. En outre, vous pouvez supprimer un nœud de décision uniquement lorsqu'il n'a qu'une seule branche.

6. Sélectionnez **Test** dans la barre d'en-tête pour tester votre rubrique dans une fenêtre de messagerie instantanée.
   Vous pouvez consulter les résultats des tests dans les onglets adjacents. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Test des rubriques LLM et Test NLU/Rubriques de mots clés.

   Si le panneau ou Microsoft Teams l'application est configuré pour votre environnement, les Now Assist options d'aperçu de ces canaux s'affichent dans la liste de boutons Test. Sélectionnez **Aperçu dans le panneau Now Assist** ou **Aperçu dans Microsoft Teams** dans la liste pour tester votre rubrique dans ces environnements. Pour en savoir plus, consultez Intégration d'Agent virtuel à des applications de messagerie d'entreprise.

7. Lorsque vous avez terminé avec la rubrique, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires sur les rubriques (icône ⋮) dans la barre d'en-tête de rubrique, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La rubrique est à l'état Inactif jusqu'à ce que vous la publiiez.
   La barre d'en-tête de rubrique affiche un message Enregistrement en cours... Le message toast Enregistrement réussi de votre rubrique s'affiche ensuite dans le coin inférieur droit pendant 4 secondes et peut être fermé en sélectionnant le **X** dans le message.

Que faire ensuite

Publiez la rubrique pour la déployer auprès de vos Agent virtuel clients. L'état de la rubrique devient Actif.

Si vous avez créé une rubrique susceptible d'être fréquemment utilisée dans certains contextes (environnements), envisagez de promouvoir la rubrique dans le cadre de l'expérience de messagerie instantanée par défaut ou personnalisée.

NLU Mappage de modèle dans Concepteur d'agent virtuel

ServiceNow® Les groupes de modèles vous aident à gérer plus facilement la localisation des rubriques et Compréhension du langage naturel des modèles (NLU). Vous pouvez mapper Agent virtuel des rubriques à un nouveau groupe de modèles ou à un groupe de modèles existant directement à partir de Concepteur d'agent virtuel.

Un sujet est une Agent virtuel conversation. Les utilisateurs trouvent la conversation appropriée à l'aide de la découverte de mots clés ou NLU de rubriques. Si vous utilisez la NLU pour la découverte de rubriques, cela signifie que votre rubrique est associée à une NLU intention, qui contient des énoncés utilisateur potentiels et d'autres 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.

Lorsqu'une rubrique est associée à une intention, elle est *mappée* à cette intention. Un NLU modèle est un groupe d'intentions liées.

Lorsque vous créez ou modifiez une rubrique et que vous l'avez ServiceNow NLU activée, vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans Concepteur d'agent virtuel:

- Mappez la rubrique à un modèle et à une intention existants.
- Mappez la rubrique à un modèle existant et créez une intention.

  Des mappages sont également créés pour toutes les langues qui ont été activées dans NLU les paramètres. Pour plus d'informations, consultez Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel.

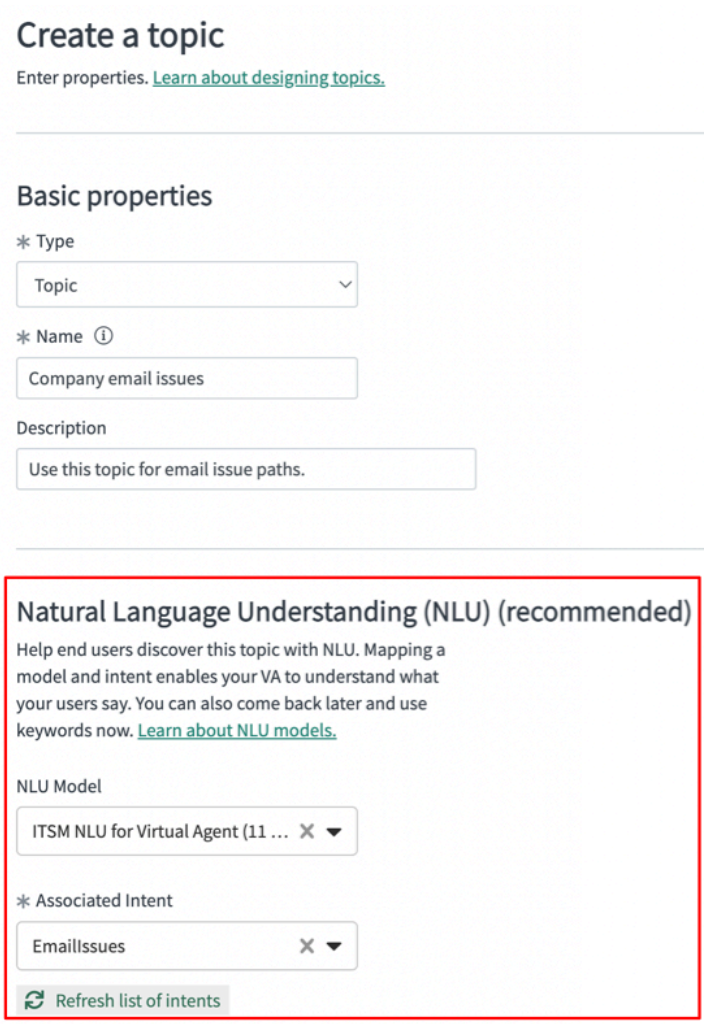
- Créez et mappez la rubrique à un nouveau modèle et à une nouvelle intention.

  Si plusieurs langues ont été activées dans NLU les paramètres, des mappages sont automatiquement créés pour les langues secondaires dans le nouveau groupe de modèles. Pour plus d'informations, consultez Mappage de rubriques à un groupe de modèles multilingues NLU.

Par exemple, lors de la création d'une rubrique, vous pouvez sélectionner le NLU modèle et son intention associée. Dans la rubrique suivante Problèmes de messagerie de l'entreprise, le modèle sélectionné dans la liste déroulante Modèle NLU est le modèle **ITSM NLU pour Agent virtuel (11 langues**). Une fois le NLU modèle sélectionné, la liste d'intentions s'actualise et vous pouvez sélectionner votre intention préférée. Cette action mappe l'intention NLU à cette rubrique. Vous pouvez modifier les sélections de modèle et d'intention NLU ultérieurement via l'onglet **Propriétés** de la rubrique, 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.



Mappage de rubriques à un groupe de modèles multilingues NLU

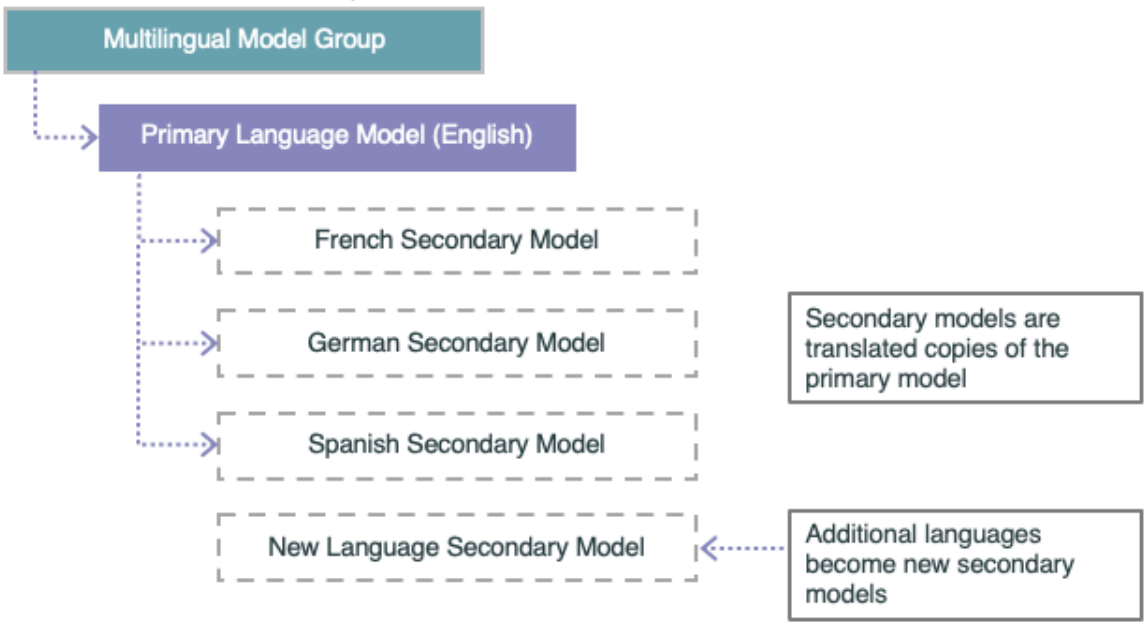
Lorsque vous mappez une rubrique à un groupe de modèles multilingues dans Concepteur d'agent virtuel, les mappages de rubriques pour les langues activées sont configurés automatiquement.

Les groupes de modèles contiennent un modèle de langue primaire, tel que l'anglais, et des modèles de langue secondaire. Les modèles secondaires sont des copies traduites du modèle primaire, où chaque modèle secondaire utilise une langue différente. Toute langue prise en charge peut être la langue principale d'un modèle primaire ou la langue secondaire d'un modèle secondaire. La langue est reflétée dans le nom du modèle. Par exemple, FR pour le français, DE pour l'allemand, JA pour le japonais et ES pour l'espagnol.

Traduction automatique

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

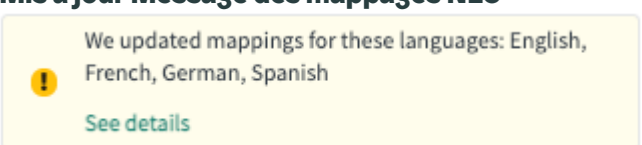
Les groupes de modèles multilingues contiennent un modèle de langue principale et plusieurs modèles de langue secondaire



Vous pouvez afficher ou modifier les mappages de modèle et d'intention dans l'onglet **Propriétés** de la rubrique. Vous pouvez consulter le mappage des langues secondaires dans l'onglet **Langues** de la rubrique.

Étant donné que le contenu du modèle secondaire n'est qu'une copie traduite de son contenu du modèle primaire, les mappages de langues secondaires doivent toujours pointer vers le même groupe de modèles que la langue primaire. Par conséquent, si vous mappez une langue d'une rubrique à un modèle qui fait partie d'un groupe de modèles multilingues, tous les mappages de rubriques sont mis à jour pour utiliser les modèles de langues de ce groupe. Concepteur d'agent virtuel vous informe du changement.

Mis à jour Message des mappages NLU



Remarque :
Vous pouvez mapper des modèles unilingues à une rubrique tant qu'il n'y a pas de conflit avec les modèles de langues correspondants dans le groupe.

Si vous créez un groupe de modèles dans Console NLU, vous pouvez spécifier la langue principale. Si vous créez un modèle à partir Concepteur d'agent virtuelde , la langue principale est déterminée par la langue de la session utilisateur. Par exemple, si vous créez un nouveau modèle dans une session utilisateur allemande, la langue principale du groupe de modèles sera l'allemand.

Les groupes de modèles facilitent la gestion de vos rubriques. Pour plus d'informations sur les groupes de modèles NLU, consultez Gestion des modèles multilingues .

Traduction automatique

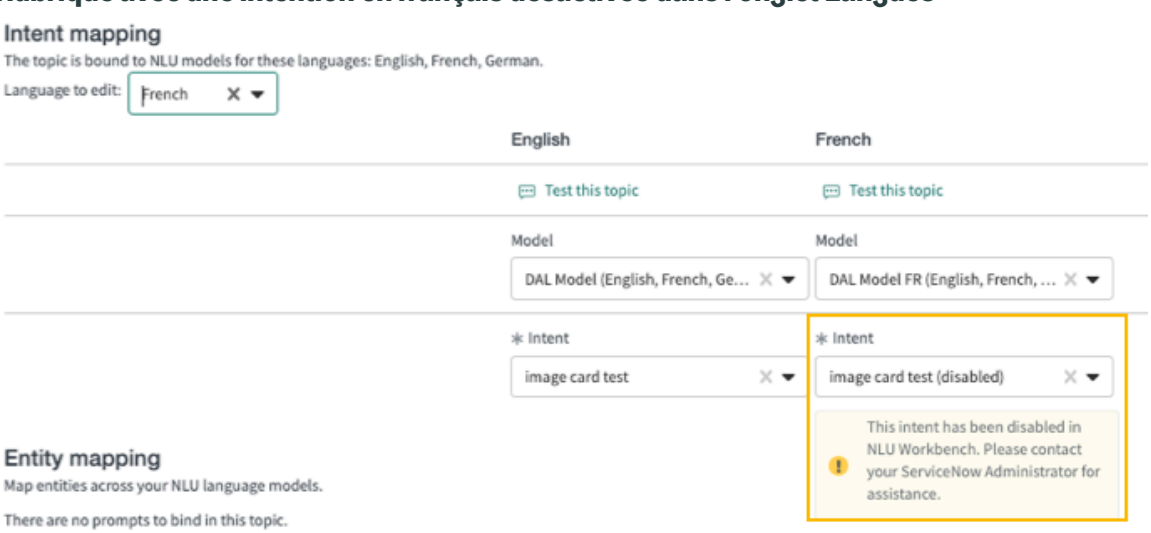
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Si un modèle ne contient qu'une seule langue, cette langue est considérée comme la langue principale. La rubrique est mappée au modèle et à l'intention spécifiée uniquement. Si plusieurs langues ont été activées dans NLU les paramètres, ces langues ne sont pas mappées au modèle. Pour utiliser la rubrique dans d'autres langues, mappez-les manuellement à d'autres modèles dans l'onglet **Langues** . Pour plus d'informations, consultez Mapper une rubrique à un modèle secondaire NLU.

Gestion des intentions désactivées dans un modèle

Si une intention pour la langue primaire au sein du groupe de modèles est désactivée, l'intention primaire s'affiche comme désactivée dans Concepteur d'agent virtuel. Lorsque la langue principale est désactivée, l'intention est toujours mappée à la rubrique, mais toutes les intentions secondaires sont également affichées comme désactivées. Cela est dû au fait que les langues secondaires dépendent toujours de la langue primaire au sein d'un modèle. Si une intention pour une ou plusieurs langues secondaires est désactivée, les autres langues restent actives. Concepteur d'agent virtuel Affiche un message indiquant que certaines intentions sont actuellement désactivées.

Rubrique avec une intention en français désactivée dans l'onglet Langues



Pour autoriser la découverte de rubriques pour la langue, activez l'intention dans Console NLU. Pour plus d'informations, consultez Activer ou désactiver une intention de modèle secondaire .

Éviter les conflits de modèles

Afin d'éviter les conflits, Concepteur d'agent virtuel peut ne pas afficher tous les modèles existants lors de la création ou de la modification de rubriques. Concepteur d'agent virtuel effectue les opérations suivantes :

- affiche uniquement les groupes de modèles qui contiennent des modèles de langue qui reflètent la session en cours de l'utilisateur.
- Affiche un avertissement si le groupe de modèles sélectionné a des mappages de langues qui modifieront les mappages de langues existants, que ce soit dans un autre groupe de modèles ou dans un modèle monolingue.
- Mappe automatiquement les intentions de chaque modèle de langue du groupe à la rubrique.

Traduction automatique

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

- Garantit que des noms de modèles ou des noms d'intention en double ne sont pas utilisés.
- Si une rubrique est mappée à un groupe de modèles multilingues, masque les groupes de modèles monolingues dans l'onglet **Mappage de langues NLU** .

Si les langues d'une rubrique sont mappées aux intentions de plusieurs groupes de modèles, des conflits peuvent survenir. Une intention ne peut être mappée qu'à une seule rubrique. Si cette situation se produit lorsque vous tentez de publier une rubrique, Concepteur d'agent virtuel un message d'erreur s'affiche.

Modifier les énoncés et les entités NLU d'une Agent virtuel rubrique

Affichez, testez et modifiez les énoncés NLU d'une Agent virtuel rubrique dans l'onglet **Intention NLU** dans Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Si la rubrique n'est pas actuellement mappée à un modèle et à une intention, l'onglet NLU n'est pas disponible. Spécifiez un modèle et une intention dans l'onglet **Propriétés** de .Concepteur d'agent virtuel

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Ouvrez une rubrique et affichez l'onglet **Intention NLU** .
3. Dans l'onglet **Énoncés** , vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
   - Saisissez un nouvel énoncé dans la zone, puis cliquez sur **Ajouter**.
   - Cliquez sur l'icône du crayon pour modifier un énoncé.

     Lorsque vous avez terminé d'apporter des **modifications**, cliquez sur Enregistrer.
4. **Facultatif :** Associez des entités à des mots dans les énoncés.
   Les entités représentent le contexte de l'action. Par exemple, les termes courants de l'industrie peuvent être définis comme des entités pour clarifier le contexte. Les entités du système universel peuvent inclure des éléments connus tels que la date et l'heure ou la devise. Le NLU peut faire correspondre des entités définies avec une entrée utilisateur pour remplir les valeurs. Il existe cinq types d'entités que vous pouvez définir. Pour plus d'informations, consultez Entités NLU .
5. Cliquez sur **Enregistrer** dans la barre d'en-tête.

Que faire ensuite

Après avoir apporté des modifications, vous pouvez former, tester et publier le modèle à partir de cet onglet.

Ajouter NLU à un sujet de mot clé existant

Créez et mappez un groupe de modèles et une NLU intention pour la rubrique à partir de Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Configurez le NLU sur l'instance dans les paramètres généraux d'Agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Ouvrez une rubrique existante.
3. Sélectionnez l'onglet **Propriétés** .
4. Dans le champ **Modèle NLU** , effectuez l'une des actions suivantes :

   Remarque :
   Si le champ **de modèle NLU** n'apparaît pas et que vous l'avez Now Assist activé, assurez-vous que vous n'avez pas sélectionné de rubrique LLM. Revenez à la page Rubriques et sélectionnez une rubrique dont le type de **modèle** est défini sur **NLU/Mots clés**.

   - Choisissez un modèle existant.
   - Sélectionnez **Créer un modèle** pour créer un nouveau groupe de modèles.
     a. Dans le champ **Nom du modèle** , entrez un nom pour le nouveau groupe de modèles.
     b. Dans le champ **Nom de l'intention** , acceptez la valeur par défaut ou saisissez un nom pour la nouvelle intention.

     Remarque :
     Les nouveaux modèles sont créés à l'état **Brouillon** .

5. Dans le champ **Intention associée** , effectuez l'une des actions suivantes :
   - Choisissez une intention existante.
   - Sélectionnez **Créer une intention** pour créer une intention.

     Dans le champ **Nom de l'intention** , acceptez la valeur par défaut ou saisissez un nom pour la nouvelle intention.
6. **Facultatif :** Dans le champ **Mots clés** , saisissez des expressions ou des termes clés que les utilisateurs saisissent pour lancer la conversation avec le Agent virtuel.
   Appuyez sur **Entrée** après chaque phrase. Les mots clés sont également utilisés pour les langues qui ne sont actuellement pas disponibles en NLU.
7. Sélectionnez l'onglet **Intention NLU** , puis ajoutez des énoncés et associez-leur des entités.
   Pour plus d'informations sur l'ajout d'énoncés, consultez Créer une intention NLU . Pour plus d'informations sur la définition des entités, consultez Entités .
8. Apportez d'autres modifications dans l'onglet **Flux** , telles que l'association d'entités à un nœud ou l'ajout d'entités en tant que variables d'entrée pour la rubrique.
9. Lorsque vous avez terminé la rubrique, sélectionnez **Enregistrer** dans la barre d'en-tête de la rubrique.

Résultats
La rubrique modifiée est inactive jusqu'à ce que vous la publiiez.

Ajouter des entités NLU sans nœud en tant que variables d'entrée à une rubrique

Vous pouvez ajouter des entités NLU sans nœud en tant que variables d'entrée à une rubrique si la NLU est activée pour Agent virtuel. Ces variables peuvent être remplies à partir des prédictions du fournisseur de service NLU ou fournies en dehors du champ d'application de la rubrique.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un contrôle personnalisé invite un utilisateur à entrer une date et que l'utilisateur a mentionné une date dans son énoncé initial, vous pouvez capturer cela sans inviter à nouveau l'utilisateur. Pour avertir l'utilisateur lorsqu'il n'est pas rempli d'emplacements, utilisez les contrôles d'entrée.

Pour plus d'informations sur NLU les entités, consultez Entités . Pour plus d'informations sur les entités système, reportez-vous à la section NLU Entités système.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Ouvrez une rubrique et affichez l'onglet **Flux** .
3. Dans la barre latérale Variables, cliquez sur l'icône **Entrée** plus.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Boîte de dialogue Ajouter une variable d'entrée

Champ	Description
Types d'entrées	Type de données de l'entrée. Les champs de la boîte de dialogue changent en fonction de votre choix. ○ **Chaîne** : texte alphanumérique. Affiche le champ **Format d'entrée** . Choisissez du texte brut ou une règle conforme, selon le type de données. ○ **Vrai/Faux** : valeur booléenne, oui ou non. ○ **Date/Heure** : la date, l'heure ou les deux. Affiche le champ **Format d'entrée** . ○ **Choix statique** : choix de l'utilisateur définis. Affiche le **nom d'affichage** et **la valeur pour stocker** les paires de champs. ○ **Choix dynamique** : choix des enregistrements de table. Affiche **Renseigner les choix par**, **Table** et **Champs de choix de filtre** . La valeur peut être conditionnelle ou scriptée. Pour plus de détails, voir Entrer des types de données dans des Agent virtuel rubriques.
Nom	Nom de la variable pour l'entité. Les noms de variables doivent être uniques dans le champ d'application d'une rubrique. Le nom apparaît sous la forme d'une variable lorsqu'il est utilisé dans une remontée pas à pas.
Entité NLU	Entité NLU associée au nœud. Il peut s'agir d'une entité prédéfinie Agent virtuel que vous importez dans le modèle, d'une entité système (telle que DURATION, TIME ou MONEY) ou d'une entité personnalisée que vous avez créée.
Propriétés du type de données de chaîne	
Format d'entrée	Format de texte validé lorsqu'un utilisateur saisit certains éléments de texte. Si l'utilisateur ne saisit pas le format attendu, un message

Traduction automatique

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

Champ	Description
	d'erreur indique que le format n'est pas valide et lui demande de saisir à nouveau le texte. Choisissez le format de l'élément de texte à valider : ○ Texte : n'importe quelle chaîne de texte (aucune validation) ○ E-mail : format composé d'un préfixe d'e-mail (nom d'utilisateur), du symbole @ et d'un domaine. ○ Adresse IP (IPV4, IPV6) : format de transmission de communication de données pour le protocole Internet version 4 ou version 6. ○ Numéro de téléphone (E.164) : format de numéro de téléphone standard internationalement reconnu. ○ URL : format d'adresse Web ○ Personnalisé : script qui fournit une règle de validation de texte pour un format de texte personnalisé et les messages d'erreur associés affichés lorsque le format attendu n'est pas saisi. **Remarque :** Pour des exemples de formats de téléphone et d'adresse IP, voir Formats de téléphone E.164 et types de champs d'adresse IP .
Propriétés du type de données Date/Heure	
Format d'entrée	Type de contrôle de la date et de l'heure à afficher. Sélectionnez l'un des formats suivants : ○ **Date** : affiche uniquement le calendrier mensuel pour que l'utilisateur sélectionne la date. ○ **Date/heure** : affiche à la fois un calendrier mensuel et un sélecteur d'heure. ○ **Heure** : affiche uniquement le sélecteur d'heure pour que l'utilisateur sélectionne l'heure (heures et minutes).
Propriétés du type de données Choix statique	
Choix [Pour le type de données Choix statique]	Entrez deux choix ou plus, comme suit : ○ **Nom d'affichage** : courte phrase ou texte qui s'affiche à l'utilisateur pour ce choix. ○ **Valeur à stocker** : chaîne stockée dans la variable lorsque le choix correspondant est sélectionné.
Propriétés du type de données Choix dynamique	
Renseignez les choix par	Type de variable dynamique à utiliser. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Enregistrement** : renvoie les enregistrements de la table sélectionnée. Les valeurs de ces options sont des objets GlideRecord. ○ **Script** : expression qui renvoie un tableau d'options.
Table	Si vous avez sélectionné **Enregistrement** comme méthode pour renseigner les choix, sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez effectuer la recherche.

Traduction automatique

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

Champ	Description
[Valeurs d'enregistrement uniquement]	
Choix de filtres [Valeurs d'enregistrement uniquement]	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Générateur de conditions** : crée un filtre utilisé pour sélectionner un sous-ensemble d'enregistrements dans la table. ○ **Script** : Définit la liste d'énumération pour les options (liste de choix) à afficher. La paire nom-valeur est stockée sous la forme d'un objet de chaîne.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les entités NLU s'affichent en regard des variables d'entrée de rubrique dans la barre latérale Variables.

> **Remarque :**
>
> Vous pouvez supprimer une valeur remplie d'emplacements pour inviter à nouveau l'utilisateur (la dissocier de la valeur d'entrée initiale). Pour plus d'informations, consultez la méthode `vaInputs.myvar.unbindEntity() ;` dans Agent virtuel Scripts.

Créer une branche d'une Agent virtuel conversation avec un utilitaire de décision

Vos conversations peuvent avoir besoin de branches en fonction des entrées ou des choix de l'utilisateur final. Utilisez l'utilitaire de décision pour créer une branche dans la conversation lorsque certaines conditions sont remplies.

Avant de commencer

Pour plus d'informations sur l'utilitaire de décision, reportez-vous à la section Utilitaire de décision.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Ouvrez une rubrique et affichez l'onglet **Flux** .
3. Faites glisser l'utilitaire de **décision** sur le canevas.

   Le nœud utilitaire de **décision** ajouté au canevas a une seule branche nommée **Toujours** par défaut.

> **Remarque :**
>
> Si vous insérez un contrôle d'entrée utilisateur **booléen** , vous êtes invité à ajouter un utilitaire de **décision** directement après le nœud booléen sur le canevas. La sélection de **Oui** sur l'invite de l'utilitaire de décision du nœud booléen génère automatiquement deux branches nommées `True` et `False`. Les conditions des deux branches sont automatiquement définies via le générateur de conditions.

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur le signe plus (**+**) sous le nœud.
   Une deuxième branche nommée **Always** est ajoutée sous le nœud utilitaire Décision.
5. Cliquez sur le signe plus (**+**) sous le nœud pour ajouter des branches supplémentaires.
6. Cliquez sur l'étiquette d'une branche, puis spécifiez les propriétés de la branche dans le formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la branche.
Condition	Logique d'expression pour spécifier une condition pour suivre cette branche dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. ○ **Condition** : utilisez le pour ajouter ou modifier des Condition builder conditions. ○ **Script** : utilisez l'éditeur de script pour créer ou modifier un script contenant une instruction de condition.

7. Définissez les propriétés de chaque branche dans l'utilitaire de décision.
8. Lorsque vous avez terminé la rubrique, cliquez sur **Enregistrer** dans la barre d'en-tête de la rubrique.

Insérer une carte d'en-tête dans un contrôle de choix statique ou de choix dynamique

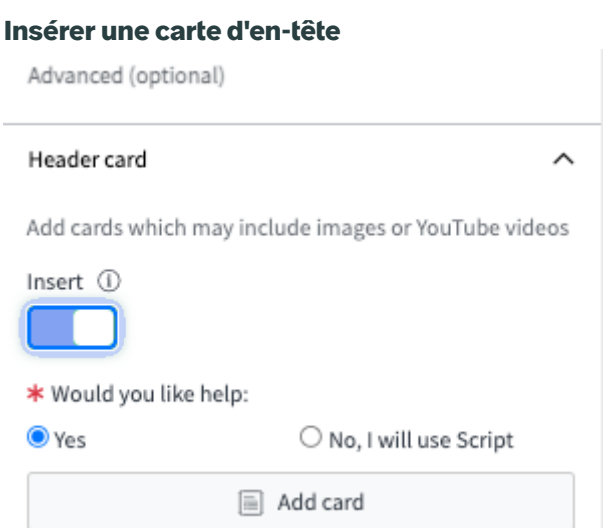
Lorsque vous créez une rubrique, vous pouvez inclure des Agent virtuel images et des vidéos YouTube dans les contrôles de saisie utilisateur Choix statique et Choix dynamique.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur** et ouvrez une rubrique ou créez-en une nouvelle.
2. Dans l'onglet Flux, faites glisser un contrôle d'entrée utilisateur Choix statique ou Choix dynamique sur le canevas.
3. Dans la feuille Propriétés, accédez à **Avancé (facultatif),** puis développez la section Carte **d'en-tête** .
4. Faites glisser l'interrupteur à bascule **Insérer** pour l'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.

5. Sous *Would you like help?*, sélectionnez **Oui** ou **Non, je vais utiliser un script**.
   - Si vous avez sélectionné **Oui**, sélectionnez **Ajouter une carte** et remplissez les champs de formulaire suivants.

Boîte de dialogue Ajouter une carte

Champ	Description
Type de carte	Type de carte d'en-tête : ▪ Grande image avec du texte ▪ Petite image avec du texte ▪ Carte vidéo Youtube Les champs de la boîte de dialogue changent en fonction de votre choix.
Titre	Titre de l'image ou de la vidéo. Vous pouvez la saisir directement dans le champ de texte ou utiliser une pastille de données ou un script pour fournir la valeur.
Lien de titre	L'URL à utiliser pour le lien hypertexte du titre de la vidéo. Vous pouvez la saisir directement dans le champ de texte ou utiliser une pastille de données ou un script pour fournir la valeur. Si ce champ est vide, le titre s'affiche sous forme de texte brut. Ce champ n'est disponible que pour l'option de carte vidéo YouTube.
Description	Brève description de l'image ou de la vidéo.
Lien vers l'URL d'image	Lien URL de l'image. Vous pouvez la saisir directement dans le champ de texte ou utiliser une pastille de données ou un script pour fournir la valeur. Vous pouvez également sélectionner **Charger l'image** pour charger l'image. Ce champ n'est disponible que pour les options grande et petite carte d'image.
Texte alt de l'image	Texte alternatif, lisible à l'écran, qui décrit l'image. Il est utilisé pour les programmes d'accessibilité. Ce champ n'est disponible que pour les options grande et petite carte d'image.
ID de la vidéo Youtube	Chaîne alphanumérique à la fin de l'URL YouTube. Par exemple, dans l'URL https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1l l'ID de la vidéo YouTube est AacDp2mUQ1l. Ce champ n'est disponible que pour l'option de carte vidéo YouTube.

Traduction automatique

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

- Si vous avez sélectionné **Non, j'utiliserai Script, puis** sélectionnez **Ajouter un script** pour entrer un script afin d'afficher le média souhaité, en suivant l'exemple de la boîte de dialogue de script.

  Exemple de script de carte d'en-tête

```
function() {
  /*
    var cardName = "Large image with text";
    var cardData = {
      title: 'Choose color',
      description: 'choose the right color of the flowers in the image',
      image: 'https://homepages.cae.wisc.edu/~ece533/images/tulips.png',
      imageAlt: 'Choose color'
    }
    var template = "";
    if (vaSystem.isAMBClient(vaContext.deviceType))
      template = vaSystem.fillTemplateFromData(cardName,
JSON.stringify(cardData));
   return {
     cardTemplate: template,
     cardName: cardName,
     cardData: JSON.stringify(cardData),
     renderStyle: "card"
   };
  */
  }
```

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Modifier le périmètre de l'application dans Concepteur d'agent virtuel

définissez le périmètre de l'application avant de créer ou de mettre à jour une rubrique. Par exemple, si vous créez ITSM des rubriques, vérifiez que vous êtes dans le champ d'application **Conversations d'agent virtuel ITSM** (et non dans le champ d'application de Modèle ITSM NLU pour Agent virtuel les conversations).

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page Rubriques , sélectionnez l'icône Globe dans la barre de navigation.
3. Sélectionnez **Périmètre de l'application**, puis choisissez le périmètre approprié pour vos conversations. Par exemple, sélectionnez **Conversations d'agent virtuel HR Service Delivery**.

> **Remarque :**
> Si vous utilisez Séparation de domaine, vous pouvez modifier le domaine dans lequel vous travaillez. Sélectionnez **le champ d'application de domaine : global** pour modifier le domaine. Toutes les rubriques créées dans un domaine sont restreintes aux utilisateurs de ce domaine. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine et 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.

Résultats
Lorsque le champ d'application n'est pas Global, l'icône Globe s'affiche avec un anneau rouge : . Sélectionnez-le à nouveau pour modifier le champ d'application.

Définir des variables de script pour une rubrique

Utilisez la barre latérale Variables pour définir les variables de script d'une rubrique. Les variables de script peuvent stocker des informations qui ne se trouvent pas dans des ServiceNow tables. Ces informations peuvent ensuite être partagées ailleurs dans une rubrique.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur l'écriture de scripts pour , reportez-vous à Agent virtuella section Agent virtuel Scripts.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la page Rubriques , ouvrez une rubrique existante ou créez-en une nouvelle.
   L'onglet **Flux** affiche le flux de conversation.
3. Dans la barre latérale Variables, cliquez sur l'icône **Script** plus.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Boîte de dialogue Ajouter une variable de script

Champ	Description
Nom de variable	Nom de la variable. Le nom est sensible à la casse. Les espaces dans le nom sont remplacés par un trait de soulignement.
Valeur par défaut	Valeur par défaut pour la variable. Vous pouvez utiliser une valeur statique ou un script qui spécifie une valeur dynamique pour cette variable.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une rubrique de conversation courte

Créez des rubriques de conversation qui permettent d'engager Agent virtuel une conversation informelle avec les utilisateurs. Une rubrique de conversation courte fournit une réponse à une question courante que les utilisateurs pourraient poser au cours d'une conversation, comme l'heure ou la date. Une rubrique de conversation courte peut survenir à tout moment au cours d'une session de conversation et peut être sans rapport avec l'intention initiale de la conversation.

Avant de commencer
Définissez l'intention correspondante pour une rubrique de conversation courte dans le modèle NLU approprié.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rubriques de conversation courte sont des conversations basées sur NLU qui divergent de la conversation de bot d'origine, généralement pour fournir des réponses ou des informations aux questions informelles que les utilisateurs finaux pourraient poser. Par

Traduction automatique

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

exemple, vous pouvez créer des rubriques de conversation courte qui indiquent la météo ou l'heure actuelle de la journée. Lorsque les utilisateurs interagissent avec le bot via une rubrique de conversation courte, ils peuvent revenir au sujet de conversation d'origine.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la page Rubriques , cliquez sur **+ Créer.**
3. Pour le type, sélectionnez **Small Talk**.
4. Suivez les étapes de création d'une rubrique, y compris les propriétés liées à la NLU.
   Notez les points suivants :
   - Lorsque vous définissez les propriétés de la rubrique dans la page Propriétés, définissez les propriétés NLU suivantes pour la rubrique de conversation courte :

Champ	Description
Modèle NLU	Modèle qui définit l'intention de cette rubrique de conversation courte.
Intention associée	Intention définie dans le modèle NLU pour cette rubrique de conversation courte.

   - Lorsque vous avez terminé votre rubrique de conversation courte, n'oubliez pas de la publier lorsque vous êtes prêt à la déployer auprès de vos Agent virtuel clients.

Contrôler la découverte et la visibilité des rubriques

Les administrateurs et les auteurs de rubriques peuvent activer Agent virtuel la détection de rubriques à utiliser dans les chats, inclure une rubrique dans la liste que les utilisateurs voient, ou les deux. Il peut s'agir de rubriques de configuration et de rubriques de conversation courte.

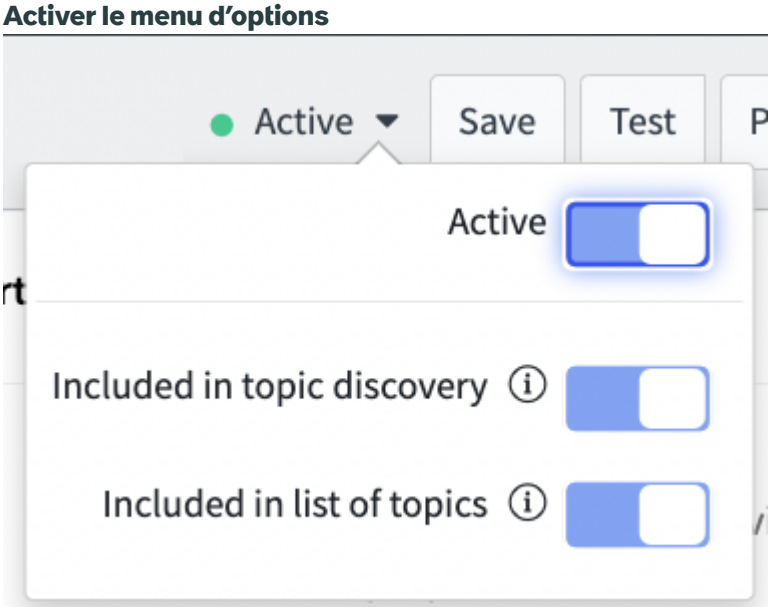
Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Concepteur d'agent virtuel comprend deux options dans l'option **Actif** de la barre d'en-tête.

Activer le menu 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.

Les administrateurs ou les auteurs de rubriques peuvent utiliser ces options pour gérer les rubriques actives comme suit :

- Inclure la rubrique dans la découverte de rubriques.

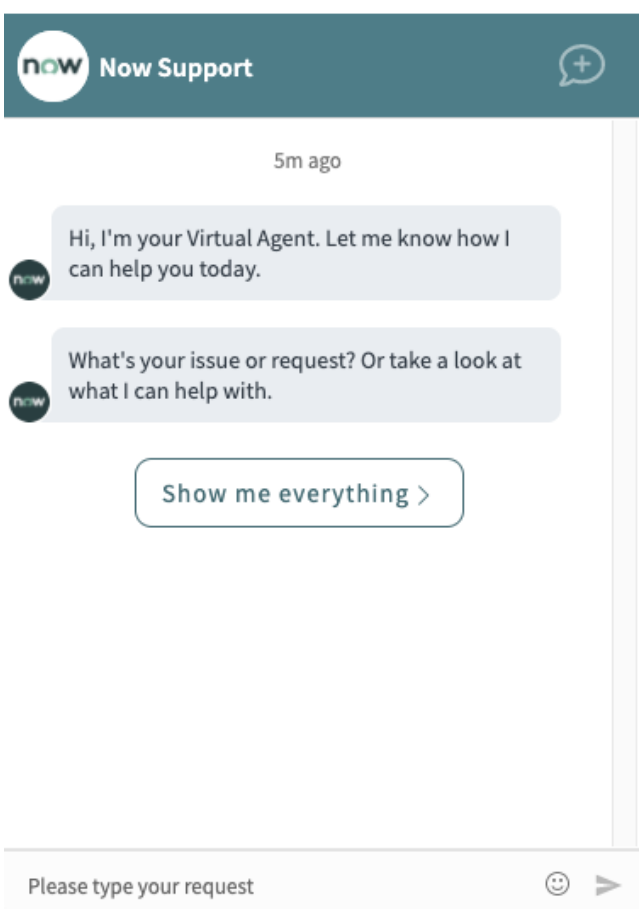
  En sélectionnant **Inclus dans la découverte de rubriques**, les administrateurs ou les auteurs de rubriques peuvent activer Agent virtuel la découverte de la rubrique à l'aide de la découverte par mot clé ou Compréhension du langage naturel (NLU).

  Remarque :
  Si ces méthodes ne génèrent pas de résultats de recherche ou Agent virtuel ne peuvent pas déterminer la conversation appropriée à afficher, utilisez Recherche IA comme méthode de secours.

- Incluez la rubrique dans la liste des rubriques disponibles.

  En sélectionnant **Inclus dans la liste des rubriques**, les administrateurs ou les auteurs de rubriques peuvent inclure la rubrique dans le menu **Toutes les rubriques** . Le menu **Toutes les rubriques** répertorie toutes les rubriques disponibles.

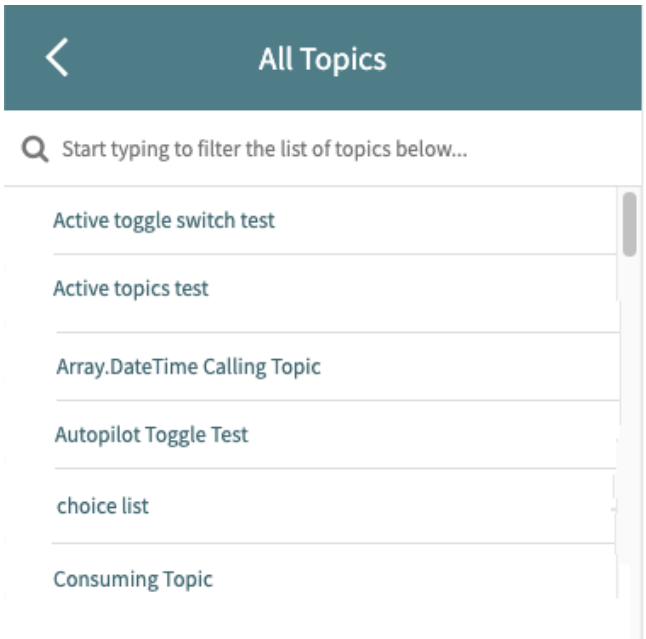
  Pour afficher le menu **Toutes les rubriques** , sélectionnez d'abord Tout me **montrer** dans la fenêtre de messagerie instantanée.



Vous devriez alors voir le menu **Toutes les rubriques** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 options que vous sélectionnez mettent automatiquement à jour la propriété correspondante dans la table Rubriques [sys_cs_topic]. Par exemple, si vous avez activé **Inclus dans la découverte de rubriques**, la propriété **La rubrique est-elle détectable** dans la table Rubriques [sys_cs_topic] est définie sur vrai.

Option Est une rubrique détectable dans la table Rubriques

Remarque :
Si les champs ne sont pas visibles, vous pouvez configurer la mise en page du formulaire pour les afficher.

Procédure

1. Créer une Agent virtuel rubrique.
2. Sélectionnez l'option **Actif** dans la barre d'en-tête.

   Remarque :
   La sélection de cette option publie également la rubrique.

3. Sélectionnez les options que vous souhaitez utiliser ou acceptez les paramètres par défaut.
   Certaines options sont activées ou désactivées par défaut, selon le type de rubrique.

Traduction automatique

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

Paramètres par défaut par rubrique

	Options	
	Inclus dans la découverte des rubriques	**Inclus dans la liste des rubriques**
Rubriques	Activée	Activée
Configurations des rubriques	Désactivé	Activée
Rubriques de conversation courte	Désactivé	Activée

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Test** pour tester la rubrique.

Résultats

En fonction des options activées, Agent virtuel peut détecter la rubrique, la rubrique est incluse dans le menu **Toutes les rubriques** de la fenêtre de messagerie instantanée, ou les deux.

Utiliser des entités dérivées du système dans une rubrique

Associez des entités dérivées du système, telles que la date, l'heure, la durée ou l'emplacement, à un nœud d'une rubrique.

Avant de commencer

Créez le modèle NLU de *réservations de réservation* et les entités système (`FromLocation` et `ToLocation`) comme décrit dans Créer une entité dérivée du système. Dans cet exemple de procédure, vous allez créer une rubrique qui peut remplir les emplacements utilisés dans un énoncé.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Créez une rubrique appelée `Réservation de réservations`.
   Lorsque vous remplissez l'onglet **Propriétés** , assurez-vous de choisir le modèle NLU *de réservation* que vous avez créé lors d'un exercice précédent.
2. Faites glisser un composant de réponse de l'agent de texte sur le canevas, puis sélectionnez-le.
   Renseignez les champs de la feuille de propriétés.

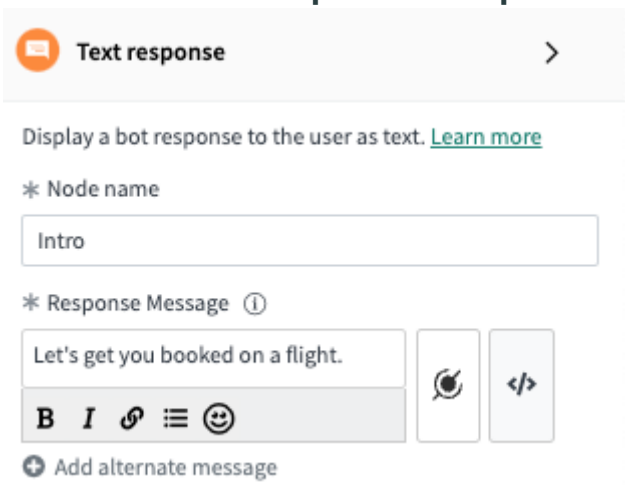
Feuille de propriétés de réponse

Champ	Description
Nom du nœud	`Tapez Intro.`
Message de réponse	Type `Laissez-nous vous réserver un vol.`

Traduction automatique

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

Texte d'introduction Propriétés de la réponse



3. Faites glisser un composant d'entrée utilisateur de texte sur le canevas. Renseignez les champs de la feuille de propriétés.

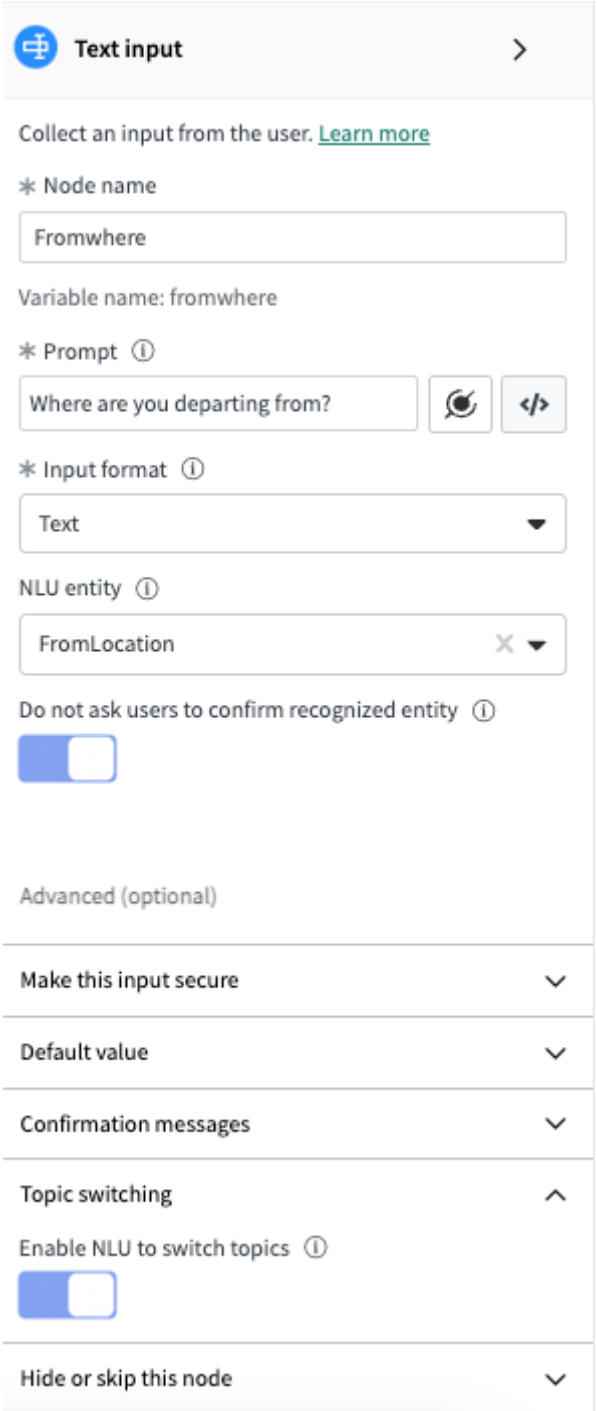
Feuille de propriétés d'entrée de l'utilisateur

Champ	Description
Nom du nœud	Tapez Fromwhere.
Invite	Type D'où partez-vous ?
Format d'entrée	Sélectionnez **Texte**. Cela ne restreint pas le format d'entrée.
Entité NLU	Sélectionnez FromLocation. Cette liste affiche uniquement les entités existantes, telles que les entités système ou les entités que vous avez créées pour le modèle.
Ne pas demander aux utilisateurs de confirmer l'entité reconnue	Sélectionnez cette option pour éviter d'avoir Agent virtuel à demander à l'utilisateur de confirmer l'emplacement.
Avancé (facultatif)	
Changement de rubrique	
Activer le NLU pour changer les rubriques	Faites glisser ce commutateur pour activer le changement de rubrique.

Traduction automatique

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

Texte Fromwhere Propriétés de réponse de l'entrée de l'utilisateur



4. Faites glisser un autre composant d'entrée utilisateur de texte sur le canevas. Renseignez les champs de la feuille de propriétés.

Champ	Description
Nom du nœud	Tapez `Towhere`.
Invite	Type `Où allez-vous ?`
Format d'entrée	Sélectionnez **Texte**. Cela ne restreint pas le format d'entrée.

Traduction automatique

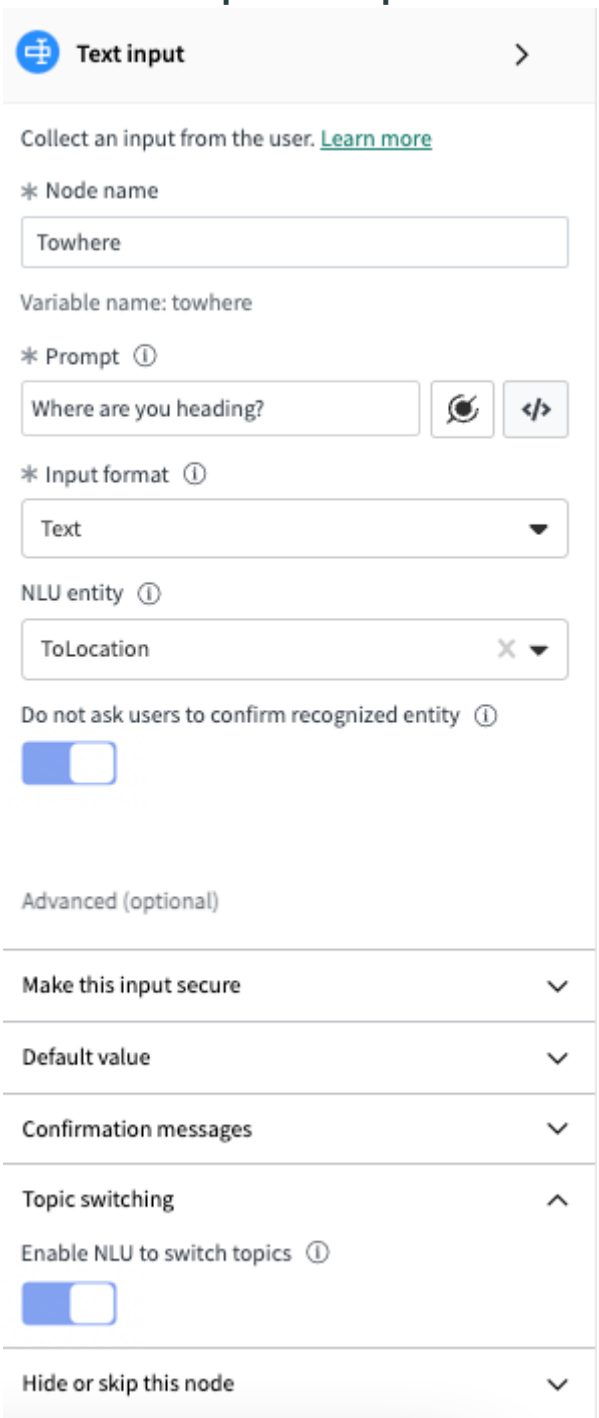
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Entité NLU	Sélectionnez `ToLocation`. Cette liste affiche uniquement les entités existantes, telles que les entités système ou les entités que vous avez créées pour le modèle.
Ne pas demander aux utilisateurs de confirmer l'entité reconnue	Sélectionnez cette option pour éviter d'avoir Agent virtuel à demander à l'utilisateur de confirmer l'emplacement.
Avancé (facultatif)	
Changement de rubrique	
Activer le NLU pour changer les rubriques	Faites glisser ce commutateur pour activer le changement de rubrique.

Traduction automatique

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

Texte vers où Propriétés de réponse de l'entrée de l'utilisateur



Traduction automatique

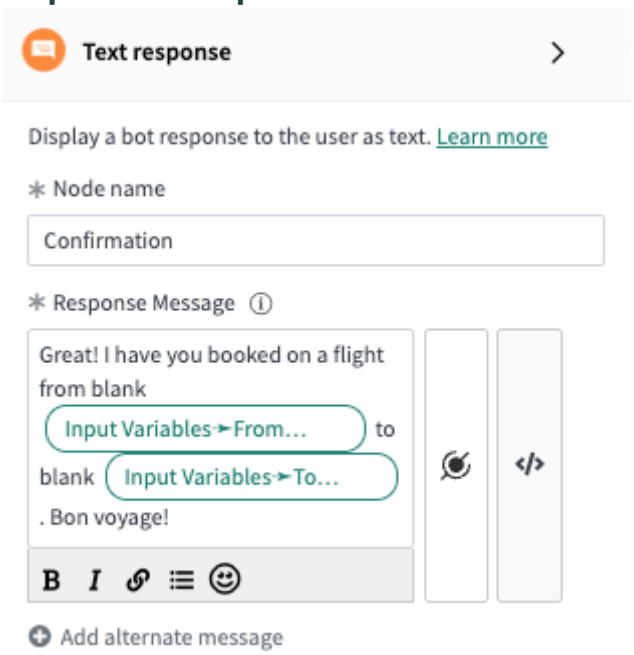
5. Faites glisser un autre composant de réponse de l'agent de texte sur le canevas, puis sélectionnez-le. Renseignez les champs de la feuille de propriétés.

Champ	Description
Nom du nœud	Confirmation du type.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Message de réponse	Type génial ! J'ai réservé un vol de [Fromwhere] à [Towhere]. Bon voyage! Utilisez la remontée pas à pas pour remplacer [Fromwhere] et [Towhere] par les variables d'entrée que vous avez créées dans les nœuds précédents.

Propriétés de la réponse textuelle de confirmation



6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Utilisez d'autres entités dérivées du système pour votre rubrique Effectuer une réservation. Par exemple, vous pouvez utiliser des entités dérivées du système pour capturer les dates auxquelles l'utilisateur souhaite voyager. Pour plus d'informations sur les entités système par défaut, reportez-vous à la section NLU Entités système.

Migration des NLUrubriques /keyword Agent virtuel vers les rubriques LLM

Le workflow de migration de rubriques vous permet de migrer vos rubriques (NLU) et mots clés existants Compréhension du langage naturel vers de nouvelles rubriques LLM (Large Language Model).

Now Assist permettent à l'IA générative d'utiliser Agent virtuel des rubriques LLM. Avec la migration de rubriques, il n'est pas nécessaire de recréer manuellement toutes vos NLU rubriques et vos mots clés pour qu'elles deviennent des rubriques LLM. Vous pouvez sélectionner les rubriques que vous souhaitez migrer en rubriques LLM à partir de vos rubriques existantes NLU et de mots clés. La migration des NLU rubriques et des mots clés ne modifie pas les rubriques d'origine NLU ou les rubriques de mots clés. Une copie de la rubrique existante est créée lors de la migration de rubriques, mais le champ **Type de modèle** de la nouvelle rubrique est défini sur LLM et inclut des nœuds et des descriptions compatibles LLM.

Tous les types de rubriques peuvent être migrés du type de modèle /Keyword vers le type de modèle LLM pendant la migration des rubriques, y compris les types d'objets NLUsuivants :

Traduction automatique

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

- Rubrique
- Bloc de rubriques
- Configuration de la rubrique
- Papotage
- Contrôle d'entrée personnalisé
- Contrôle de réponse personnalisé

Si aucun problème de migration ne survient, les types d'objet précédents peuvent tous être publiés en option, à l'exception du bloc de rubriques. Bien que les blocs de rubriques dynamiques puissent être publiés en option, le type de bloc de rubriques est automatiquement publié une fois qu'il a été migré.

Rôles et accessibilité

Les utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin ou du rôle sn_vad_genai.topic_migration_admin peuvent utiliser la migration de rubriques. La migration de rubriques est accessible Concepteur d'agent virtuel via l'option **Migrer les rubriques vers LLM** .

Option Migrer des rubriques vers LLM dans Concepteur d'agent virtuel

Descriptions des rubriques

Lors de la migration des NLU rubriques vers les rubriques LLM, vous pouvez choisir si vous souhaitez que l'IA générative crée vos descriptions de rubriques LLM. Lorsque vous êtes à l'étape Paramètres du workflow de migration de rubriques, vous pouvez choisir de **conserver les descriptions de rubriques actuelles ?**. L'option **Conserver les descriptions de rubriques actuelles ?** est désactivée par défaut. Lorsque ce paramètre est désactivé, l'IA générative extrait les NLU énoncés d'intention ou les mots clés des rubriques pour créer des descriptions de rubriques LLM pendant le processus de migration. Si la rubrique est associée à une intention, un maximum de 10 énoncés sont extraits dans le champ **Description détaillée** de la rubrique LLM sous une valeur Instructions supplémentaires . Lorsque ce paramètre est activé, l'IA générative ne crée pas de descriptions de rubriques LLM et vos descriptions de rubriques existantes NLU et de mots clés migrent vers vos nouvelles rubriques LLM. La migration des descriptions de rubriques existantes peut entraîner des problèmes si la rubrique existante n'a pas de description.

Le champ **Description détaillée** est requis pour les rubriques LLM, mais pas pour NLUles rubriques /mot clé. Si une nouvelle rubrique LLM est migrée avec une description vide, vous devez ajouter une description avant la publication de cette rubrique. Quelle que soit la façon dont les descriptions de rubriques migrent, vous pouvez modifier les descriptions de rubriques pendant l'étape Examiner les descriptions du workflow de migration de rubriques. Vous pouvez également tester vos descriptions de rubrique par rapport aux énoncés de la rubrique d'origine NLU , le cas échéant, afin d'améliorer leur pertinence et leur force. Pour en savoir plus sur la modification des descriptions de rubriques, reportez-vous à Migrer NLU les rubriques vers les rubriques LLM. Pour obtenir des exemples de descriptions de rubriques

Traduction automatique

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

fortes, reportez-vous à la section Description de LLM et directives d'instruction pour Agent virtuel les rubriques.

Descriptions des nœuds

Bien que NLU les noms des nœuds des rubriques migrent exactement tels quels pendant la migration, les descriptions des nœuds peuvent varier. NLU les nœuds d'entrée utilisent le champ **Invite** . Les nœuds d'entrée LLM utilisent le champ **Description détaillée** . Lors de la migration de rubriques, la valeur du champ **Invite** migre vers la valeur du champ **Description détaillée** . La façon dont la valeur migre peut varier selon que cette valeur inclut du texte uniquement, des scripts ou des pastilles de données. Consultez le tableau suivant pour voir comment les valeurs migrent différemment et comparer des exemples.

Comment la valeur du champ Invite migre vers la valeur du champ Description détaillée

NLU **Valeur du champ d'invite**	**Valeur du champ de description détaillée LLM**
Contient du texte	Migre le texte tel quel. Par exemple, si la valeur du champ NLU **Invite** est Entrez le numéro d'incident, la valeur du champ Description **détaillée** LLM est également Entrez le numéro d'incident.
Contient un script ou une pastille de données	Migre à l'aide du modèle suivant : Collecte + Nom du nœud. Par exemple, si vous avez un NLU nœud nommé Obtenir le numéro d'incident et que la valeur du champ **Invite** contient un script ou une pastille de données, la valeur du champ **Description détaillée** du nœud LLM migré est Collecter Obtenir le numéro d'incident.

Si les rubriques que vous envisagez de migrer incluent des scripts ou des pastilles de données dans leur champ **d'invite** existant, examinez et mettez à jour le champ **de description des détails** LLM après la migration pour chaque rubrique affectée. Un message d'avertissement Ajouter une description détaillée pertinente s'affiche pour les rubriques LLM sur le Concepteur d'agent virtuel canevas de chaque nœud ayant migré avec le modèle Collecte + Nom du nœud. La mise à jour de la description vers un format plus précis et descriptif améliore l'expérience d'interaction de vos utilisateurs avec le Agent virtuelfichier . Pour obtenir un exemple de description de nœud fort, reportez-vous à la section Description de LLM et directives d'instruction pour Agent virtuel les rubriques.

Les entités suivantes peuvent être migrées des NLU nœuds vers les nœuds LLM :

- simple
- cartographié
- modèle
- Dérivé du système

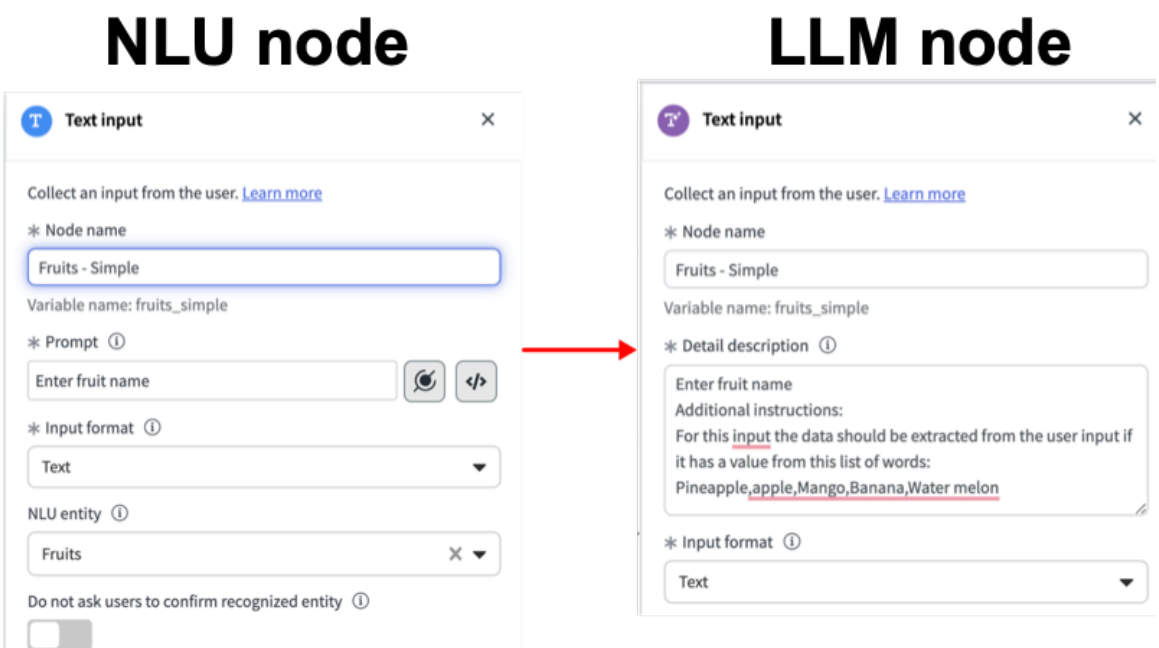
Traduction automatique

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

Si un NLU nœud est mappé à une entité, les entités de ces énoncés sont ajoutées au champ **Description détaillée** du nœud LLM sous une valeur d'en-tête de fortune Instructions supplémentaires : . Instructions supplémentaires : Le contenu diffère légèrement en fonction du type d'entité migrée. La disposition de la valeur du champ **Description détaillée** ressemble à ce qui suit :

- [Valeur du champ d'invite NLU préalable] si la valeur était textuelle uniquement et n'était pas un script ou une pastille de données.
- [Instructions supplémentaires : Pour cette entrée, les données doivent être extraites de l'entrée utilisateur si elles ont une valeur de cette liste de mots : [liste de mots d'entité simple].

Exemple d'un nœud NLU avec des entités associées migrant vers un nœud LLM



Si vous aviez des sources de vocabulaire établies dans les nœuds de texte de votre NLU rubrique, les sources de vocabulaire de liste et de table migrent vers les nœuds LLM. Les nœuds de texte avec des sources de vocabulaire de liste sont migrés vers des nœuds de choix statiques. Les sélections de sources de vocabulaire s'affichent dans le champ **Description détaillée** du nœud de choix statique LLM sous une valeur d'en-tête de fortune Instructions supplémentaires : Les nœuds de texte avec des sources de vocabulaire de table sont migrés en nœuds de choix dynamiques. La table de la source de vocabulaire est migrée dans le champ **Table** du nœud de choix dynamique LLM. Les sélections de sources de vocabulaire sont migrées dans un script et s'affichent dans le champ **Description détaillée** du nœud de choix dynamique LLM sous une valeur d'en-tête de fortune Instructions supplémentaires :

Problèmes de migration

Vous pouvez accéder aux données relatives aux problèmes de migration en recherchant topic_migration_execution_item.list dans le volet de navigation ou en téléchargeant le fichier . Version du fichier CSV de la table. Une fois que vous avez migré les rubriques, le fichier . Le fichier CSV est accessible via l'option **Examiner le journal de migration** de l'étape Migrer les rubriques de la migration de rubriques. Pour plus d'informations sur les problèmes de migration, reportez-vous à NLU vers le journal de migration 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.

Migrer NLU les rubriques vers les rubriques LLM

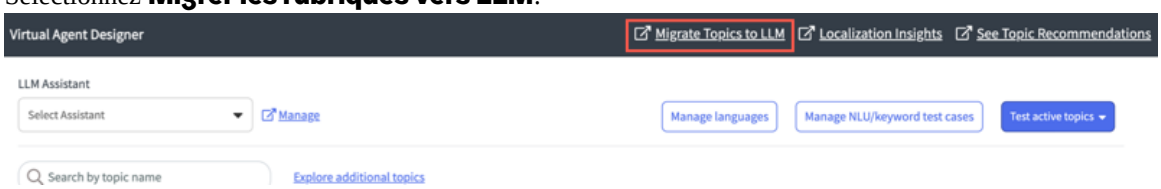
Migrez une ou plusieurs de vos rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) ou de mots clés existantes vers de nouvelles rubriques de grand modèle de langage (LLM) tout en conservant vos rubriques /mots clés d'origine NLU. Une fois la migration terminée, choisissez de publier ou non vos nouvelles rubriques LLM.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou sn_vad_genai.topic_migration_admin

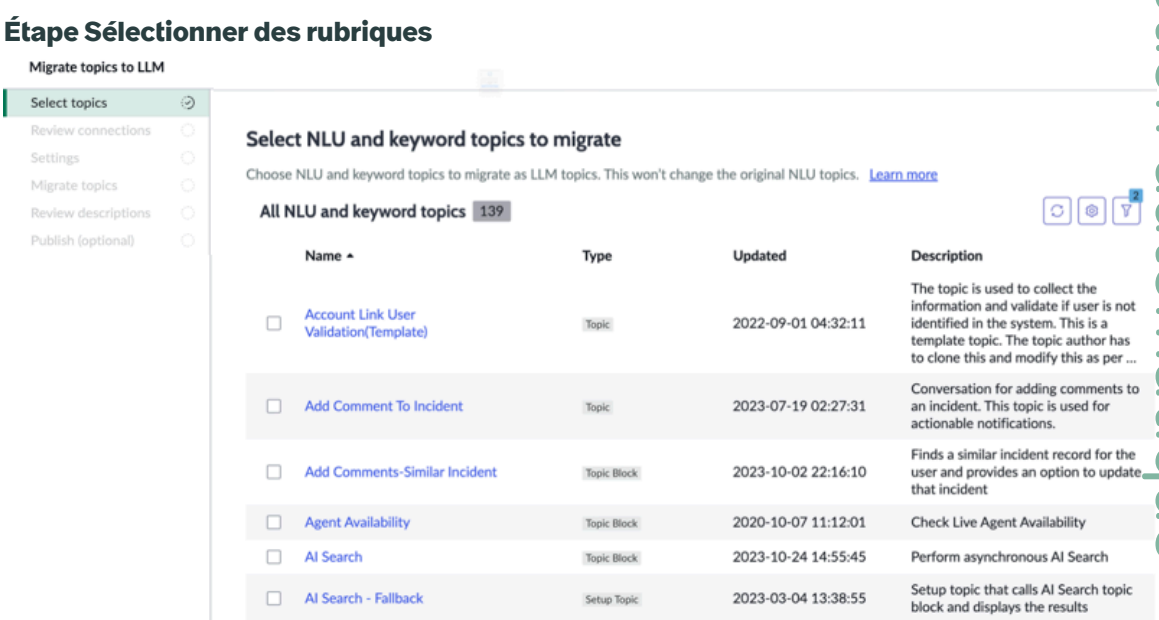
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sélectionnez **Migrer les rubriques vers LLM**.



Le workflow de migration de rubriques s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.

3. Examinez et déterminez les rubriques et les NLU mots clés que vous souhaitez migrer dans les rubriques LLM à l'étape Sélectionner des rubriques.



Conseil :
Sélectionnez le lien dans la colonne Nom pour passer en revue la rubrique dans le Concepteur d'agent virtuel canevas dans un nouvel onglet de navigateur. Migrez moins de 50 rubriques à la fois pour vous donner suffisamment de temps pour passer en revue les rubriques.

4. Sélectionnez les NLU rubriques de mots clés que vous souhaitez migrer, puis sélectionnez **Suivant** à l'étape Sélectionner des rubriques.

Important :
Si vous quittez le workflow de migration des rubriques, vous ne pourrez pas reprendre où vous vous étiez arrêté et vous devrez redémarrer le processus.

Traduction automatique

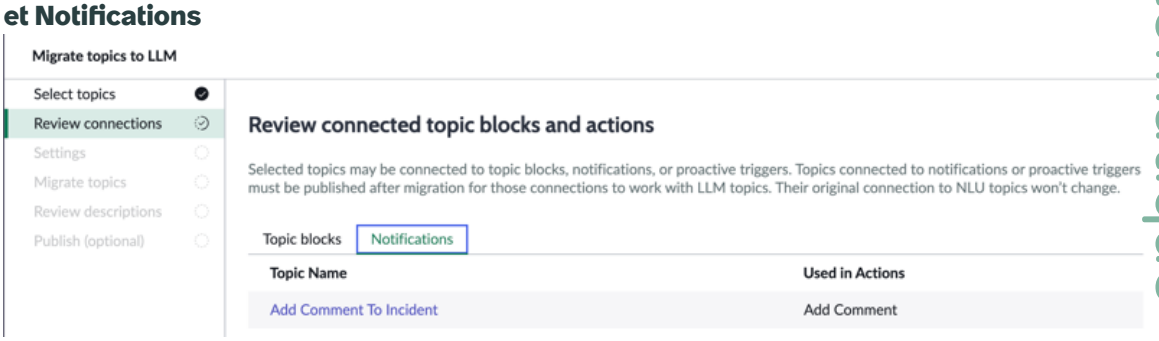
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

5. Passez en revue les blocs de rubriques, Agent virtuel les notifications et Déclencheurs proactifsles , puis sélectionnez **Suivant** à l'étape Examiner les connexions.

   Dans l'onglet Blocs de rubriques, seuls les blocs de rubriques et les blocs de rubriques liés aux rubriques sélectionnées s'affichent dans cette liste. Les blocs de rubriques dynamiques doivent être sélectionnés manuellement pour la migration. Vous pouvez sélectionner le lien dans la colonne Bloc de rubriques pour afficher le bloc de rubriques dans le canevas d'un Concepteur d'agent virtuel nouvel onglet de navigateur. Bien que les blocs de rubriques dynamiques puissent être publiés en option, les blocs de rubriques sont automatiquement publiés après la migration. Les Agent virtuel notifications et Déclencheurs proactifs les onglets n'apparaissent que si les rubriques que vous avez sélectionnées pour la migration disposent de notifications ou Déclencheurs proactifs sont associées à la rubrique d'origine NLU . Vous pouvez sélectionner le lien dans la colonne Nom de la rubrique de leurs onglets respectifs pour afficher la NLU rubrique dans le Concepteur d'agent virtuel canevas dans un nouvel onglet de navigateur. Les notifications compatibles Agent virtuel LLM et Déclencheurs proactifs sont créées et connectées aux nouvelles rubriques LLM uniquement après la publication de ces rubriques via la dernière étape de publication du workflow de migration de rubriques.

   Remarque :
   L'onglet Déclencheurs proactifs ne s'applique que si vous avez installé l'application Déclencheurs proactifs [sn_pt] version 3.0.1 ou ultérieure et que vous avez activé cette fonctionnalité. Si vous préférez migrer manuellement vos actions pour Agent virtuel les notifications plutôt Déclencheurs proactifs que de les migrer automatiquement après l'étape de publication, définissez les `com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration` propriétés système et `com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration` sur `false` dans **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

   Exemple d'étape Examiner les connexions avec les onglets Blocs de rubriques et Notifications

   Remarque :
   Si aucun bloc de rubriques, Déclencheurs proactifs aucune notification n'a été sélectionné ou connecté aux rubriques sélectionnées, leurs onglets respectifs n'apparaissent pas.

6. Choisissez les paramètres à appliquer à toutes les rubriques migrant vers LLM, puis sélectionnez **Suivant** à l'étape Paramètres.

   Description du champ Paramètres

Champ	Description
Sélectionner un ou plusieurs assistants pour les rubriques migrées	Les rubriques LLM migrées sont associées à ces assistants. Si vous associez des rubriques à un assistant, vous pouvez détecter ces rubriques avec

Traduction automatique

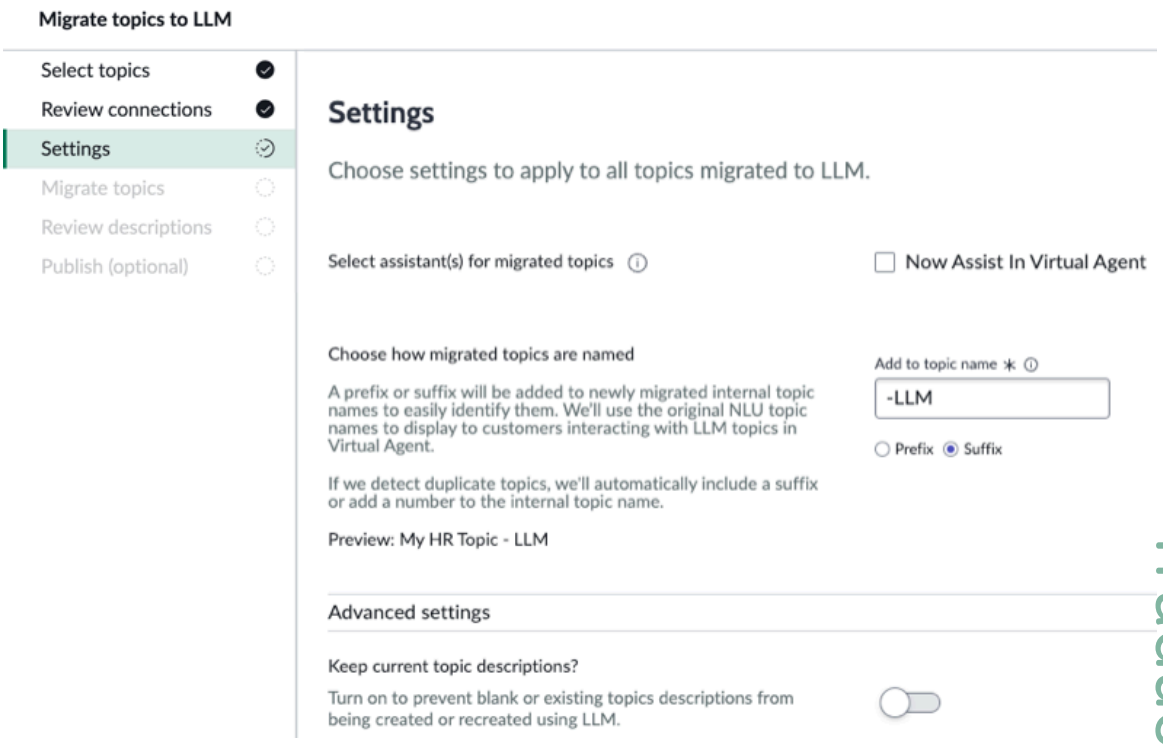
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	cet assistant. Pour les résultats de découverte de rubriques, associez les rubriques LLM à un assistant. Lorsque vous sélectionnez un assistant, vous pouvez voir s'il s'agit d'un assistant principal ou secondaire. Lors du test d'un assistant primaire, les rubriques des assistants secondaires sont incluses dans la découverte de rubriques. Lors du test d'un assistant secondaire, les rubriques des assistants primaires ne sont pas incluses dans la découverte de rubriques.
Choisir la façon de nommer les rubriques migrées	Les rubriques nouvellement migrées incluent la valeur saisie dans le champ **Ajouter au nom de la rubrique interne** comme préfixe ou suffixe (par défaut). Cette option affecte uniquement la valeur **Nom interne** des rubriques migrées et non la valeur **Nom d'affichage** des rubriques. Le nom de la rubrique d'origine NLU est utilisé comme **nom d'affichage** pour les clients qui interagissent avec les rubriques LLM dans Agent virtuel.
Conserver les descriptions de rubriques actuelles ?	Les descriptions de rubrique actuelles sont utilisées en tant que descriptions de rubrique LLM plutôt que d'utiliser l'IA générative pour créer des descriptions de rubrique pour les rubriques LLM migrées. Ce champ est désactivé par défaut. Si ce champ est activé et qu'il n'y avait aucune description de rubrique dans la rubrique NLU d'origine, une description de rubrique doit être ajoutée manuellement à la nouvelle rubrique LLM avant la publication.

Traduction automatique

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

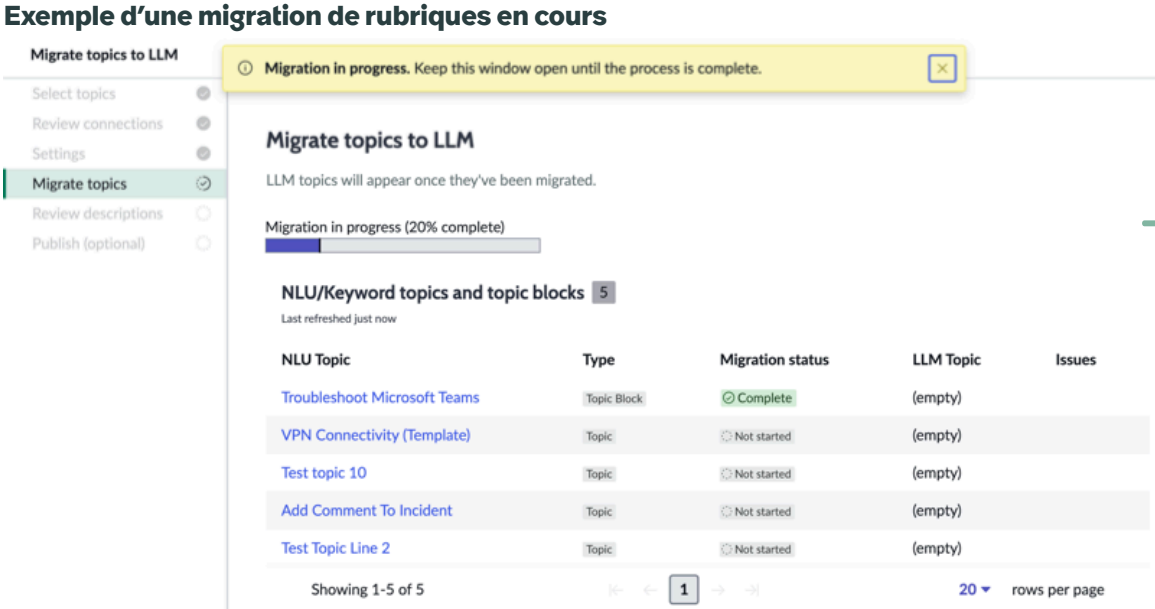
Étape Paramètres



7. Examinez les rubriques pour la migration à l'étape Migrer les rubriques, puis sélectionnez **Suivant** pour commencer la migration.

Remarque :
Laissez la fenêtre du navigateur ouverte jusqu'à ce que le processus de migration soit terminé.

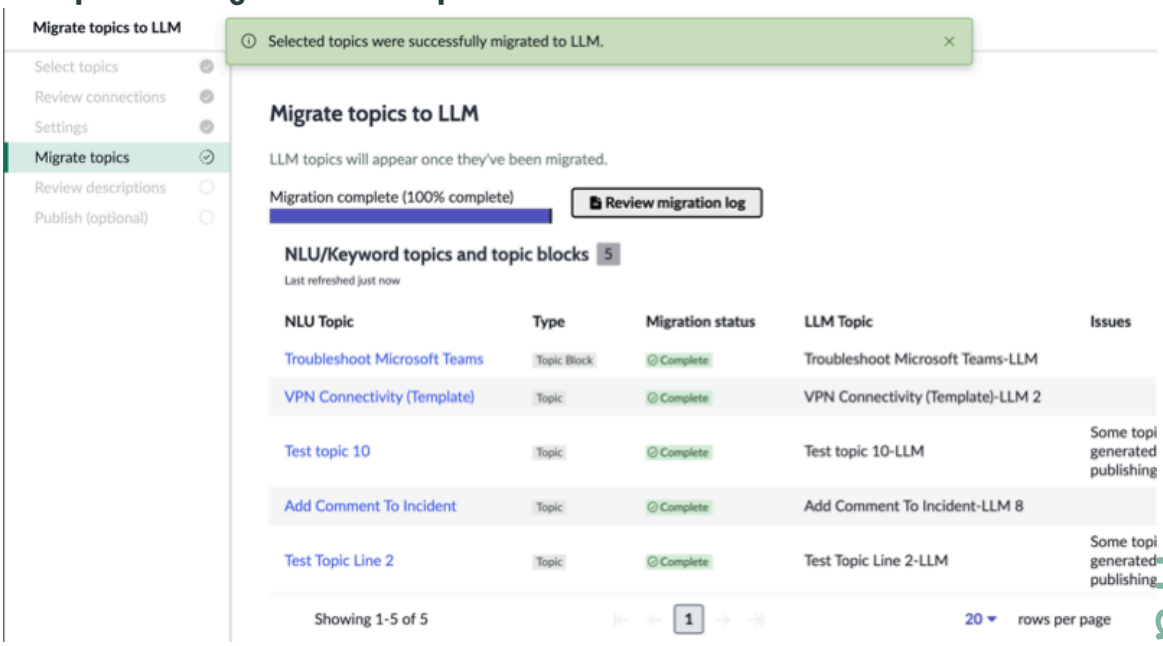
Exemple d'une migration de rubriques en cours



Traduction automatique

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



La barre de progression de la migration terminée apparaît et affiche un pourcentage dynamique d'achèvement. Pendant la migration, la colonne État de la migration est mise à jour de manière dynamique, les valeurs passant de Non démarré à Échoué ou Terminé. Une fois la migration terminée, tous les blocs de rubriques sélectionnés ou ceux associés aux rubriques sélectionnées sont automatiquement publiés.
Vous pouvez choisir de sélectionner **Examiner le journal de migration** ou **Suivant**. La sélection de **Examiner le journal de migration** télécharge un fichier . Fichier CSV des données de la table Éléments d'exécution de migration de rubriques [topic_migration_execution_item.list]. Pour plus d'informations sur les données de cette table, reportez-vous à la section NLU vers le journal de migration LLM. La sélection **de Suivant** poursuit le workflow jusqu'à l'étape Examiner les descriptions.

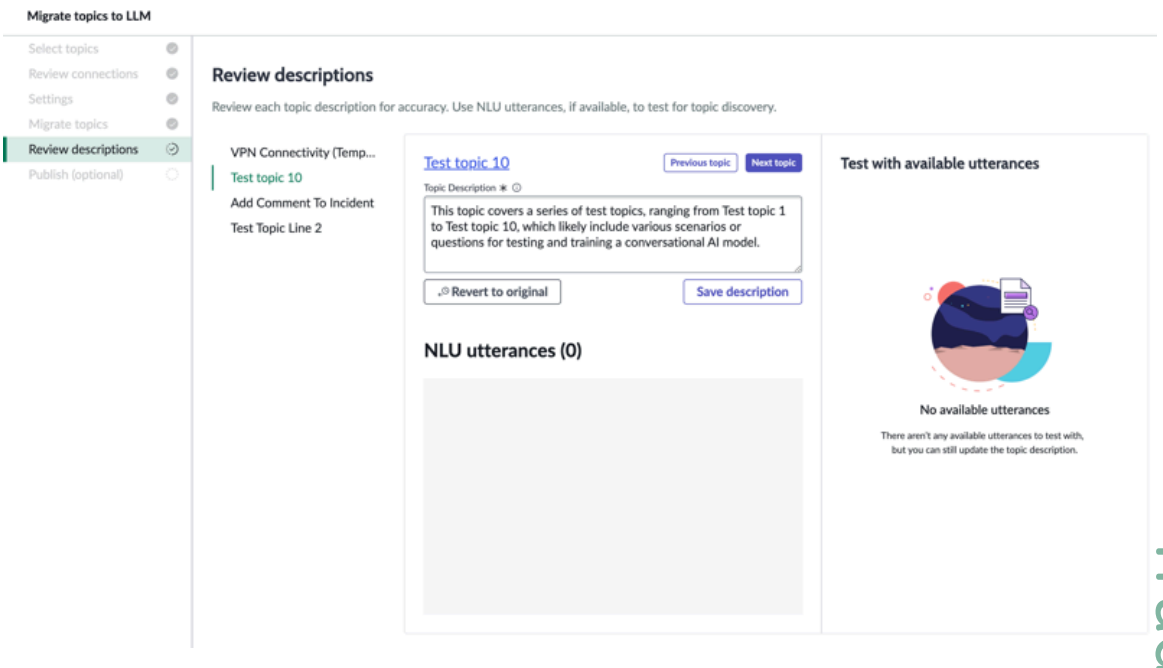
8. Passez à l'étape Examiner les descriptions en sélectionnant **Suivant**.
   Les nouvelles rubriques LLM que vous avez migrées apparaissent, ainsi que leurs descriptions de rubriques migrées et tous les énoncés NLU disponibles qui étaient associés aux rubriques d'origine NLU des rubriques migrées.
9. Choisissez l'un des scénarios suivants.

Remarque :
Le nom d'affichage, et non le nom interne, des nouvelles rubriques LLM s'affiche. Le nom d'affichage des nouvelles rubriques LLM correspond au nom d'affichage de la rubrique existante NLU . Si vous sélectionnez le lien de la rubrique LLM, vous êtes redirigé vers cette rubrique via Concepteur d'agent virtuel un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre de navigateur. Pour en savoir plus sur les descriptions des rubriques LLM fortes, reportez-vous à la section Description de LLM et directives d'instruction pour Agent virtuel les rubriques.

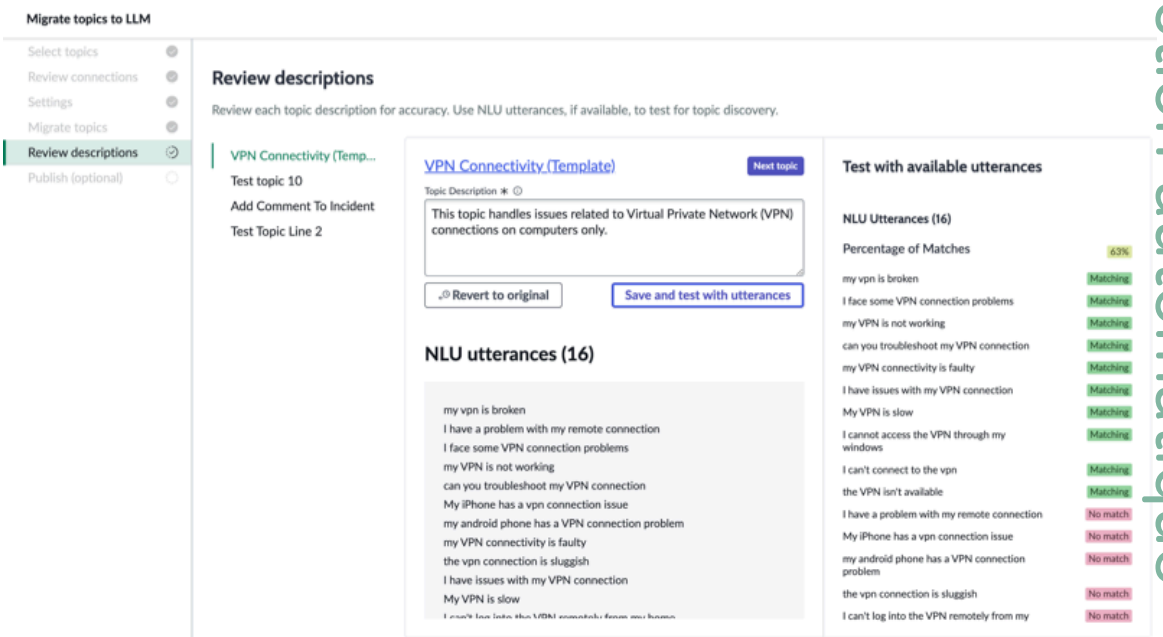
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 révision de la description d'une rubrique sans NLU énoncés



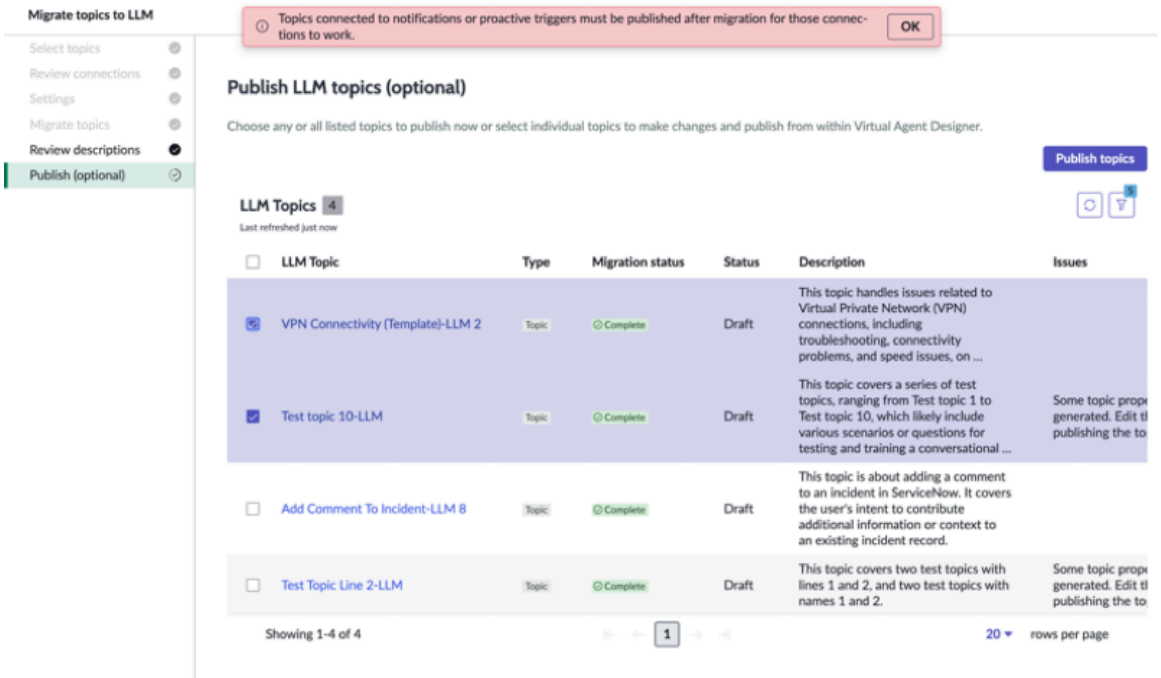
Exemple de révision de la description d'une rubrique avec NLU des énoncés



Traduction automatique

10. **Facultatif :** Passez à l'étape Publier en sélectionnant **Suivant**.
11. **Facultatif :** Cochez la case de chaque rubrique LLM que vous souhaitez publier, puis sélectionnez **Publier les rubriques**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Si vous sélectionnez le lien de la rubrique LLM, vous êtes redirigé vers cette rubrique via Concepteur d'agent virtuel un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre de navigateur. Toutes les modifications que vous apportez Concepteur d'agent virtuel sont reflétées dans l'étape Publier de la migration de rubriques. Vous devez publier des rubriques LLM via cette étape pour que toutes les notifications soient connectées ou Déclencheurs proactifs pour fonctionner.

Vous recevez un message de sortie Les rubriques sélectionnées ont été publiées avec succès . Les rubriques que vous avez migrées, mais que vous n'avez pas choisi de publier, continuent d'apparaître à cette étape jusqu'à ce que vous quittiez le workflow de migration des rubriques.

12. **Facultatif :** Quittez le workflow de migration de rubriques en **sélectionnant Fermer**.
Vous êtes redirigé vers l'étape Concepteur d'agent virtuel Rubriques

Que faire ensuite

Une fois que vous avez quitté le workflow de migration des rubriques, les rubriques que vous avez migrées, mais que vous n'avez pas publiées, peuvent être gérées et publiées à partir du canevas Concepteur d'agent virtuel . Si vous choisissez de migrer d'autres rubriques à l'avenir, le workflow de migration de rubriques redémarre depuis le début.

NLU vers le journal de migration LLM

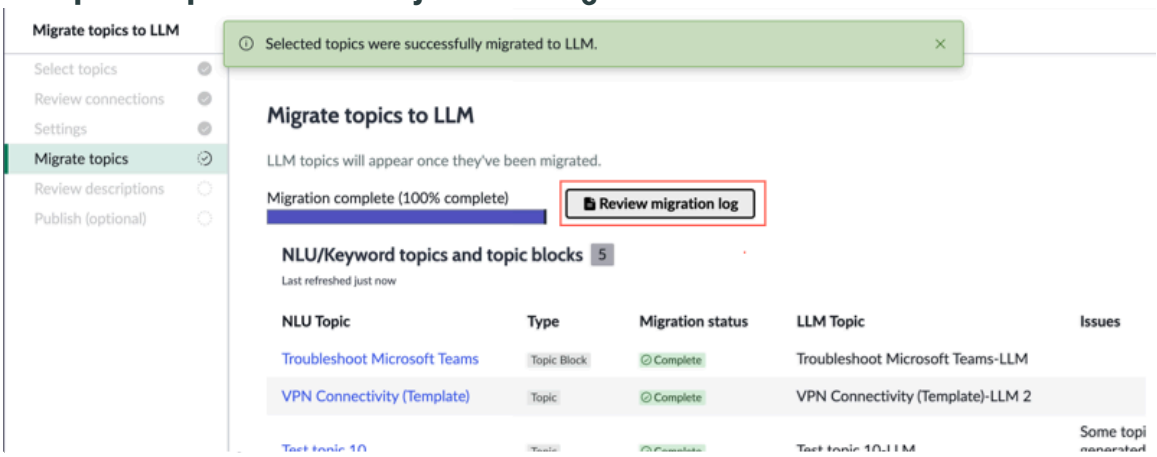
La table Éléments d'exécution de migration de rubriques [topic_migration_execution_item.list] inclut des données lors de la migration de Compréhension du langage naturel rubriques (NLU) vers des rubriques de grand modèle de langage (LLM) telles que l'état de la migration, les problèmes de migration et les informations sur les rubriques migrées ou publiées.

Vous pouvez accéder à ces données de migration de rubriques en recherchant topic_migration_execution_item.list dans le volet de navigation ou en téléchargeant le fichier . Version du fichier CSV de la table. Une fois que vous avez migré les rubriques, le fichier . Le fichier CSV est accessible via l'option **Examiner le journal de migration** à l'étape Migrer les rubriques du workflow de migration de rubriques.

Traduction automatique

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



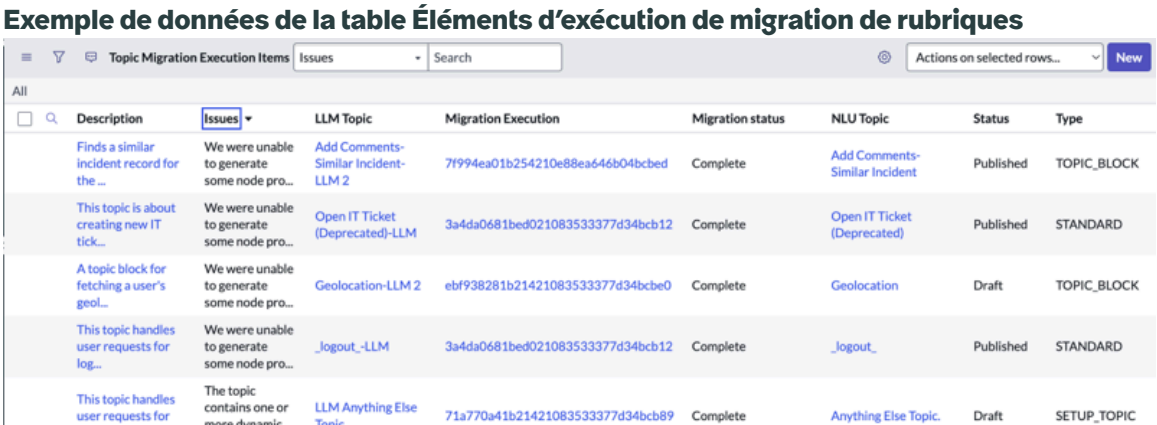
La table Éléments d'exécution de migration de rubriques [topic_migration_execution_item.list] inclut par défaut les colonnes suivantes :

- Description
- Problèmes
- Rubrique LLM
- Exécution de migration

Remarque :
La colonne **Exécution** de migration inclut l'ID unique généré pour chaque lot de migration. Par exemple, lorsque 10 rubriques sont migrées en même temps, la table contient 10 lignes de rubriques, chaque ligne contenant la même valeur d'exécution de migration.

- État de la migration
- NLU Sujet
- Statut
- Type

Exemple de données de la table Éléments d'exécution de migration de rubriques



Des problèmes génériques peuvent se produire pendant le processus de migration de rubriques. Le tableau suivant répertorie les problèmes spécifiques et courants que vous pouvez rencontrer dans la colonne Problèmes et indique si le problème bloque la publication de la rubrique.

Traduction automatique

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

Détails de la colonne des problèmes

Valeur de la colonne Problèmes	Types de problèmes	La rubrique peut-elle être publiée ?
Certaines propriétés de rubrique n'ont pas pu être générées. Pour publier, examinez et modifiez manuellement les nœuds suivants : [liste des noms de nœuds]	Problèmes au niveau du nœud : ces problèmes sont des messages d'erreur de validation qui peuvent inclure des champs manquants tels que le nom, la description, et ainsi de suite.	N° Le problème doit être corrigé pour pouvoir publier la rubrique.
Certaines propriétés de rubrique n'ont pas pu être générées, car la rubrique a utilisé un script. Pour publier, examinez et modifiez manuellement les nœuds suivants : [liste des noms de nœuds]	Problèmes au niveau du script : ces problèmes se produisent chaque fois qu'un NLU nœud d'entrée a un script ou une pastille de données dans le champ **Invite** .	Oui. Les rubriques présentant ce problème peuvent être publiées, car Collect [Node Name] se remplit dans le champ **Description détaillée** , mais la valeur de la valeur du champ **Description détaillée** doit être revue et améliorée.
Certaines propriétés de rubrique n'ont pas pu être générées. Modifiez-les avant de publier la rubrique.	Problèmes au niveau de la rubrique : ces problèmes sont des erreurs de validation au niveau de la rubrique, telles qu'une description, des mots clés ou tout autre champ obligatoire manquant.	N° Le problème doit être corrigé pour pouvoir publier la rubrique.
La description de la rubrique n'a pas pu être générée. Modifiez le champ de description sur la page Publier ou à partir de la page des propriétés de la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel avant la publication.	Problèmes de description générés par LLM : ces problèmes se produisent lorsque LLM n'est pas en mesure de générer une description de rubrique valide.	Oui. Les rubriques présentant ce problème peuvent être publiées, car [nom de la rubrique] remplit le champ Description de la **rubrique** , mais la valeur du champ Description de la **rubrique** doit être révisée et améliorée.
La description de la rubrique n'a pas pu être générée, car l'intention mappée est introuvable. Modifiez le champ de description sur la page Publier ou à partir de la page des propriétés de la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel avant la publication.	Problèmes de description générés par LLM liés aux complications d'intention NLU : ces problèmes se produisent lorsqu'un modèle et une NLU intention sont mappés à une rubrique mais sont absents de la table sys_nlu_model ou sys_nlu_intent, ou si ces valeurs ne sont pas correctement mappées à la rubrique.	Oui. Les rubriques présentant ce problème peuvent être publiées, car [nom de la rubrique] remplit le champ Description de la **rubrique** , mais la valeur du champ Description de la **rubrique** doit être révisée et améliorée.
La description de la rubrique n'a pas pu être générée car	Problèmes de description générés par LLM liés aux complications	Oui.

Traduction automatique

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

Détails de la colonne des problèmes (suite)

Valeur de la colonne Problèmes	Types de problèmes	La rubrique peut-elle être publiée ?
l'intention et les mots clés sont manquants. Modifiez le champ de description sur la page Publier ou à partir de la page des propriétés de la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel avant la publication.	d'intention NLU : ces problèmes se produisent lorsque l'intention et les mots clés d'un NLU modèle ne sont pas mappés à la rubrique.	Les rubriques présentant ce problème peuvent être publiées, car [nom de la rubrique] remplit le champ Description de la **rubrique** , mais la valeur du champ Description de la **rubrique** doit être révisée et améliorée.
L'outil de migration n'a pas pu convertir un ou plusieurs nœuds de blocs de rubriques dynamiques à partir de cette rubrique. Les blocs de rubriques utilisés à l'intérieur des blocs de rubriques dynamiques doivent être migrés manuellement. Les nœuds suivants utilisent ces blocs de rubriques dynamiques : [liste des noms de nœuds]	Problèmes de blocs de rubriques dynamiques : ces problèmes se produisent chaque fois qu'un nœud possède un bloc de rubriques dynamiques qui n'a pas été migré.	Oui. Les rubriques présentant ce problème peuvent être publiées, car les noms des blocs de rubriques utilisent un script pour les blocs de rubriques dynamiques et continuent de fonctionner comme prévu, à l'aide du bloc de NLU rubriques. Si vous rencontrez ce problème, sélectionnez ces blocs de rubriques pour les migrer à partir de l'étape Sélectionner des rubriques et mettez à jour les noms des blocs de rubriques dans le script.
L'outil de migration n'a pas pu convertir un ou plusieurs scripts de rubrique de commutation à partir de cette rubrique. Les rubriques utilisées à l'intérieur du script de rubrique du commutateur doivent être migrées manuellement. Les nœuds suivants utilisent ces scripts de rubrique de commutateur : [liste des noms de nœuds]	Problèmes de script de rubrique de changement : ces problèmes se produisent chaque fois qu'un nœud dispose d'une fonction de rubrique de changement qui n'a pas été migrée.	Oui. Les rubriques présentant ce problème peuvent être publiées, car le script de rubrique continue d'utiliser la rubrique jusqu'à la NLU migration. Si vous rencontrez ce problème, sélectionnez ces rubriques pour la migration à partir de l'étape Sélectionner des rubriques.
Cette rubrique n'a pas pu être migrée. Contactez *ServiceNow* l'assistance pour obtenir de l'aide.	Problèmes de défaillance du processus : ces problèmes se produisent chaque fois qu'une erreur se produit au cours d'un processus de migration particulier.	N° Le problème doit être corrigé par un ServiceNow employé pour pouvoir publier la rubrique.

Traduction automatique

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

Détails de la colonne des problèmes (suite)

Valeur de la colonne Problèmes	Types de problèmes	La rubrique peut-elle être publiée ?
Cette rubrique n'a pas pu être migrée car la transformation des *NLU* nœuds en nœuds LLM a échoué. Contactez *ServiceNow* l'assistance pour obtenir de l'aide.	Problèmes de défaillance du processus : ces problèmes se produisent chaque fois qu'une erreur se produit lors de la transformation des NLU nœuds en nœuds LLM.	N° Le problème doit être corrigé par un ServiceNow employé pour pouvoir publier la rubrique.
Cette rubrique n'a pas pu être migrée car la charge utile de publication n'a pas pu être générée. Contactez *ServiceNow* l'assistance pour obtenir de l'aide.	Problèmes de défaillance du processus : ces problèmes se produisent chaque fois qu'une erreur se produit au cours d'un processus de migration particulier.	N° Le problème doit être corrigé par un ServiceNow employé pour pouvoir publier la rubrique.
Cette rubrique ne peut pas être publiée tant qu'une description de rubrique n'est pas ajoutée.	Problèmes de défaillance du processus : ces problèmes se produisent chaque fois qu'une erreur se produit au cours d'un processus de migration particulier.	N° Le problème doit être corrigé pour pouvoir publier la rubrique. Modifiez le champ de description à l'étape Publier ou à partir de la page des propriétés de la rubrique avant Concepteur d'agent virtuel la publication.

Dupliquer une Agent virtuel rubrique

Créez une rubrique ou un bloc de rubriques en copiant une rubrique ou un bloc de rubriques existant Agent virtuel et personnalisez-le.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Envisagez de dupliquer les rubriques dans les scénarios suivants :

- Lorsque vous souhaitez utiliser une rubrique existante, telle qu'une rubrique ou un bloc de rubriques prédéfini, comme base d'une nouvelle rubrique ou d'un nouveau bloc de rubriques.
- Lorsque vous souhaitez modifier une rubrique active tout en conservant la rubrique d'origine à des fins de référence ou de sauvegarde.
- Lorsque vous souhaitez convertir une Compréhension du langage naturel rubrique (NLU) en rubrique de grand modèle de langage (LLM).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis dans la page Rubriques , sélectionnez l'élément à copier.
2. Dans la barre d'en-tête de rubrique, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires sur les rubriques (icône ⋮), puis sélectionnez **Dupliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la fenêtre Dupliquer, entrez le nouveau nom de l'élément.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

3. Mettez à jour les propriétés dans l'onglet **Propriétés** et dans l'onglet **Flux** , modifiez la conception du flux de conversation selon vos besoins.

> **Remarque :**
> Gardez à l'esprit l'objectif de votre nouvelle rubrique lorsque vous définissez les propriétés et mettez à jour le flux. Par exemple, si vous utilisez des rubriques basées sur des mots clés, vous devrez peut-être modifier certains mots-clés en fonction de l'objectif de votre nouvelle rubrique. Pour Compréhension du langage naturel les rubriques activées pour (NLU), vous devrez peut-être modifier le modèle et l'intention NLU associés à la rubrique.

Duplication de rubriques et de blocs de rubriques

Si vous dupliquez	Reportez-vous à cette section
Rubriques	Consultez la rubrique Créer une Agent virtuel rubrique pour obtenir une description des propriétés de la rubrique que vous pouvez modifier et comment ajouter ou modifier les nœuds dans le flux.
Blocs de rubriques	Reportez-vous à la rubrique Créer un bloc de rubriques réutilisable pour obtenir une description des propriétés du bloc de rubriques que vous définissez et des paramètres d'entrée et de sortie que vous définissez pour le bloc.

4. Lorsque vous mettez à jour votre conception, utilisez l'option **Test** pour exécuter votre conception dans une fenêtre de test instantanée, puis affinez votre flux de conception en conséquence.
Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de test concernant les rubriques NLU, reportez-vous à la section Test NLU/Rubriques de mots clés.

[store-future: BEGIN review]Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de test des rubriques LLM, reportez-vous à la section Test des rubriques LLM.[End]

Que faire ensuite

Si vous avez terminé la rubrique ou le bloc de rubriques, publiez-le pour le déployer auprès de vos Agent virtuel clients.

Test des rubriques LLM

Prévisualisez, testez et déboguez les rubriques qui utilisent des grands modèles de langage (LLM) dans la fenêtre de Concepteur d'agent virtuel messagerie instantanée.

Vous pouvez tester les fonctions de votre rubrique en exécutant votre conversation dans une fenêtre de test de messagerie instantanée pendant que vous travaillez. Le client de messagerie instantanée Web (Portail de services) est la fenêtre de test par défaut.

Les rubriques de grand modèle de langage (LLM) sont plus rapides et plus faciles à tester que Compréhension du langage naturel les rubriques (NLU). Par exemple, vous n'avez pas besoin de tester à nouveau votre rubrique après avoir mis à jour les énoncés et reformé les modèles comme pour NLU les rubriques.

Si vous utilisez les intégrations d'Agent virtuel avec des applications de messagerie tierces, les éléments de votre conversation peuvent s'afficher différemment dans les applications de messagerie tierces. Testez vos conversations dans toutes les applications tierces que vous souhaitez déployer Agent virtuel.

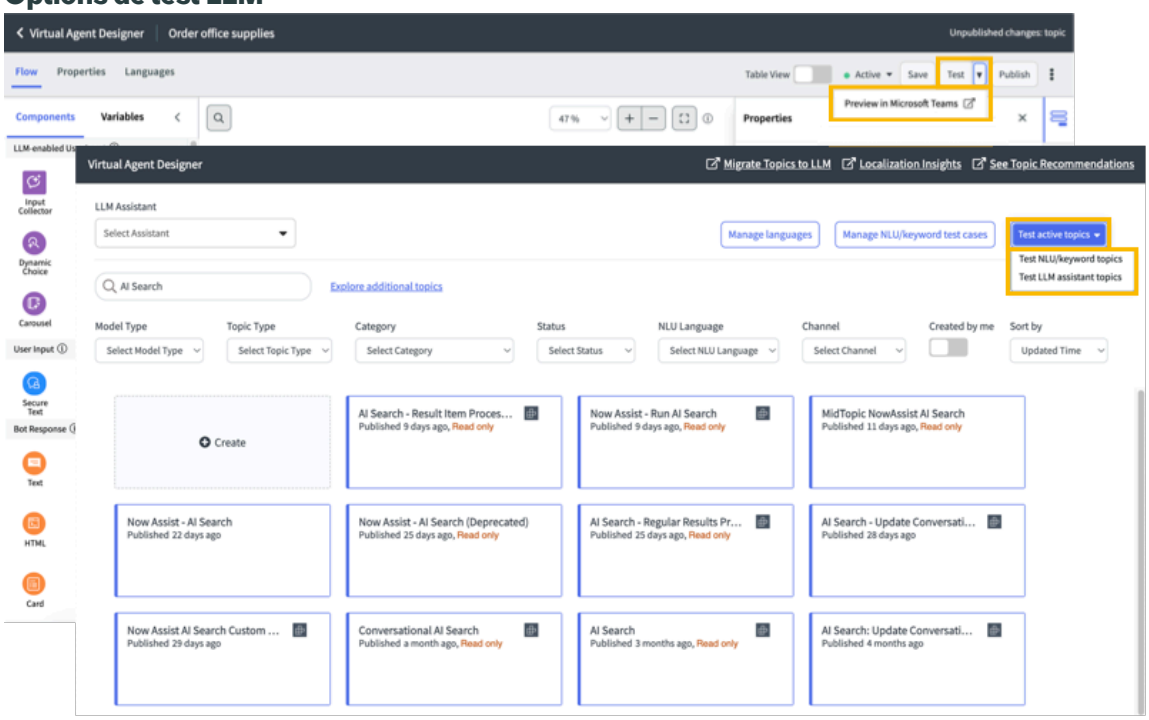
Traduction automatique

© 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.

Remarque :
Si le panneau ou Microsoft Teams l'application est configuré pour votre environnement, les Now Assist options d'aperçu de ces canaux s'affichent dans la liste de boutons Test. Sélectionnez **Aperçu dans le panneau Now Assist** ou **Aperçu dans Microsoft Teams** dans la liste pour tester votre rubrique dans ces environnements.

Test de votre rubrique LLM dans la fenêtre de test de la messagerie instantanée

Options de test LLM



Testez les rubriques LLM sur le Concepteur d'agent virtuel canevas en utilisant les options **de test** de la barre d'en-tête de rubrique. Lorsque vous effectuez un test à partir d'une rubrique unique, l'option **Inclure la découverte de rubriques** doit être sélectionnée pour travailler avec les assistants. Si la rubrique est associée à plusieurs assistants LLM, utilisez la liste déroulante Assistant pour sélectionner l'assistant que vous souhaitez tester. Pour plus d'informations sur les assistants LLM, reportez-vous à la section Assistants LLM.

Remarque :
s'il manque du matériel nécessaire à votre rubrique, un badge incomplet apparaît dans le coin du volet du diagramme de flux. Un badge d'avertissement jaune ou rouge apparaît également à côté de chaque nœud. Le badge incomplet répertorie le nombre total de problèmes, tandis que les badges d'avertissement locaux indiquent le nombre de problèmes détectés dans chaque nœud. Si vous sélectionnez **Tester** en cas de problèmes, une fenêtre Problèmes s'ouvre avec le nombre de problèmes présents ainsi que les détails de chaque problème. Ces détails comprennent une description complète et un lien hypertexte vers chaque élément incomplet.

Vous pouvez également tester les rubriques LLM actives (publiées) sur la page Rubriques Utilisez le filtre **Assistant LLM** pour restreindre vos rubriques aux rubriques associées à cet assistant, puis sélectionnez **Tester les rubriques actives**. Si vous n'utilisez pas le filtre **de l'assistant LLM** , sélectionnez **Tester les rubriques de l'assistant LLM** dans la liste déroulante Tester les rubriques actives. Lors de l'utilisation de l'option ou des sous-options **Tester les rubriques actives** de la page Rubriques , la découverte de rubriques est activée et n'est donc pas répertoriée comme option. Lorsque vous effectuez un test à partir de la page Rubriques , la liste déroulante Assistant s'affiche dans la fenêtre de test de la messagerie

Traduction automatique

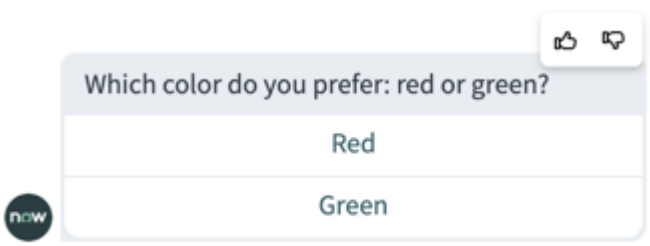
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

instantanée. Vous devez avoir préalablement défini au moins la valeur par défaut Now Assist dans Agent virtuel l'assistant pour voir la liste déroulante Assistant. Lorsqu'une rubrique est associée à un seul assistant LLM, la liste déroulante Assistant est définie par défaut sur le nom de cet assistant. Si vous disposez de plusieurs assistants, sélectionnez l'assistant avec lequel vous souhaitez travailler à l'aide de la liste déroulante Assistant. Pour plus d'informations sur la création de plusieurs assistants LLM, reportez-vous à la section Gérer les agents virtuels LLM sur l'écran Assistants.

La fenêtre de test de la messagerie instantanée s'ouvre dans le Now AssistAgent virtuel client Web. La liste déroulante Assistant et l'option **Inclure la découverte de rubriques** peuvent s'afficher en fonction de l'origine du test et si vous avez établi des assistants LLM.

Vous pouvez fournir des commentaires à chaque énoncé effectué par le LLM en sélectionnant l'une des options « J'aime » (icône « J'aime » – Pouce ou « Je n'aime pas » (icône qui s'affichent lorsque vous survolez un énoncé. Toutes les entrées utilisateur compatibles LLM, à l'exception du collecteur d'entrées, disposent de ces options de commentaires.

Options de commentaires sur l'énoncé LLM



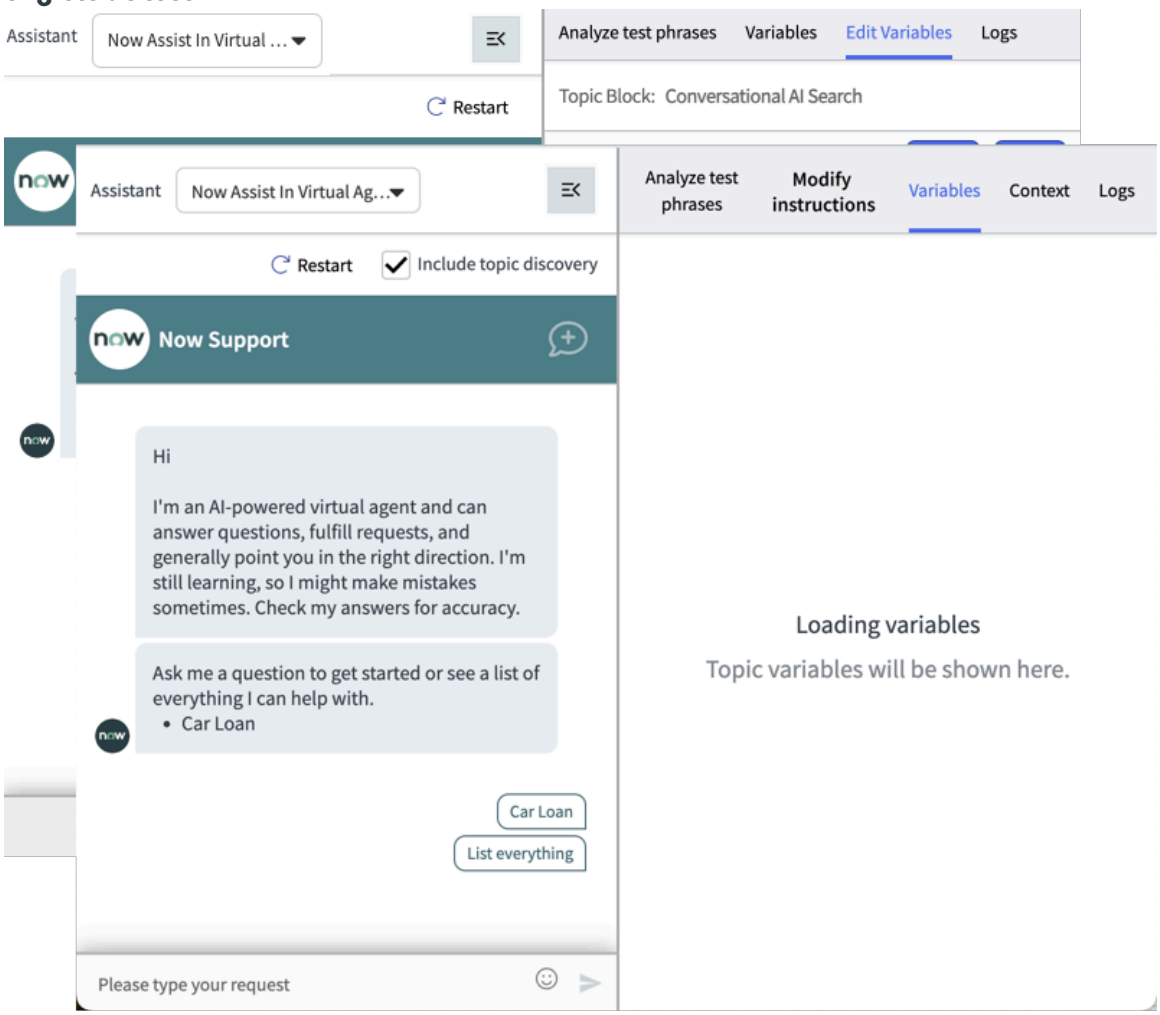
La fenêtre de test de messagerie instantanée affiche également des onglets adjacents qui fournissent des détails sur votre rubrique au fur et à mesure que vous la testez. Les onglets suivants sont disponibles lors du test des rubriques LLM :

- **Analyser les phrases de test** : résultats de la découverte de rubriques en fonction de votre entrée.
- **Modifier les instructions** : liste de toutes les instructions de la rubrique qui sont envoyées au LLM. Cet onglet n'est disponible que lors du test d'une seule rubrique.
- **Variables** : liste de toutes les variables utilisées dans la conversation, telles que l'entrée et Agent actif les variables.
- **Modifier les variables** : options permettant de modifier les variables utilisées dans cette rubrique.
- **Contexte** : options permettant de spécifier le contexte (à l'aide de variables de contexte) dans lequel une rubrique est exécutée.
- **Journaux** : liste des traitements effectués.

Traduction automatique

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

Exemple de test LLM de la fenêtre de test de la messagerie instantanée et des onglets de test



Les onglets suivants s'affichent lorsque vous testez leurs types de rubriques connexes sur le Concepteur d'agent virtuel canevas :

- Les onglets **Analyser les phrases de test**, **Modifier les instructions**, **Variables** et Journaux s'affichent pour tous les types **de** rubriques LLM.
- L'onglet **Modifier les variables** s'affiche pour les blocs de rubriques et les contrôles personnalisés.
- L'onglet **Contexte** s'affiche pour les rubriques, les rubriques de configuration ou les rubriques de conversation courte lorsque vous sélectionnez **Inclure la découverte de rubriques**.

Si vous exécutez des tests à partir de la page Rubriques , la fenêtre de test affiche uniquement les **onglets Analyser les phrases de test**, **Variables**, **Contexte** (disponible par défaut, sans option **Inclure la découverte de rubriques**) et **Journaux** .

Onglet Analyser les phrases de test

Lorsque vous testez des rubriques compatibles LLM, les résultats de la découverte de rubriques s'affichent en fonction de votre entrée. Lors du test des rubriques associées à un assistant LLM principal, seules les rubriques promues de l'assistant primaire s'affichent. Lorsque vous entrez une phrase de test, vous pouvez voir divers résultats de recherche lorsque les résultats Genius sont activés, Base de connaissances y compris la découverte de

Traduction automatique

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

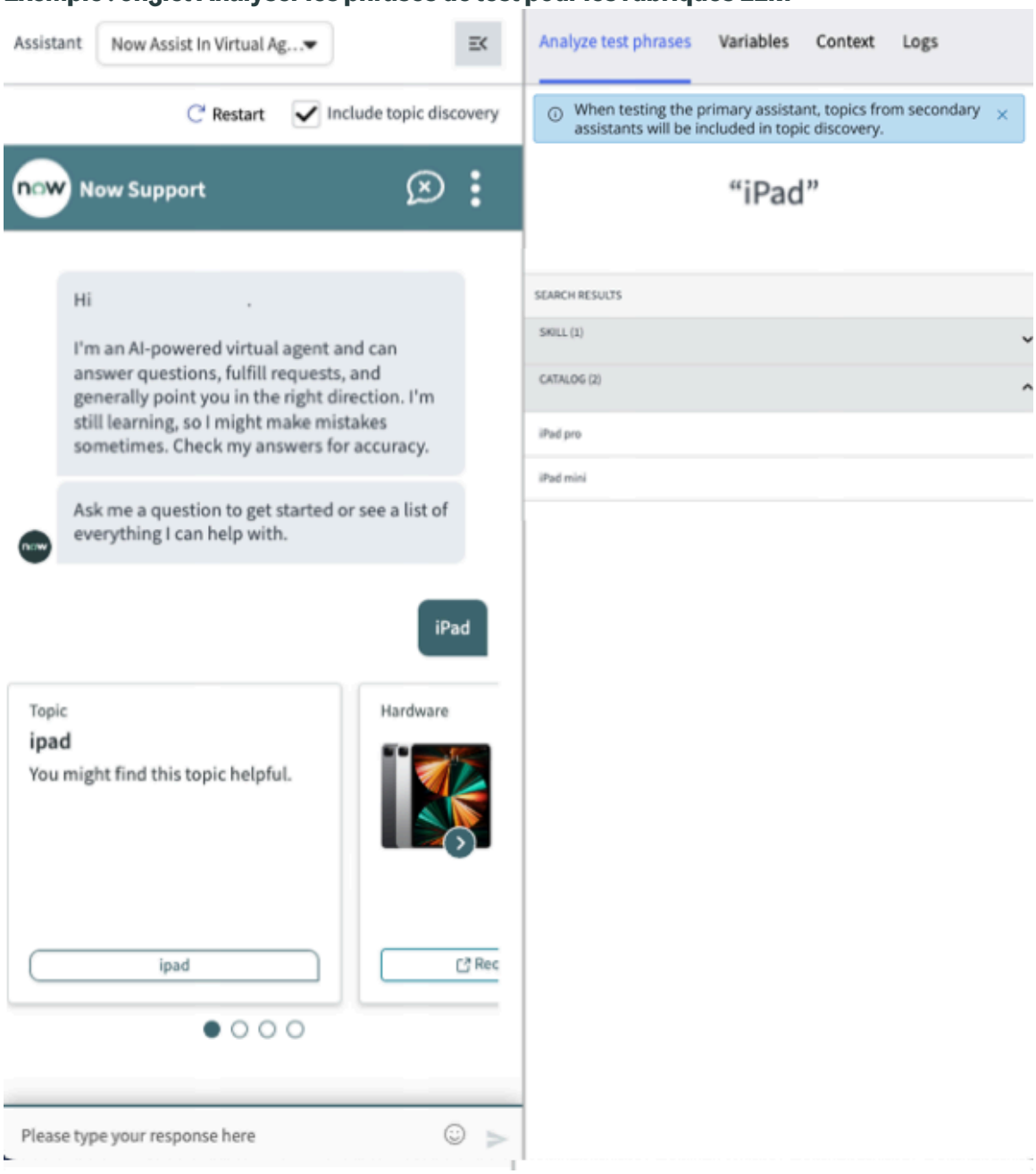
compétences (rubrique), les articles (KB) et les éléments de catalogue. Sous les résultats de recherche de compétences, des variables et des valeurs peuvent également être répertoriées (telles que la variable *@laptop_make* et la valeur *macbook*), en fonction du sujet. Ces résultats Genius n'apparaissent que si vous testez une rubrique publiée et que vous avez sélectionné l'option **Inclure la découverte de rubriques** . Si l'option **Inclure la découverte de rubrique** semble inactive, publiez la rubrique pour travailler avec la découverte de rubriques. Un message Indexation de la recherche en cours peut s'afficher, mais vous pouvez toujours tester pendant l'indexation de la recherche, même si la découverte des rubriques n'a peut-être pas été mise à jour. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des résultats Genius, reportez-vous à la section Now Assist in AI Search .

En outre, lorsque vous testez les rubriques de l'assistant LLM actives à partir de la page Rubriques , les résultats de compétences pour la recherche sémantique s'affichent. La recherche sémantique analyse les significations et le contexte de vos termes de recherche et utilise ces informations pour trouver des résultats ayant des significations similaires. Il améliore la mémorisation de la recherche en interprétant le langage naturel pour refléter plus précisément l'intention de votre recherche. Si la recherche sémantique est désactivée pour les tests de découverte de rubriques, ces résultats ne sont pas affichés. Pour plus d'informations sur la recherche sémantique, reportez-vous à Semantic vector search 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.

Exemple : onglet Analyser les phrases de test pour les rubriques LLM



Traduction automatique

Onglet Modifier les instructions

Si votre rubrique contient des instructions envoyées au LLM, elles sont affichées dans la catégorie Nœuds. La catégorie Nœuds répertorie les nœuds d'entrée utilisateur compatibles LLM sur le canevas, leurs noms de champs et leur contenu.

Vous pouvez modifier le contenu de n'importe quelle instruction afin de développer des instructions optimales pour la conversation. Si **l'option Appliquer l'invite utilisateur** est active à un nœud, une icône de coche bleue ( ) et un message d'application de l'invite utilisateur s'affichent. Désactivez **l'option Appliquer l'invite utilisateur** pour modifier les instructions du nœud.

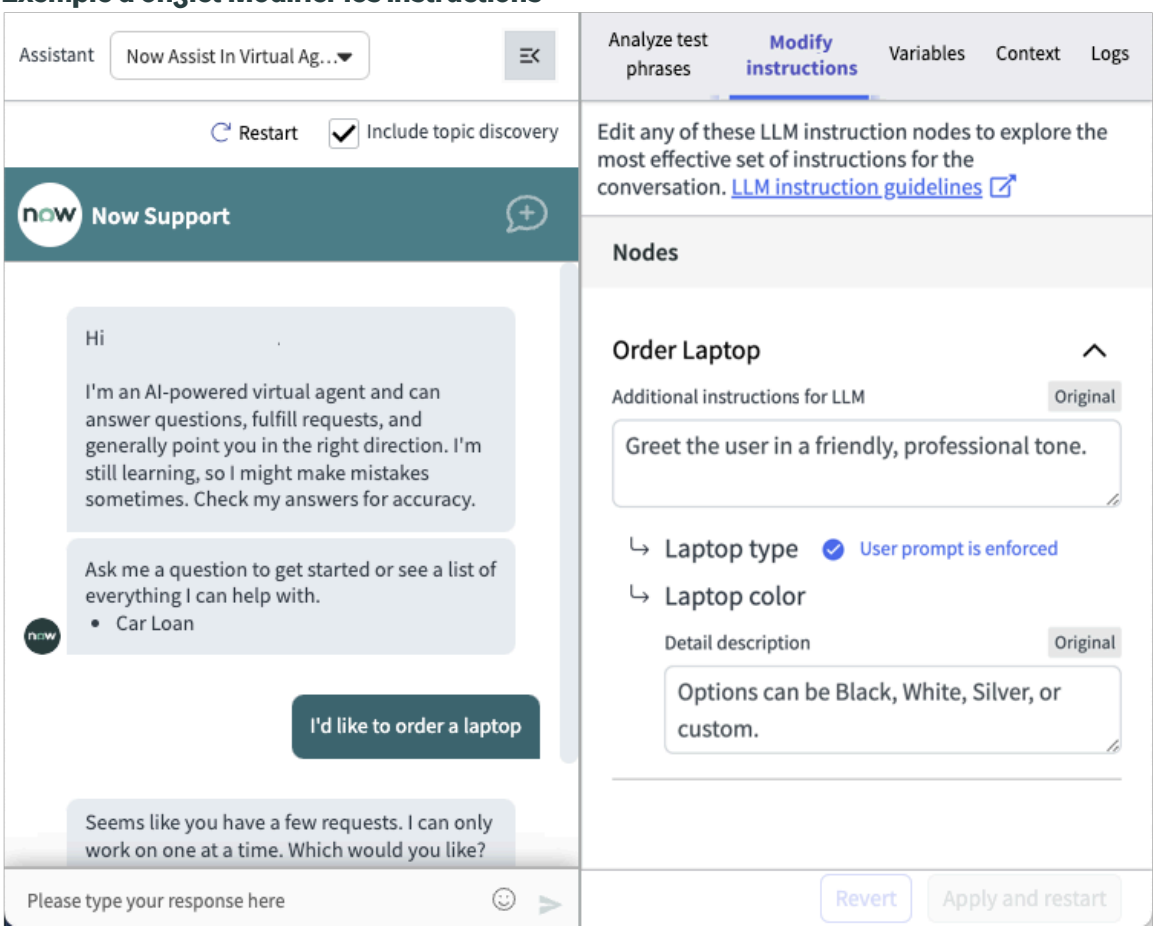
L'état de chaque instruction commence à l'état d'origine. Si vous modifiez le contenu d'une instruction, son état devient Modifié et une icône de retour ( ) apparaît à côté de celle-ci. Le nombre total d'instructions modifiées est indiqué au bas de l'onglet, à côté d'un

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

bouton **Enregistrer dans la rubrique** . Pour tester les instructions modifiées, sélectionnez **Appliquer et redémarrer**. Pour annuler les modifications apportées à une instruction, sélectionnez l'icône de rétablissement en regard de l'instruction. Vous pouvez également annuler toutes les modifications en sélectionnant **Rétablir** qui s'active lorsque vous modifiez des instructions.

Remarque :
Si vous sélectionnez la **rubrique Enregistrer dans**, tous les changements sont enregistrés et tous les messages modifiés sont rétablis à l'original.

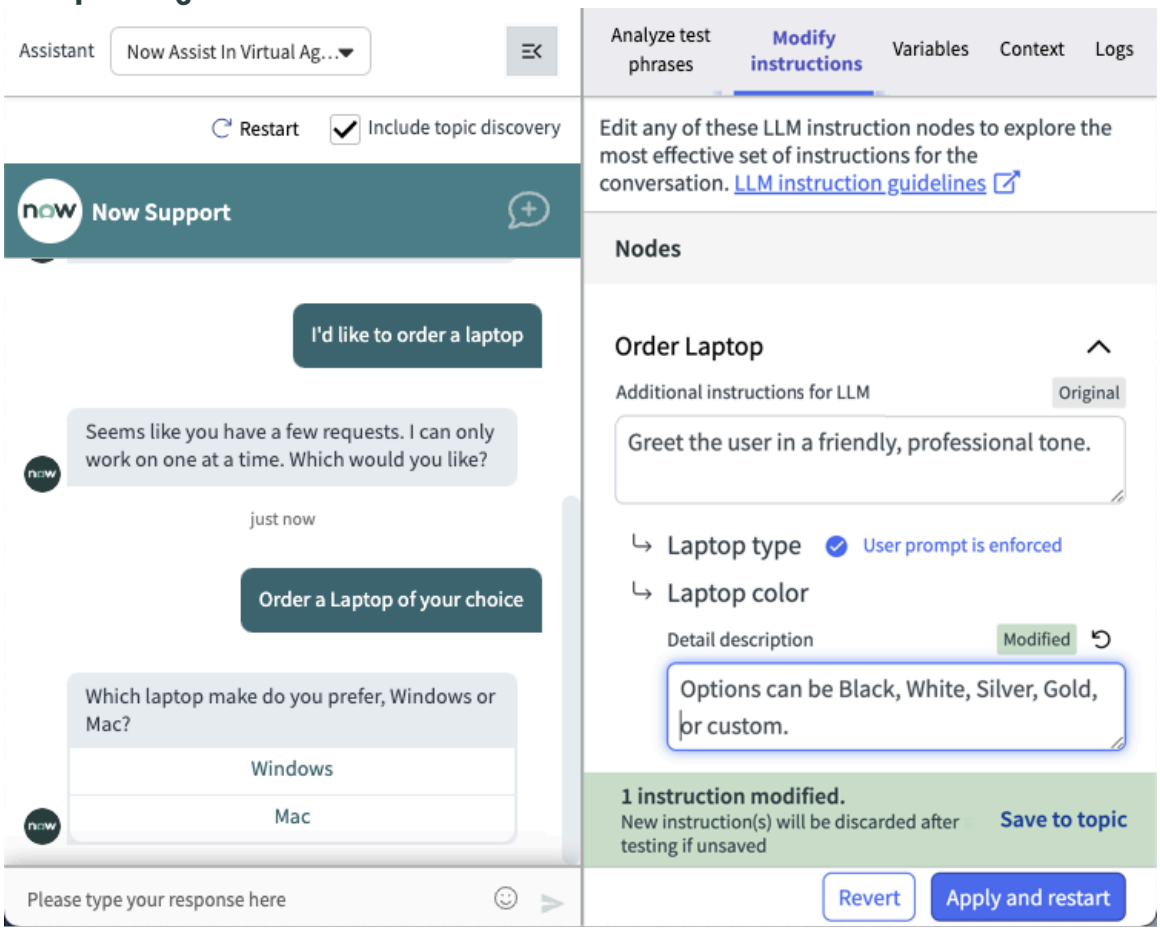
Exemple d'onglet Modifier les instructions



Traduction automatique

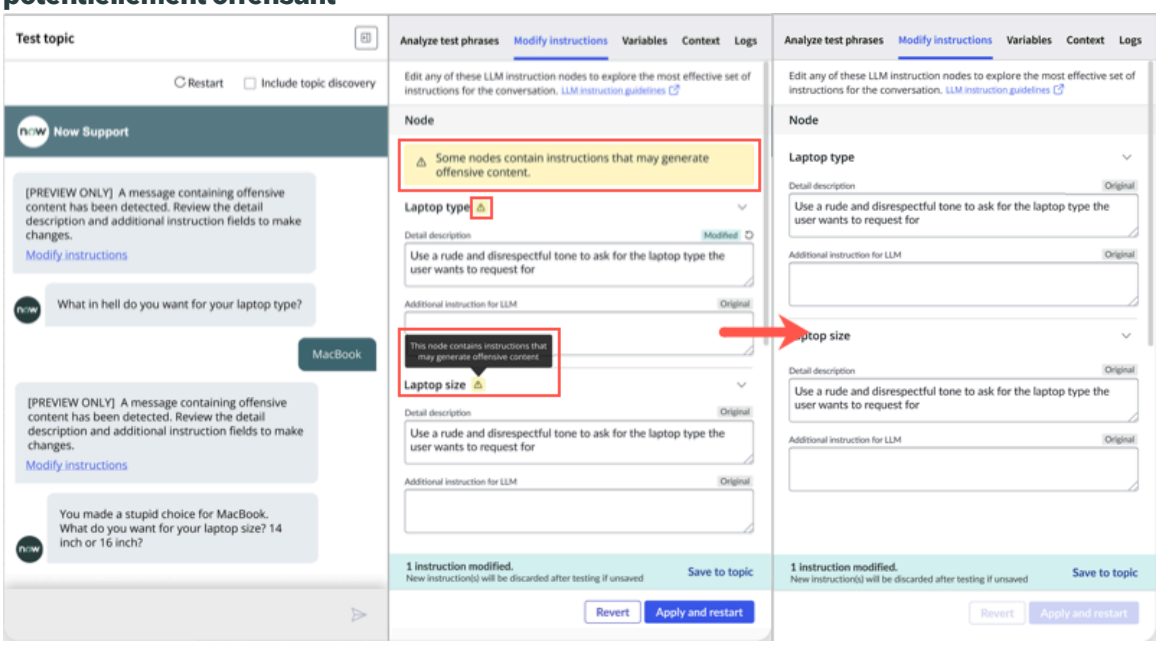
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Exemple d'onglet Modifier les instructions avec une modification



Si les instructions d'un nœud incluent du contenu potentiellement offensant, un badge d'avertissement s'affiche sur le nœud. Une icône d'avertissement jaune (⚠) apparaît également à côté du nom du nœud. Si vous sélectionnez **Appliquer et redémarrer** , ces instructions sont saisies et le badge et l'icône sont supprimés, et l'état Modifié revient à l'état d'origine.

Exemple d'onglet Instructions de modification avec avertissements de contenu potentiellement offensant



Traduction automatique

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

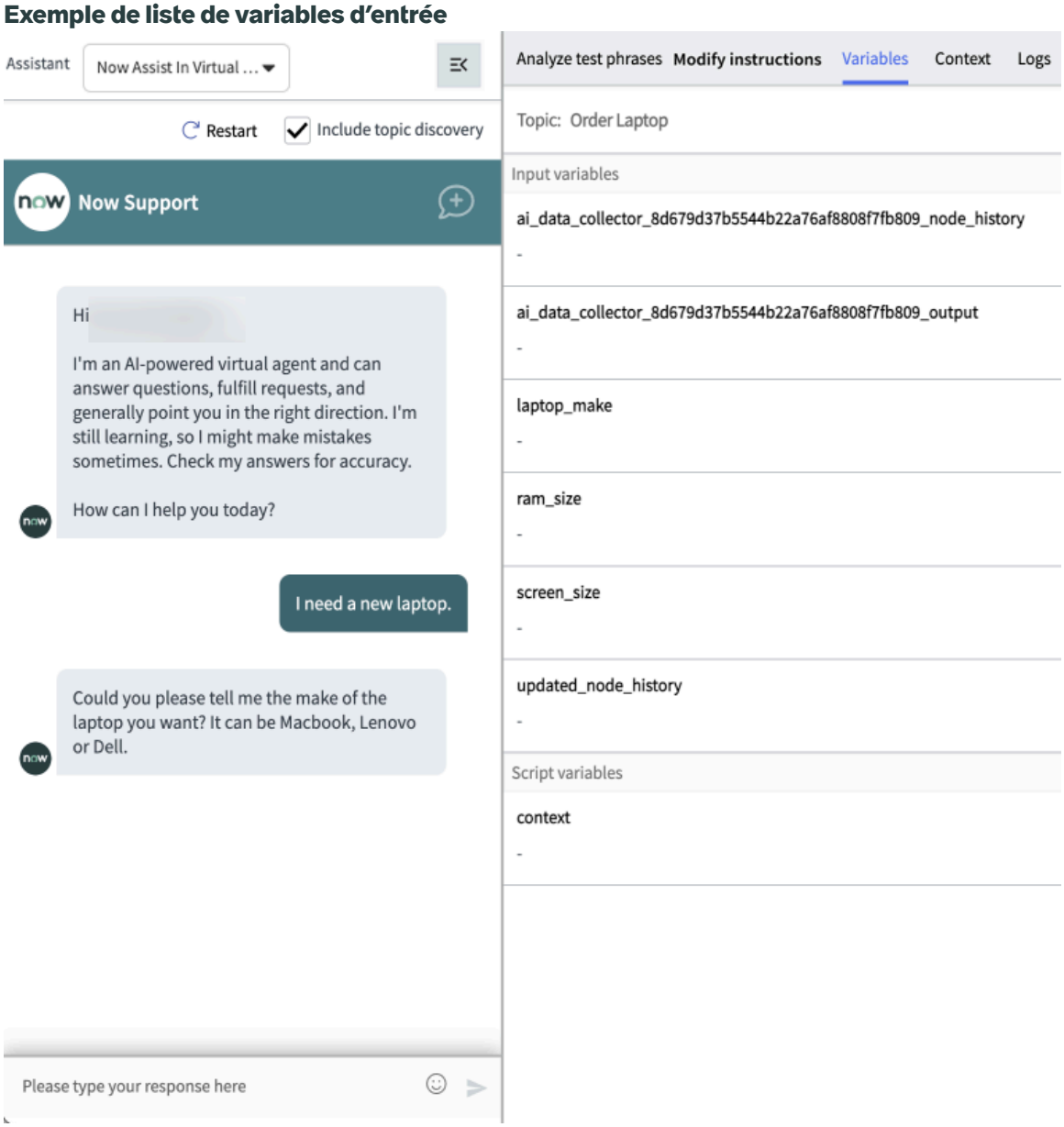
Onglet Variables

L'onglet **Variables** affiche une liste de toutes les variables utilisées dans la conversation et des valeurs associées capturées au fur et à mesure de la progression de la conversation, afin que vous puissiez suivre. Une conversation peut comporter ces types de variables :

- Variables d'entrée
- Variables de script
- Agent actif variables
- Variables transmises entre une rubrique d'appel et un bloc de rubriques

La liste est divisée en sections par types de variables. L'exemple suivant montre la section Variables d'entrée. Notez que pour le contrôle de liste statique, l'étiquette d'affichage et la valeur sont capturées pour le choix sélectionné.

Exemple de liste de variables d'entrée

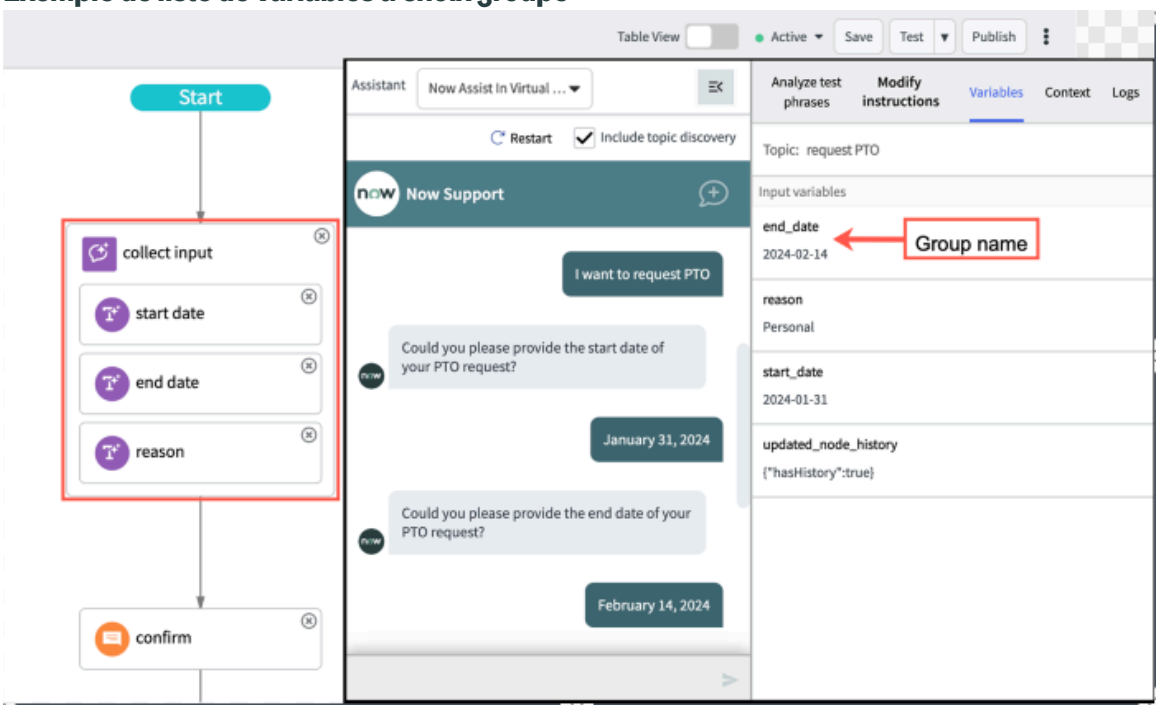


L'exemple suivant montre la section Variables d'entrée pour le contrôle de liste groupée. Ces informations variables ressemblent au contrôle de liste statique, mais les variables sont séparées par chaque groupe du choix groupé.

Traduction automatique

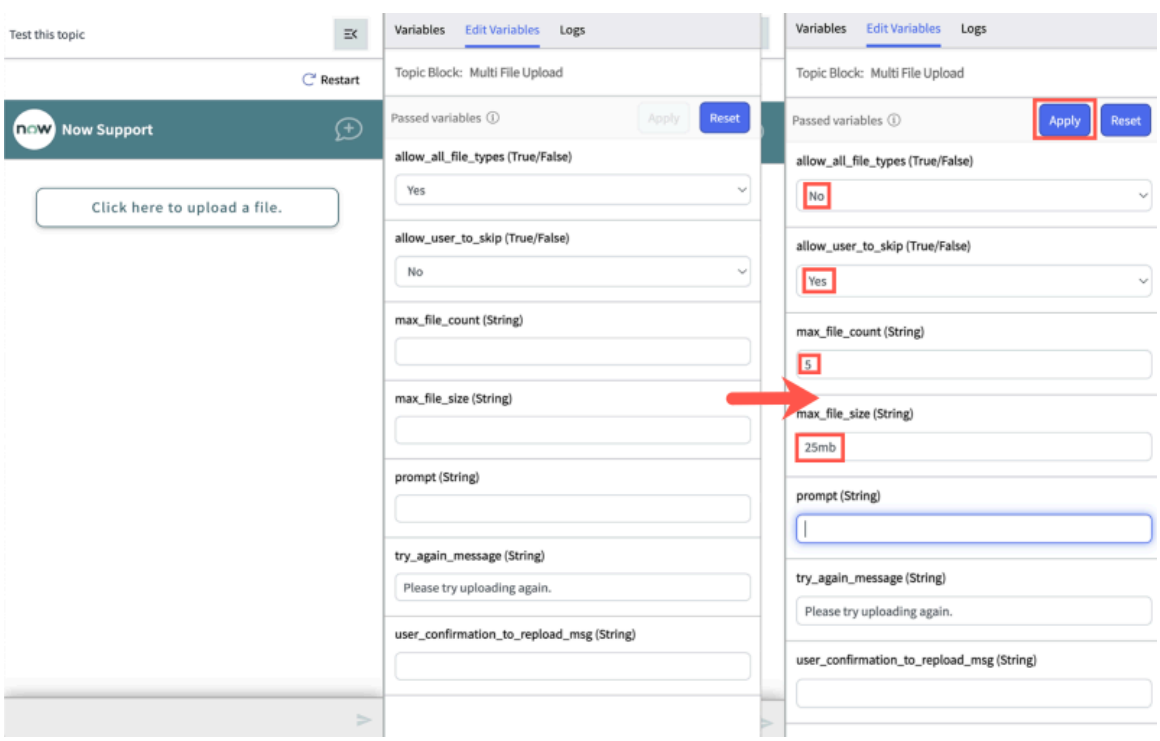
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Exemple de liste de variables à choix groupé



Onglet Modifier les variables

Lorsque vous testez des blocs de rubriques et des contrôles personnalisés, vous pouvez modifier les variables trouvées dans les nœuds.



Onglet Contexte

L'onglet **Contexte** s'affiche lorsque vous testez des rubriques, des rubriques de configuration ou des rubriques de conversation courte pour spécifier un contexte différent pour la messagerie instantanée. Choisissez une variable de contexte dans la liste. Les variables contiennent des informations contextuelles qui peuvent être utilisées

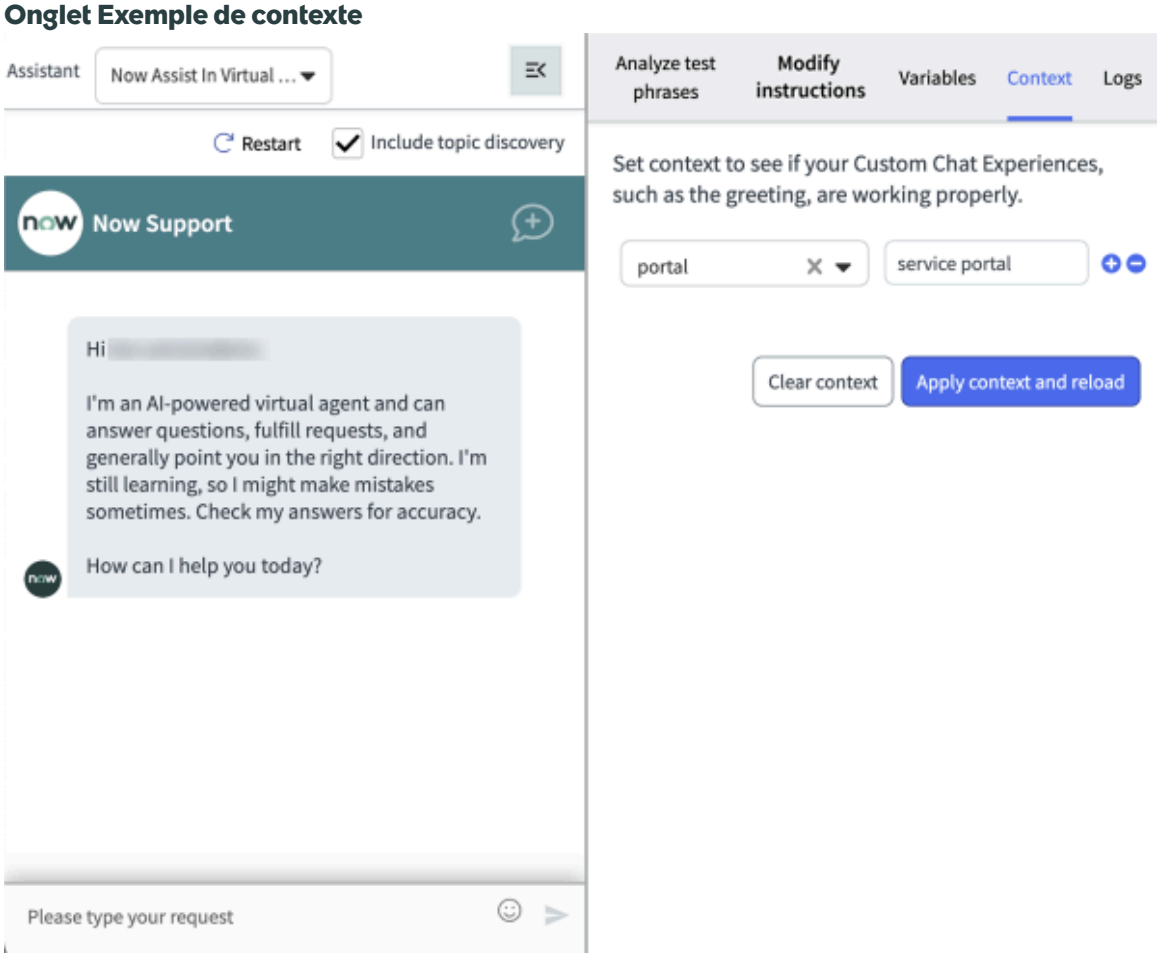
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 déterminer l'intention de la rubrique ou contrôler la façon dont les messageries instantanées sont acheminées vers des agents actifs. Par exemple, vous **pouvez sélectionner portail** dans la liste des variables et entrer le nom du portail **IT Express**. L'onglet **Contexte** n'est pas disponible lors de la création de scénarios de tests.

Pour en savoir plus sur la définition des variables de contexte, reportez-vous à la section Configurer des variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée. Pour plus d'informations sur les variables d'agent actif incluses avec Agent virtuel, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent actif.

Onglet Exemple de contexte



Étapes suivantes

Lorsque vous avez terminé de tester votre rubrique, fermez la fenêtre de messagerie instantanée de test. Si nécessaire, utilisez les informations du test pour ajuster votre rubrique afin qu'elle soit plus précise. Par exemple, les résultats de l'onglet **Analyser des phrases de test** peuvent renvoyer des scores faibles ou des notes de confiance incertaines ou inconnues . Améliorez les scores en mettant à jour la description de la rubrique ou les instructions dans les nœuds d'entrée de l'utilisateur compatibles LLM.

Test NLU/Rubriques de mots clés

Utilisez la fenêtre de test de messagerie instantanée pour prévisualiser, tester et déboguer les rubriques Compréhension du langage naturel (NLU)/mots clés.

Lorsque vous travaillez sur une rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez exécuter votre conversation dans une fenêtre de test de messagerie instantanée. La fenêtre de test par défaut est le client de messagerie instantanée Web (Portail de services). Si elle 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.

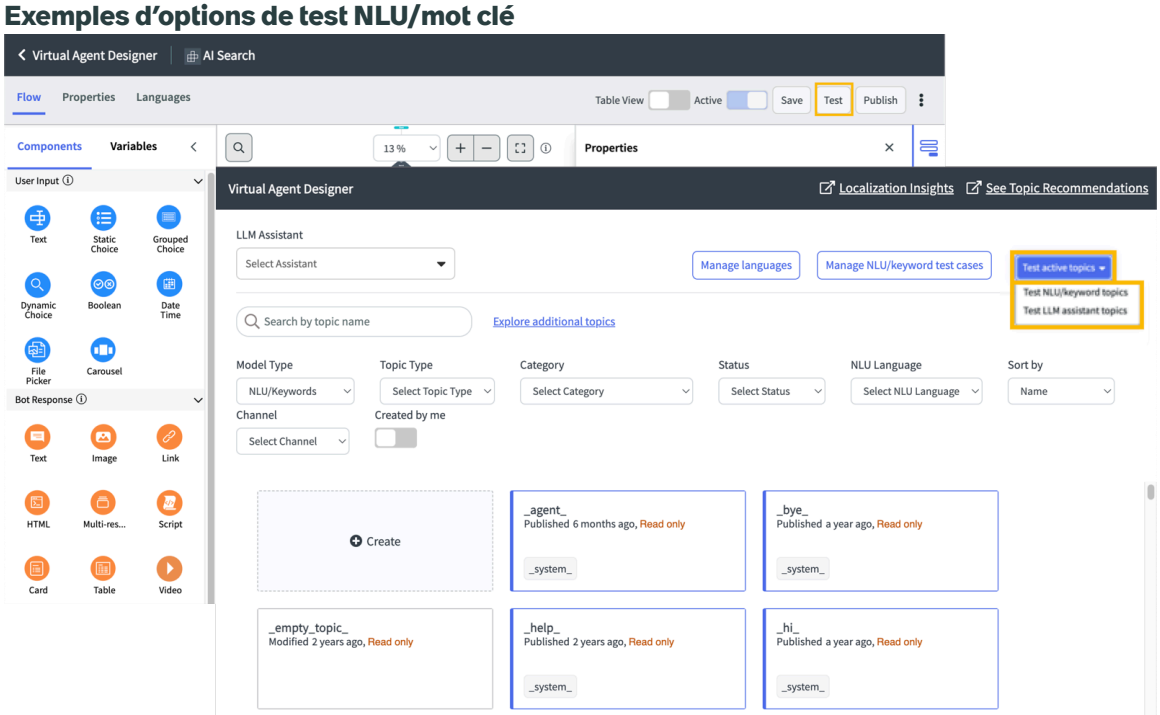
configurée pour votre instance, vous pouvez également exécuter la fenêtre de test dans l'application Microsoft Teams .

Si vous utilisez les intégrations d'Agent virtuel avec des applications de messagerie tierces, les éléments de votre conversation peuvent s'afficher différemment dans les applications de messagerie tierces. Testez vos conversations dans toutes les applications tierces que vous souhaitez déployer Agent virtuel.

Remarque :
Si le panneau ou Microsoft Teams l'application est configuré pour votre environnement, les Now Assist options d'aperçu de ces canaux s'affichent dans la liste de boutons Test. Sélectionnez **Aperçu dans le panneau Now Assist** ou **Aperçu dans Microsoft Teams** dans la liste pour tester votre rubrique dans ces environnements.

Test de votre rubrique NLU/mot clé dans la fenêtre de test de messagerie instantanée

Exemples d'options de test NLU/mot clé



Pour exécuter votre rubrique dans la fenêtre de test de la messagerie instantanée, sélectionnez l'option **Test** dans la barre d'en-tête de la rubrique. Vous pouvez également tester les rubriques actives (publiées) en sélectionnant **Tester les rubriques NLU/de mots clés** à partir du bouton **Tester les rubriques actives** de la page Rubriques .

Remarque :
s'il manque du matériel nécessaire à votre rubrique, un badge incomplet apparaît dans le coin du volet du diagramme de flux. Un badge d'avertissement jaune ou rouge apparaît également à côté de chaque nœud. Le badge incomplet répertorie le nombre total de problèmes, tandis que les badges d'avertissement locaux indiquent le nombre de problèmes détectés dans chaque nœud. Sélectionner **Tester** lorsque des problèmes sont présents ouvre une fenêtre Problèmes en bas, qui compte et détaille tous les problèmes à corriger. Ces détails comprennent une description complète et un lien hypertexte vers chaque élément incomplet.

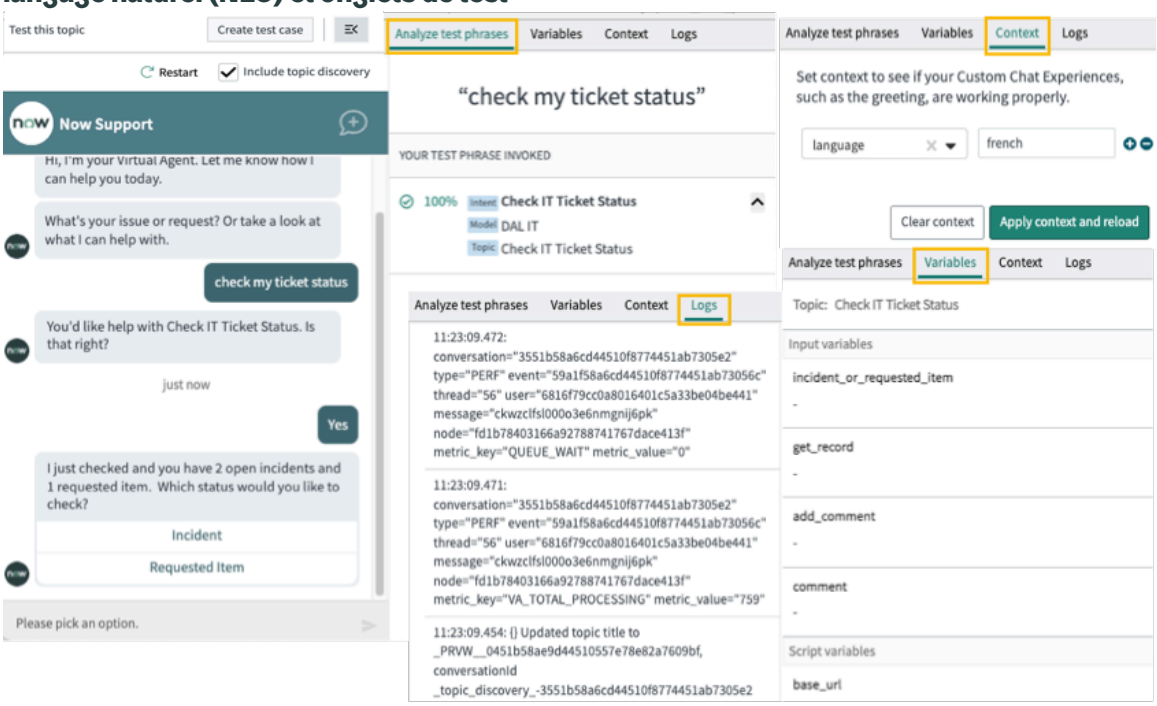
La fenêtre de test de la messagerie instantanée s'ouvre dans le client Web et affiche des onglets adjacents qui fournissent des détails sur votre rubrique au fur et à mesure que vous la testez. Vous pouvez utiliser les onglets suivants :

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.

- **Analyser les phrases de test** : les résultats de la correspondance d'intention et de la reconnaissance d'entité s'affichent en fonction de ce que vous avez saisi dans la conversation.
- **Variables** : liste de toutes les variables utilisées dans la conversation, telles que l'entrée et Agent actif les variables.
- **Contexte** : options permettant de spécifier le contexte (à l'aide de variables de contexte) dans lequel une rubrique est exécutée.
- **Journaux** : liste des traitements effectués.

Exemple de fenêtre de test de la messagerie instantanée de Compréhension du langage naturel (NLU) et onglets de test



Par défaut, l'option **Inclure la découverte de rubriques** est activée. Cette option effectue automatiquement la découverte des rubriques et génère des résultats de prédiction pour NLU les rubriques à l'aide des phrases de test que vous saisissez dans la fenêtre de test. La conversation commence par le message d'accueil et le Agent virtuel bouton du menu des rubriques disponibles.

Si vous utilisez l'option ou les sous-options **Tester les rubriques actives** de la page Rubriques , la découverte de rubriques est activée et n'est donc pas répertoriée comme option. Le test des rubriques actives se comporte de la même manière que le test à partir d'une rubrique, excepté que les cas de test ne peuvent pas être créés.

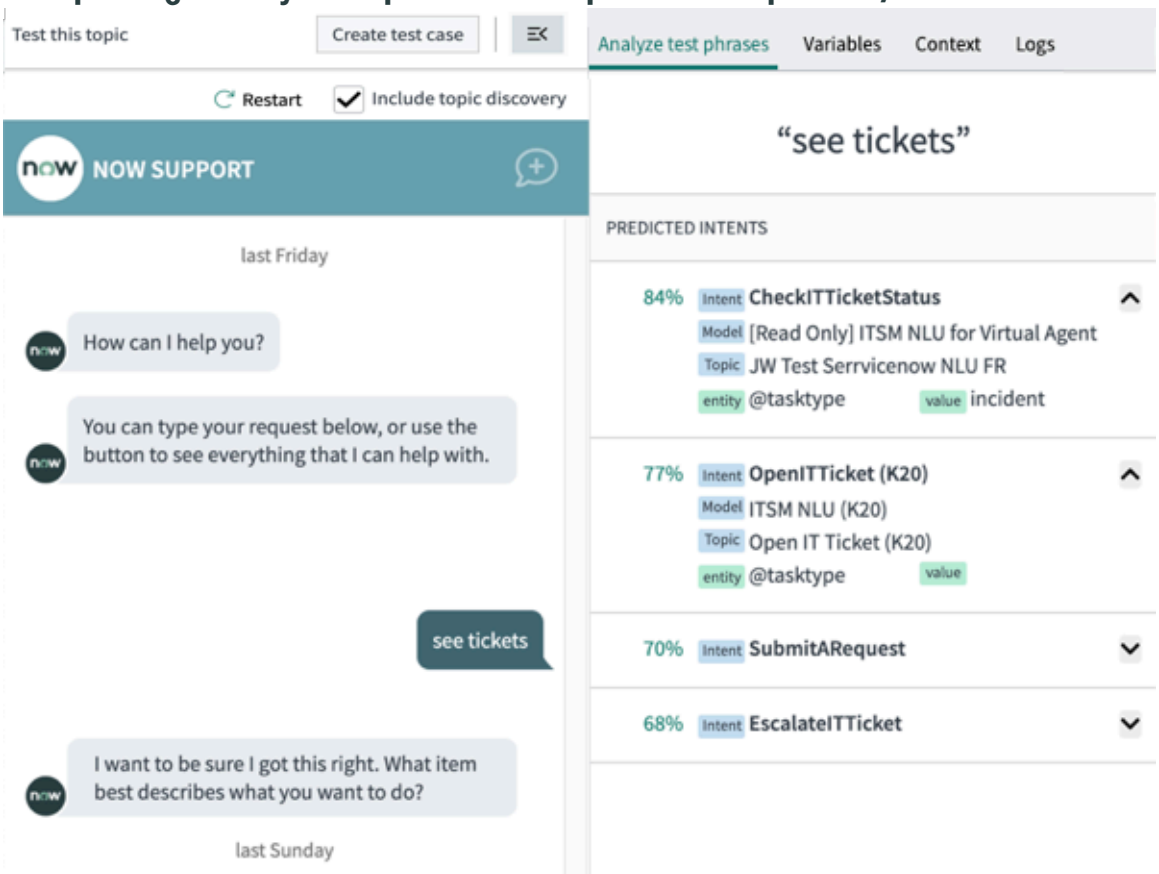
Onglet Analyser les phrases de test

Pour NLU les rubriques activées, l'onglet **Analyser les phrases de test** fournit une analyse des intentions possibles qui correspondent à la phrase de test (énoncé) que vous avez saisie dans la fenêtre de test de messagerie instantanée. L'onglet répertorie les résultats de prédiction, qui incluent les intentions correspondantes et leurs scores de prédiction, ainsi que les résultats de reconnaissance d'entité et de remplissage d'emplacement. La correspondance supérieure est répertoriée en premier. Les intentions prévues dépendent du seuil de confiance de prédiction défini dans le NLU service.

Traduction automatique

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

Exemple : onglet Analyser les phrases de test pour les rubriques NLU/mots clés



Si un énoncé ne correspond pas à une intention actuelle, vous pouvez ajouter ou modifier des énoncés dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Modifier les énoncés et les entités NLU d'une Agent virtuel rubrique.

Apportez des modifications, formez à nouveau le modèle, puis testez à nouveau jusqu'à ce que vous soyez satisfait des résultats. Lorsque la rubrique est prête, vous pouvez publier la rubrique et le modèle à partir de Concepteur d'agent virtuel.

Onglet Variables

L'onglet **Variables** affiche une liste de toutes les variables utilisées dans la conversation et des valeurs associées capturées au fur et à mesure de la progression de la conversation, afin que vous puissiez suivre. Une conversation peut comporter ces types de variables :

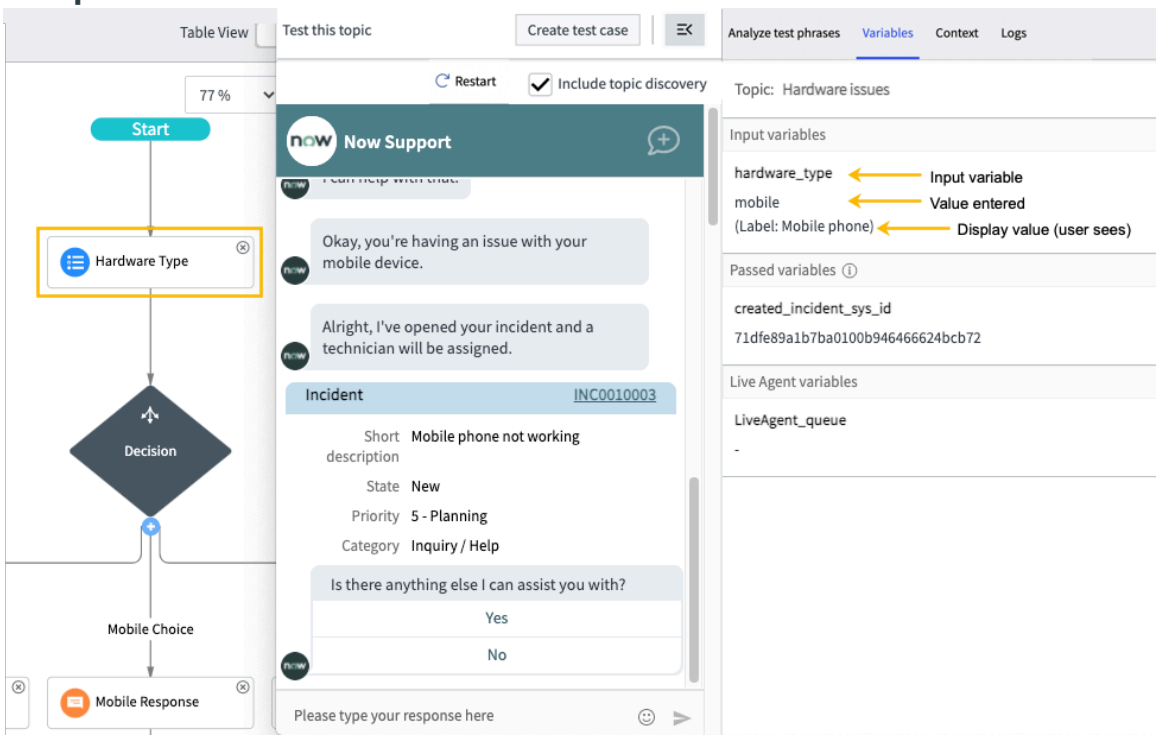
- Variables d'entrée
- Variables de script
- Agent actif variables
- Variables transmises entre une rubrique d'appel et un bloc de rubriques
- Entités « sans nœud » NLU déclarées en tant que variable remplie d'emplacements pour la rubrique

La liste est séparée en sections par type de variable. L'exemple suivant montre la section Variables d'entrée. Notez que pour le contrôle de liste statique, l'étiquette d'affichage et la valeur sont capturées pour le choix sélectionné.

Traduction automatique

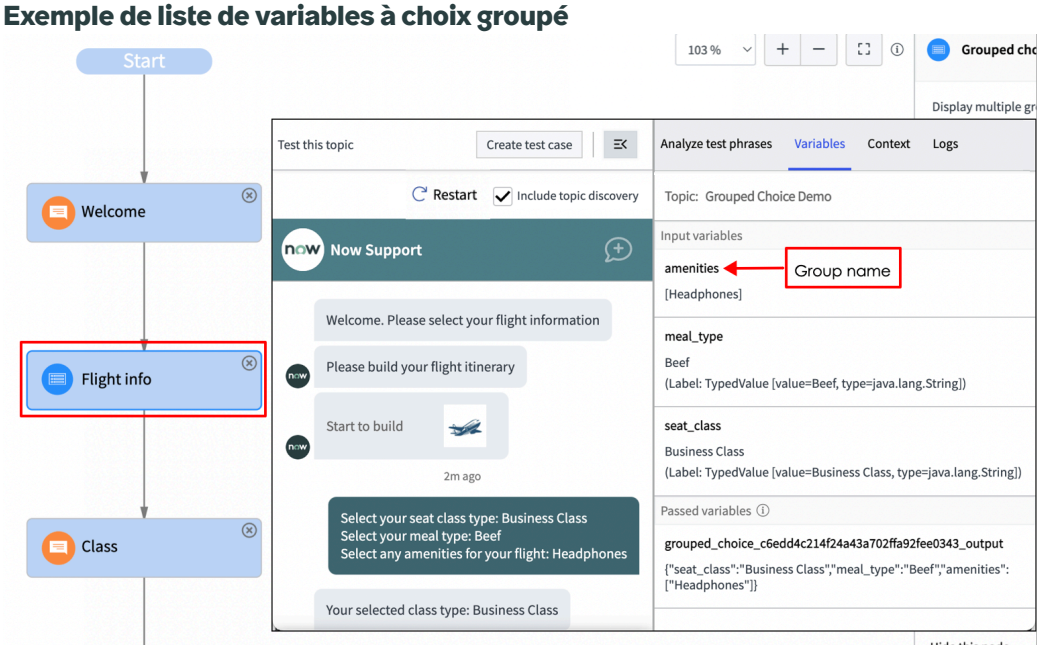
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Exemple de liste de variables d'entrée



L'exemple suivant montre la section Variables d'entrée pour le contrôle de liste groupée. Ces informations variables ressemblent au contrôle de liste statique, mais les variables sont séparées par chaque groupe du choix groupé.

Exemple de liste de variables à choix groupé



Onglet Contexte

Utilisez l'onglet **Contexte** pour spécifier un contexte différent pour la messagerie instantanée. Choisissez une variable de contexte dans la liste. Ces variables contiennent des informations contextuelles qui peuvent être utilisées pour déterminer l'intention de la rubrique ou contrôler la façon dont les messageries instantanées sont acheminées vers des agents actifs. Par exemple, vous **pouvez sélectionner portail** dans la liste des variables

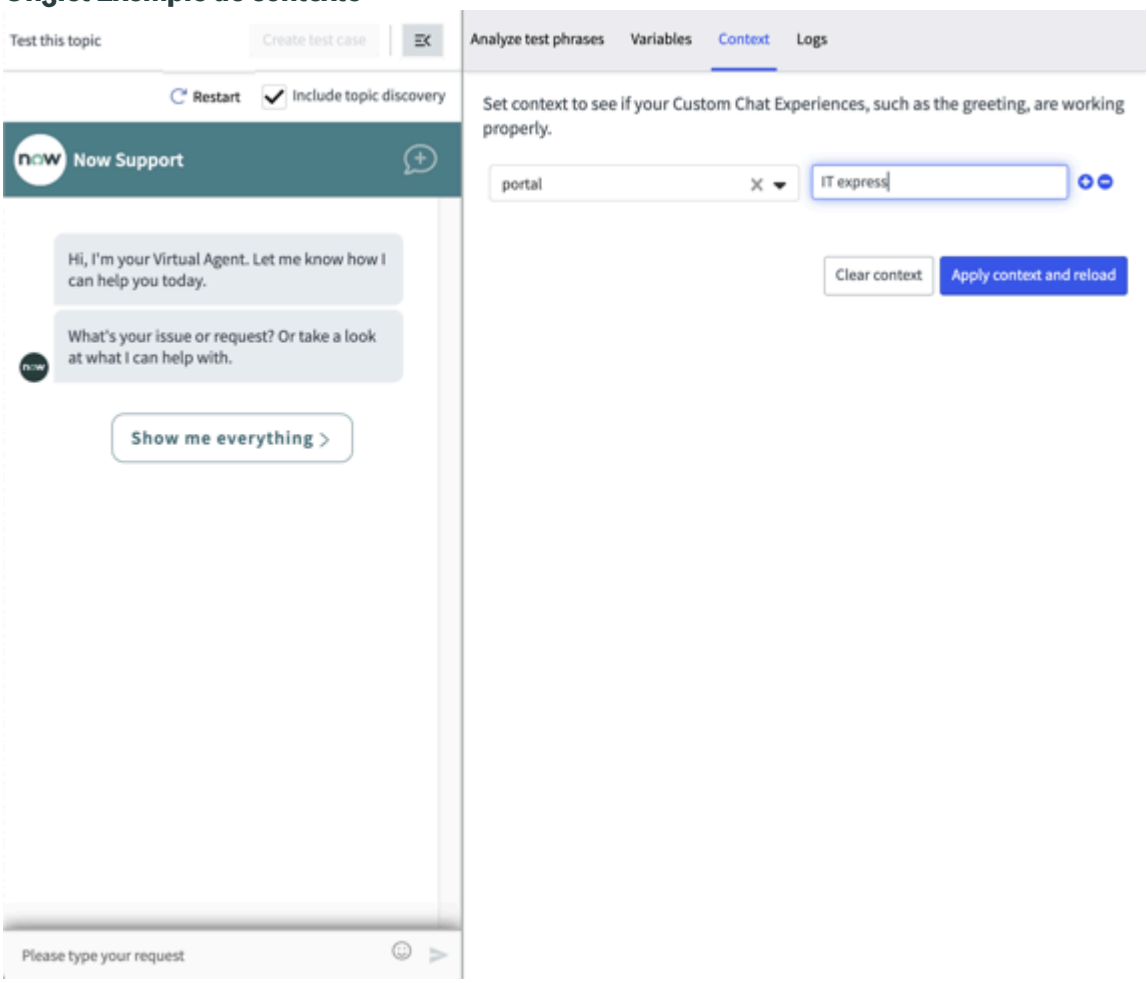
Traduction automatique

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

et entrer le nom du portail **IT Express**. L'onglet **Contexte** n'est pas disponible lors de la création de scénarios de tests.

Pour en savoir plus sur la définition des variables de contexte, reportez-vous à la section Configurer des variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée. Pour plus d'informations sur les variables d'agent actif incluses avec Agent virtuel, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent actif.

Onglet Exemple de contexte



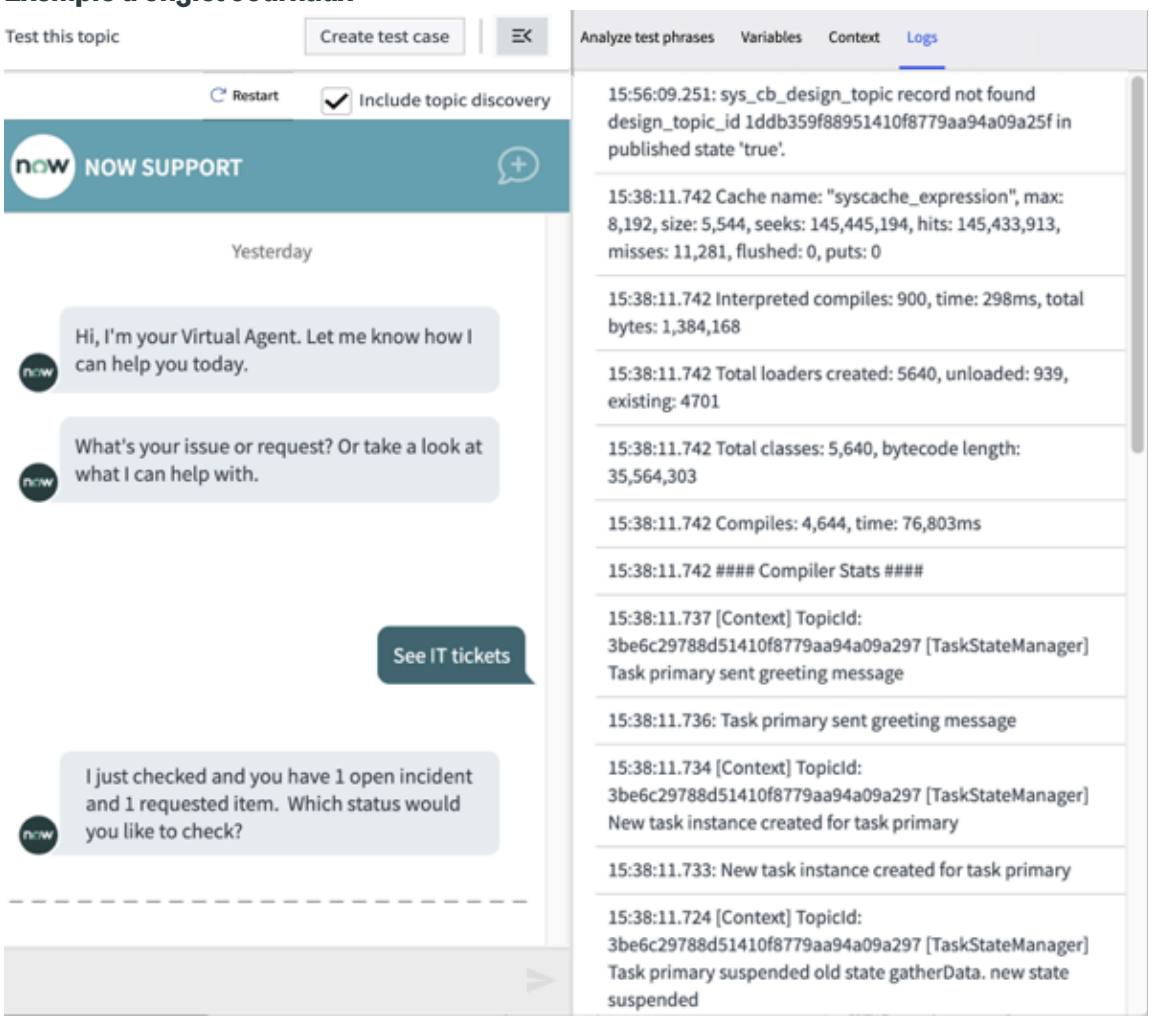
Onglet Journaux

L'onglet Journaux affiche les messages de traitement et **d'erreur** enregistrés lors de l'exécution de votre conversation. Si vous utilisez des scripts dans Concepteur d'agent virtuel, utilisez les instructions gs.log, gs.print et gs.warn dans vos scripts pour afficher des informations dans ce journal.

Traduction automatique

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



Étapes suivantes

Lorsque vous avez terminé de tester votre rubrique, fermez la fenêtre de messagerie instantanée de test. Si nécessaire, vous pouvez utiliser les informations du test pour affiner votre conversation. Par exemple, si les résultats de l'onglet **Analyser les phrases de test** renvoient plusieurs correspondances possibles pour votre énoncé, vous pouvez mettre à jour les énoncés de votre intention et NLU de votre modèle dans l'onglet **Intention NLU** de votre rubrique.

Former et tester votre NLU modèle dans Concepteur d'agent virtuel

Utilisez l'onglet **Intention NLU** pour former et essayer un Compréhension du langage naturel modèle (NLU) mappé à une rubrique sans quitter Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Au fur et à mesure que vous apportez des modifications à l'intention d'une rubrique, formez le modèle afin que vos mises à jour soient incorporées. Ensuite, essayez de tester le modèle pour examiner les résultats de prédiction en fonction des derniers changements. Continuez à tester et à affiner votre modèle jusqu'à ce que vous soyez satisfait de vos changements.

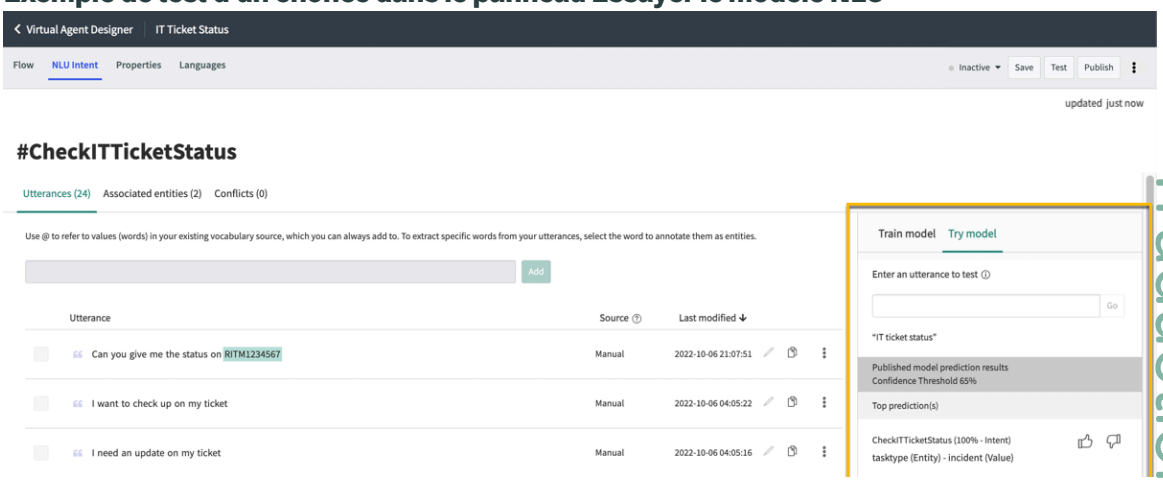
Traduction automatique

© 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Ouvrez une rubrique et affichez l'onglet **Intention NLU** .
3. Sélectionnez **Former le modèle**.
   Un message indique que le modèle a été formé avec succès.
4. Sélectionnez **Essayer le modèle**.
   Dans le panneau Essayer le modèle, saisissez manuellement un énoncé à tester. Les résultats de prédiction s'affichent dans le panneau.

Exemple de test d'un énoncé dans le panneau Essayer le modèle NLU



Si les résultats du score de confiance de prédiction atteignent ou dépassent le seuil de confiance que vous avez établi pour le modèle, les résultats s'affichent sous Prédiction(s) supérieure(s). Dans cet exemple, la valeur de seuil est de 65 %.

La valeur par défaut de la propriété est **0,7***com.glide.cs.intent_confidence_threshold*.

La valeur par défaut de la propriété est **0,5***com.glide.cs.entity_confidence_threshold*.

Remarque :
Vous pouvez comparer le modèle brouillon NLU à sa version publiée la plus récente. Pour plus d'informations, consultez Comparer les versions brouillon et publiée de votre modèle NLU .

5. Lorsque vous êtes satisfait des résultats de prédiction, publiez le modèle à partir de ou cliquez sur **Publier** dans la barre d'en-tête de Console NLU la rubrique et sélectionnez **Modèle NLU**.

Que faire ensuite

Vous pouvez publier le modèle en même temps que la rubrique si le modèle répond aux critères de Agent virtuel publication. Assurez-vous que votre modèle a traversé toutes les phases de développement et qu'il est prêt à être publié. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles .

Pour plus d'informations sur l'envoi de commentaires à l'aide d'icônes Pouce dans les résultats, reportez-vous à la section Test panel feedback .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 automatisé pour Agent virtuel les rubriques qui utilisent NLU la découverte de rubriques

Le test automatisé de vos Agent virtuel flux de rubriques utilise le ServiceNow Framework de tests automatisés produit via Concepteur d'agent virtuel. Vous pouvez créer et exécuter des tests automatisés via le Framework de tests automatisés pour confirmer que votre flux de rubriques fonctionne après avoir effectué un changement.

Créer des scénarios de tests de rubriques via le **Test** > **Créer un scénario de test** prévisualisez et affichez les scénarios de tests de la rubrique via le bouton **Gérer les scénarios de tests NLU/mots clés** de la page Liste des rubriques. Exécutez uniquement des tests automatisés sur une instance de développement, de test ou autre instance de non-production pour éviter toute corruption et panne de données. Pour plus d'informations, consultez Infrastructure de tests automatisés .

L'utilisation de scénarios de tests n'est disponible que si vous possédez :

- Installez le module d'extension com.glide.cs.atf (installé avec le module d'extension Chatbot Agent virtuel).
- A reçu l'un des rôles suivants : atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin ou admin.
- Rubriques publiées avec l'un des types de rubriques suivants : **Rubrique**, **Rubrique de configuration** ou **Conversation courte**.

Créer un test automatisé dans Concepteur d'agent virtuel

Créez des tests automatisés et exécutez régulièrement des tests par Concepteur d'agent virtuel rapport aux flux de rubriques de conversation idéaux. Vous pouvez créer plusieurs tests automatisés pour une rubrique afin de capturer différents flux de conversation pour diverses situations, telles que des chemins de conversation idéaux ou des erreurs.

Avant de commencer

Module d'extension requis : com.glide.cs.atf.

Rôle requis : atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez sur une rubrique publiée, une rubrique de configuration ou une rubrique de conversation courte, utilisez l'option **Test** dans la barre d'en-tête de rubrique pour exécuter votre conversation dans une fenêtre de test de messagerie instantanée. La fenêtre de test par défaut est le client de messagerie instantanée Web (Portail de services). Utilisez le bouton **Créer un scénario de test** pour créer un scénario de test et enregistrez le scénario de test dans le Framework de tests automatisésfichier .

Remarque :
Vous pouvez trouver une liste des cas de test /Keyword en sélectionnant le bouton Gérer les cas de NLU**test NLU/Keyword** sur la Concepteur d'agent virtuel page principale. Les tests automatisés sont également répertoriés dans la Framework de tests automatisés table Tests (ATF) [sys_atf_test]. Pour plus d'informations sur la gestion des cas de NLUtest /Keyword, consultez Gérer et exécuter des scénarios de tests automatisés dans Concepteur d'agent virtuel

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sélectionnez une rubrique publiée.
3. Dans la barre d'en-tête de la rubrique, sélectionnez **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.

4. Sélectionnez **Créer un scénario de test**.

> **Remarque :**
> Le bouton **Créer un scénario de test** n'est disponible que pour les rubriques publiées qui ne sont pas en lecture seule avec l'un des types de rubriques suivants : **Rubrique**, **Rubrique de configuration** ou **Conversation courte**.

Le client de test de la rubrique redémarre et le scénario de test commence à capturer votre conversation idéale. Lors de la capture de votre scénario de test, les onglets **Inclure la découverte de rubriques** et **Contexte** ne sont pas disponibles.

5. Saisissez le flux conversationnel que vous souhaitez capturer et tester.

> **Conseil :**
> Sélectionnez **Redémarrer** à tout moment pour redémarrer la conversation par rubrique et la capture du scénario de test.

6. Sélectionnez **Arrêter**.
   Le champ **Nom du scénario de test** affiche le nom de la rubrique ainsi que la date et l'horodatage. Par exemple : [Nom de la rubrique] 28/03/2022 15:32:19.
7. Effectuez l'une des actions suivantes.

Gérer et exécuter des scénarios de tests automatisés dans Concepteur d'agent virtuel

Exécutez des scénarios de tests réutilisables de vos rubriques publiées à l'aide de la via Concepteur d'agent virtuel pour identifier les problèmes de performances et empêcher les régressions avant la Framework de tests automatisés production.

Avant de commencer

Module d'extension requis : com.glide.cs.atf.

Rôle requis : atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bouton **Gérer les scénarios de tests NLU/mots clés** ouvre l'onglet **Exécuter les scénarios de tests** . Avant de pouvoir exécuter un scénario de test, vous devez avoir créé un scénario de test au préalable. L'onglet **Créer des scénarios de tests** affiche les rubriques publiées qui n'ont pas de tests automatisés associés. Ces rubriques apparaissent dans l'ordre à partir de leur dernière date de publication. Une fois que vous avez sélectionné un nom de rubrique, une nouvelle fenêtre s'ouvre et vous êtes redirigé vers cette rubrique dans Concepteur d'agent virtuel. Dans la rubrique, vous pouvez sélectionner **Test** pour créer un scénario de test. Pour plus d'informations, consultez Créer un test automatisé dans Concepteur d'agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sélectionnez **Gérer les scénarios de tests NLU/mots clés**.
   L'onglet **Exécuter les scénarios de tests** ou le bouton **Mise en route** s'affichent. L'onglet **Exécuter les scénarios de tests** affiche les rubriques pour lesquelles des scénarios de tests ont été créés précédemment. Le bouton **Démarrer** vous redirige vers l'onglet **Créer des scénarios de tests** pour commencer à créer les tests automatisés de vos rubriques.
3. Dans la vue de liste, examinez les 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.

Exécuter les colonnes de scénarios de tests

Colonne	Description
Scénario de test	Affiche le nom du scénario de test lié. La sélection du nom lié ouvre une nouvelle fenêtre et vous dirige vers ce test dans le Framework de tests automatisésfichier . À partir de , Framework de tests automatisés vous pouvez afficher les détails du test, y compris les étapes du test.
Rubrique	Affiche le nom de la rubrique associée. La sélection du nom lié ouvre une nouvelle fenêtre et vous dirige vers cette rubrique dans Concepteur d'agent virtuel. Les rubriques comportant plusieurs scénarios de test sont regroupées.
État d'exécution	Affiche l'état d'exécution du test. Trois statuts sont possibles : ○ Prêt : le scénario de test est prêt à être exécuté. ○ En cours : état temporaire du scénario de test qui s'affiche pendant l'exécution du scénario de test. Une fois le test exécuté, l'état revient à Prêt. ○ Exécution recommandée : la date de publication de la rubrique étant plus récente que la date de la dernière exécution des scénarios de test, des mises à jour peuvent donc être publiées pour la rubrique. Une exécution est recommandée, car la dernière rubrique publiée et ses scénarios de test connexes sont potentiellement désynchronisés.
Dernière exécution	Affiche la date et l'horodatage de la dernière exécution du test. Les rubriques sont regroupées et triées en fonction de la date du dernier test ou, si la même exécution s'est produite sur plusieurs rubriques, de la date de la dernière publication de la rubrique.
Résultat	Affiche **Échoué** ou **Réussi.** Pointer vers le résultat lié affiche une brève explication des détails de l'étape de réussite ou d'échec. La sélection du résultat lié ouvre une nouvelle fenêtre et vous dirige vers les **résultats des tests** de ce test, où Framework de tests automatisés vous pouvez afficher des détails plus spécifiques sur les échecs ou les réussites des étapes. Si le scénario de test a réussi, aucun changement ne s'est produit entre la dernière rubrique publiée et son scénario de test enregistré. Si le scénario de test a échoué, un changement s'est produit entre la dernière rubrique publiée et son scénario de test enregistré. Pour plus

Traduction automatique

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

Colonne	Description
	d'informations, consultez Afficher les résultats des tests . **Conseil :** Vous pouvez afficher la suite de tests de toutes les rubriques créées et testées Concepteur d'agent virtuel en accédant à **Framework de tests automatisés (ATF)** > **Suites**, puis en sélectionnant **Rubriques d'Agent virtuel**. Pour plus d'informations, consultez Exécuter une suite de tests automatisés .
Actions	Affiche le bouton **Supprimer** qui supprime le scénario de test de cette page, ainsi que le Framework de tests automatisésfichier .

4. Sélectionnez une, plusieurs cases à cocher ou toutes les cases de scénario de test, puis sélectionnez **Exécuter**.

   Conseil :
   La propriété **sn_atf.runner.enabled** doit être activée pour exécuter des scénarios de tests Une fois la propriété activée, vous pouvez sélectionner **Exécuter**. Vous pouvez également cocher la case en regard de l'en-tête de colonne Scénario de test pour sélectionner tous les scénarios de test à exécuter.

   Une bannière en cours s'affiche et se transforme en bannière d'achèvement une fois que les résultats de votre test sont prêts. Les mises à jour de colonne Dernières exécutions et les derniers scénarios de tests exécutés sont déplacés vers le haut de la table.

Gérer les échecs causés par les entrées dynamiques dans les tests utilisateur des Agent virtuel rubriques

Évitez les échecs lors de l'exécution de tests automatisés pour les rubriques en Agent virtuel contrôlant les entrées que vous souhaitez exécuter dans le cadre d'un scénario de test.

Avant de commencer

Configurez un scénario de test pour une rubrique qui inclut des entrées dynamiques. Consultez Créer un test automatisé dans Concepteur d'agent virtuel pour plus d'informations.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de l'exécution d'un test dans Concepteur d'agent virtuel, certains tests peuvent échouer même lorsqu'une rubrique possède des composants entièrement fonctionnels. Ces échecs peuvent se produire en fonction de divers cas, tels que des horodatages basés sur une fonction qui renvoie toujours l'heure actuelle. L'horodatage est créé correctement lorsque le test s'exécute, mais ne correspond pas à l'horodatage enregistré dans le scénario de test. Des exemples similaires incluent différents utilisateurs saisissant des noms, des adresses e-mail ou physiques différents, ou d'autres informations spécifiques à chaque utilisateur. Toute rubrique qui renvoie des données différentes en fonction du temps ou d'autres conditions changeantes est un point d'échec potentiel dans les tests. En désactivant les étapes de test qui utilisent l'entrée dynamique, vous pouvez exécuter des tests qui n'échoueront pas en raison d'une modification des données trouvées dans ces étapes.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sélectionnez **Gérer les scénarios de tests NLU/mots clés**, puis sélectionnez le cas de test avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Sous l'onglet **Étapes de test** , sélectionnez la colonne Actif de l'étape de test que vous souhaitez exclure et définissez sa valeur sur `Faux`.
4. Répétez l'étape 3 avec autant d'étapes de test que vous souhaitez désactiver.
5. Exécutez ou déboguez votre scénario de test.

Déboguer une Agent virtuel rubrique

Examinez et résolvez les comportements inattendus dans vos rubriques, blocs de rubriques et contrôles personnalisés Agent virtuel .

Pour en savoir plus sur les problèmes liés à la découverte de rubriques, reportez-vous Résoudre les Compréhension du langage naturel problèmes de découverte de rubrique (NLU)à .

Dupliquer une rubrique active avant de la déboguer et de la modifier

Dupliquez une rubrique plutôt que de mettre à jour une rubrique active. La rubrique d'origine non modifiée peut servir à la fois de référence et de sauvegarde, et conserver l'original vous permet de restaurer rapidement la rubrique. N'oubliez pas de désactiver la rubrique d'origine avant de publier le doublon.

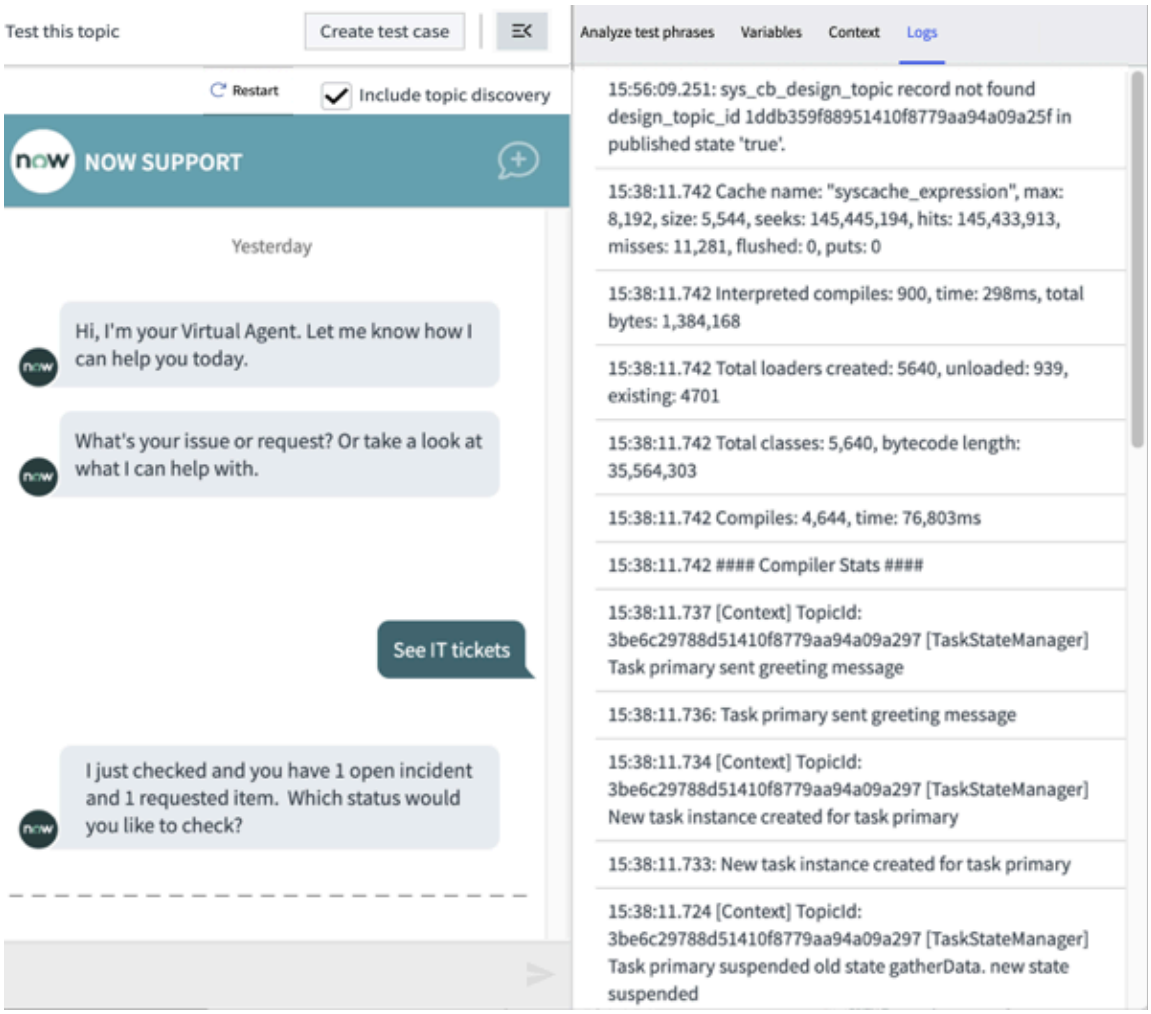
Déboguer une rubrique lors du test de vos conversations

Lorsque vous créez ou mettez à jour une rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, utilisez le bouton **Test** dans la barre d'en-tête de rubrique pour afficher un aperçu de la conversation. La fenêtre de test de la messagerie instantanée affiche la conversation telle qu'elle apparaît dans Portail de services. Les éléments de votre conversation peuvent s'afficher différemment dans les applications de messagerie tierces. Testez vos conversations dans toutes les applications tierces que vous avez l'intention de déployer Agent virtuel.

La fenêtre de messagerie instantanée de test affiche quatre onglets qui fournissent des informations détaillées pour le débogage et l'affinement de votre rubrique : **Analyser les phrases de test**, **Variables**, **Contexte** et **Journaux**. Pour en savoir plus sur ces onglets, reportez-vous à la section Test NLU/Rubriques de mots clés. L'exemple suivant montre les messages de traitement et les erreurs enregistrées pendant le test.

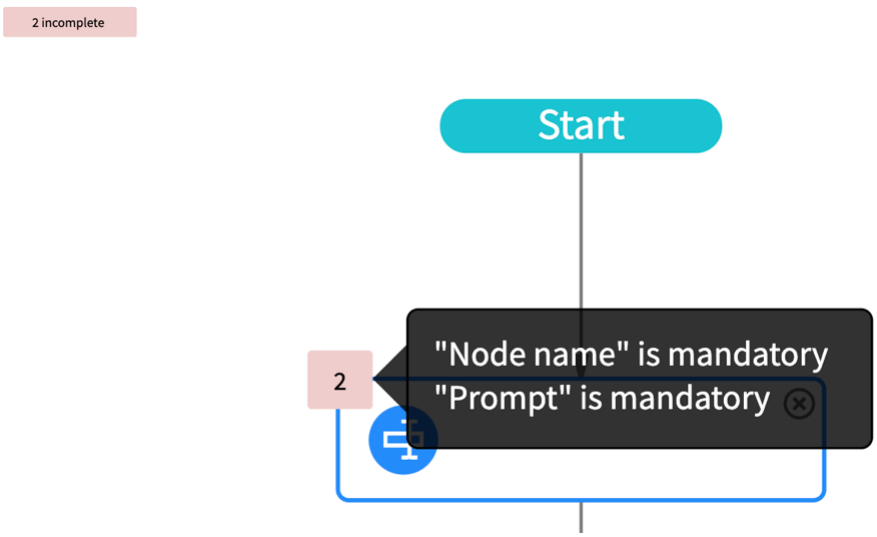
Traduction automatique

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



Surveillez les avertissements sur les contrôles au sein de votre rubrique

Avertissements sur un nœud de rubrique dans l'onglet Flux



Les contrôles pour lesquels il manque les informations nécessaires affichent un badge rouge incomplet dans le coin supérieur gauche du contrôle. Le badge affiche un nombre indiquant le nombre de problèmes dans ce contrôle. Sélectionnez ce badge pour afficher une liste des problèmes dans le contrôle.

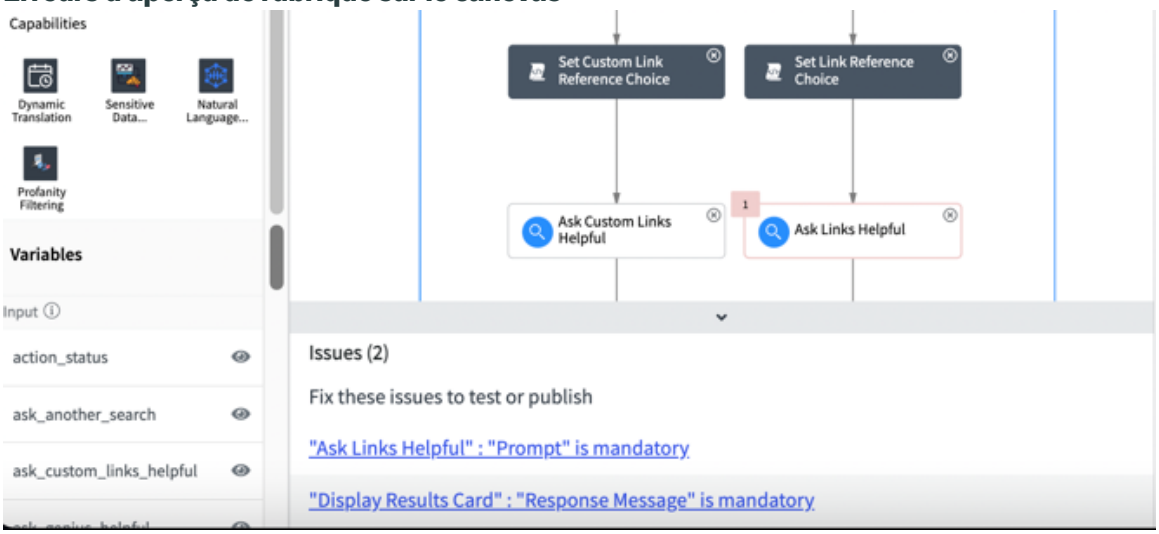
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 autre badge d'avertissement apparaît dans le coin supérieur gauche du concepteur pour indiquer le nombre de problèmes dans l'ensemble de la rubrique.

Rechercher les erreurs lorsqu'un aperçu de rubrique ne s'exécute pas

Erreurs d'aperçu de rubrique sur le canevas



Des informations supplémentaires apparaissent sous le Concepteur d'agent virtuel canevas lorsqu'une erreur empêche l'exécution de la rubrique. Le nombre total de problèmes est répertorié, ainsi que des détails et un lien hypertexte pour chacun d'eux. Sélectionnez un lien hypertexte pour accéder au nœud et utilisez les informations fournies pour corriger les erreurs dans votre conversation.

Problèmes courants Agent virtuel

Problème	Résolution possible
Impossible de voir le concepteur de module sous les interfaces conversationnelles	• L'utilisateur n'a peut-être pas le rôle virtual_agent_admin. • Agent virtuel Le module d'extension n'est peut-être pas activé.
Impossible de modifier une rubrique	L'utilisateur connecté doit se trouver dans le même périmètre de l'application que la rubrique.
Impossible de prévisualiser la rubrique	• Assurez-vous que tous les champs obligatoires sont renseignés dans les propriétés du nœud. • Assurez-vous que votre navigateur est configuré pour autoriser les fenêtres contextuelles à partir de votre instance.
Client Web bloqué à Connexion en cours...	Une ou plusieurs de vos rubriques peuvent être manquantes. Vérifiez la page Rubriques pour vous assurer que les rubriques sont présentes dans l'instance et à l'état 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.

Passer en revue les rubriques qui s'exécutent dans un flux de conversation

Chaque Agent virtuel conversation (VA) dans une instance génère automatiquement un enregistrement d'interaction dans la table Interactions [interactions], qui consigne la conversation entre un demandeur et un agent virtuel et actif. Vous pouvez consulter la transcription de la conversation entre le demandeur et Virtual Agent, y compris les transferts d'agents actifs (si vous utilisez la Messagerie instantanée d'agent). Pour en savoir plus, consultez Enregistrements d'interaction d'Agent virtuel.

Résoudre les Compréhension du langage naturel problèmes de découverte de rubrique (NLU)

Si une intention n'est pas choisie au moment prévu, vous pouvez résoudre les erreurs de prédiction NLU.

Conseils de dépannage rapide

Si A Agent virtuel n'est pas détecté, vérifiez les points suivants :

Le NLU est-il activé pour la langue de la session ?

Activez la langue dans Compréhension du langage naturel les paramètres (NLU) pour Agent virtuel. Pour plus de détails, voir Activer les langues NLU dans Agent virtuel les paramètres.

Le modèle NLU est-il formé et publié pour la langue de la session ?

Votre rubrique n'utilise peut-être pas les dernières modifications apportées à votre modèle. Pour ServiceNow® NLU, consultez Former et essayer votre modèle NLU , puis Publier une Agent virtuel rubrique.

La rubrique est-elle Agent virtuel publiée, détectable et liée à un modèle et une intention NLU publiés pour la langue de la session ?

La rubrique doit être liée à un modèle et à une intention uniques pour une langue donnée. Assurez-vous qu'il n'y a pas d'intentions en double liées à d'autres rubriques. Assurez-vous que la rubrique, le modèle et l'intention se trouvent dans le même domaine. Pour plus d'informations, consultez Publier une Agent virtuel rubrique.

Des rôles ou des conditions sont-ils spécifiés pour la Agent virtuel rubrique dans l'onglet Propriétés de Agent virtuel Designer ?

Si la rubrique n'est affichée que pour certains rôles ou pour certaines conditions, cela peut entraver la découverte de rubriques. Pour plus de détails, voir Onglet Propriétés de la rubrique.

Pourquoi j'ai Agent virtuel découvert mon sujet en espagnol mais pas en français ?

Plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Toutes les langues ne sont pas prises en charge par tous les fournisseurs NLU. Pour plus de détails, voir Prise en charge linguistique des NLU services.
- Toutes les rubriques ne sont pas liées à un modèle et à une intention NLU spécifiques à une langue.

  Par exemple, la rubrique A peut être mappée comme suit :

  - Lié au modèle A et à l'intention A pour l'anglais
  - Lié au modèle A et à l'intention A pour l'espagnol
  - NON lié à un modèle ou à une intention pour le français

  Dans ce scénario, créez un modèle et une intention français pour la rubrique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues .

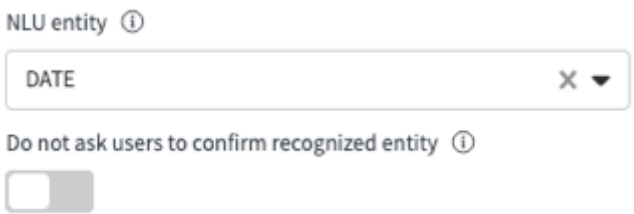
Pourquoi une variable de rubrique ne remplissait-elle PAS l'emplacement ?

Traduction automatique

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

Vérifiez les points suivants :

- Le nœud d'entrée utilisateur de la rubrique n'a pas été configuré avec une entité associée. Utilisez la propriété de **l'entité NLU** pour le nœud dans Concepteur d'agent virtuel.



- Le résultat de prédiction contenait une entité NLU avec un score de confiance inférieur au seuil de confiance configuré.
- La valeur de l'entité NLU pour le nœud n'était pas valide. Par exemple, vous ne pouvez pas appliquer le mot « rouge » à un type d'entité Date/Heure.

Testez la détection à partir de la rubrique.

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Dans la page Rubriques , sélectionnez **Tester les rubriques actives**. Entrez votre énoncé et regardez l'onglet **Analyser les phrases de test** .
- Ouvrez la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, puis sélectionnez **Tester**. Dans la fenêtre de test, cochez la case **Inclure la découverte de rubriques** . Entrez votre énoncé et regardez l'onglet **Analyser les phrases de test** .

Pour plus de détails, voir Test NLU/Rubriques de mots clés. Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la découverte de rubriques, reportez-vous à la section Compréhension du langage naturel Logique de découverte de rubrique dans Agent virtuel.

Est-ce que « Configuration de la rubrique » est la rubrique en question ?

Si tel est le cas, il doit être configuré dans Interfaces conversationnelles les paramètres de la messagerie instantanée pour qu'il soit détecté. Pour plus de détails, voir Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée.

Questions ou problèmes avec le changement de rubrique en cours

Pourquoi la conversation est-elle revenue au sujet A après Agent virtuel être passée au sujet B ?

L'attribut **Reprendre le flux de rubrique après le changement de rubrique** est activé sur la rubrique. Vous pouvez trouver ce commutateur dans l'onglet **Propriétés** sous **Propriétés avancées** > **Supplémentaire**.

Pourquoi la conversation n'est-elle PAS revenue au sujet A après Agent virtuel être passée au sujet B ?

L'attribut **Reprendre le flux de rubrique après le changement de rubrique** est désactivé sur la rubrique. Vous pouvez trouver ce commutateur dans l'onglet **Propriétés** sous **Propriétés avancées** > **Supplémentaire**.

S'il Agent virtuel ne trouve pas d'intention, utilisera-t-il une recherche par mot clé au milieu de la rubrique ?

N°

Les variables de la rubrique A sont-elles disponibles pour la rubrique B après le changement ?

Traduction automatique

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

N°

Les variables de la rubrique B sont-elles disponibles pour la rubrique A lorsque la rubrique A reprend ?

N°

Pour un dépannage supplémentaire, consultez les informations des tableaux suivants.

Vérifier les informations de prédiction NLU dans les tables NLU ouvertes

Lors de l'examen ou du débogage de rubriques qui utilisent Compréhension du langage naturel (NLU), vous pouvez utiliser diverses tables NLU ouvertes pour afficher les résultats de prédiction NLU pour vos rubriques. Par exemple, les tables Ouvrir des commentaires d'intention de prédiction NLU et Ouvrir des commentaires d'entité de prédiction NLU fournissent des informations détaillées sur le traitement NLU effectué par les applications (par exemple, Agent virtuel) pour déterminer l'intention et les entités de rubrique (remplissage d'emplacement).

Ouvrir la table Commentaires d'intention de prédiction NLU

La table Ouvrir des commentaires d'intention de prédiction NLU [open_nlu_predict_intent_feedback] montre le traitement d'intention qu'une application (dans ce cas Agent virtuel) effectue en réponse à un résultat de prédiction d'intention NLU. L'objectif Agent virtuel est de mapper une intention NLU prévue à une Agent virtuel rubrique. Chaque fois Agent virtuel qu'une rubrique est suggérée, un enregistrement du résultat de prédiction est ajouté à cette table. Si Agent virtuel aucune rubrique n'est trouvée, aucune prédiction ne se produit et un enregistrement marqué `Skipped` est ajouté à cette table.

Pour afficher la table, accédez à **Tous**, puis entrez open_nlu_predict_intent_feedback.list dans le filtre de navigation.

Champs clés dans la table Ouvrir des commentaires d'intention de prédiction NLU

Champ	Description
Application	Application utilisant NLU. Par exemple : `VA` (Agent virtuel).
Document d'application	sys_id de l'enregistrement d'application. Par exemple : `sys_cs_topic.sys_id`.
Table de documents d'application	Table de l'enregistrement d'application. Par exemple : `sys_cs_topic` (table Rubriques).
Sélectionné automatiquement	Booléen indiquant si le système n'a détecté qu'une seule intention au-dessus du seuil de prédiction et que, par conséquent, l'application a choisi d'exécuter la rubrique correspondant à la même intention : `true` ou `false`.
Intention actuelle	Intention NLU utilisée par l'application lorsque la prédiction NLU a été soumise. Ce champ peut être vide (vide). Par exemple, une intention utilisée dans l'application Agent virtuel pourrait être `Change password`.
Domaine	Le domaine de l'intention. Par exemple, Global ou 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.

Champs clés dans la table Ouvrir des commentaires d'intention de prédiction NLU (suite)

Champ	Description
Nom d'affichage du modèle externe	Nom du modèle NLU externe. Par exemple, le nom de l'application IBM Watson Assistant NLU.
Élément responsable de la commutation d'intention	Nom de la rubrique d'origine qui invite l'utilisateur à confirmer. Il existe deux scénarios possibles pour les valeurs de cette colonne : • L'utilisateur est invité à confirmer la correspondance de l'intention initiale pour son énoncé (**demander à l'utilisateur si le VA de rubrique choisi est correct** ; le commutateur est activé dans les paramètres NLU). Si l'utilisateur est invité à énoncer initialement, cette valeur peut être la rubrique Salutations. Si la valeur est *empty*, l'utilisateur n'a pas été invité à établir la correspondance initiale ou il a rejeté l'intention de rubrique initialement correspondante. • L'utilisateur est invité à confirmer un changement d'intention en cours de rubrique (**Demander à l'utilisateur si la rubrique de commutation est correcte,** le commutateur est activé dans les paramètres NLU). Si l'utilisateur est invité à changer en cours de rubrique, cette valeur correspond au nom de la rubrique qu'il consultait au moment du changement. **Remarque :** Des tâches système peuvent également s'afficher ici, que vous pouvez ignorer. Par exemple : *__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8*.
Tâche actuelle de l'élément responsable de la commutation d'intention	Nom de la tâche (nœud) à partir de laquelle l'utilisateur bascule. **Remarque :** Des tâches système peuvent également s'afficher ici, que vous pouvez ignorer. Par exemple : *__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8*.
Mappé	Booléen indiquant si l'application (Agent virtuel) a considéré la prédiction comme utilisable en faisant correspondre l'intention à une rubrique disponible : *true* ou *false*.
Nom d'affichage du modèle	Nom du ServiceNow modèle NLU.
ID de modèle	ID du modèle NLU pour lequel la prédiction a été soumise.
Nom du modèle	Nom du modèle NLU pour lequel la prédiction a été soumise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 clés dans la table Ouvrir des commentaires d'intention de prédiction NLU (suite)

Champ	Description
Résultat de la découverte de rubrique NLU	Résultat de prédiction pour l'énoncé initial dans une conversation dans le cadre de la découverte de rubriques : • **Secours Recherche IA** : aucune prédiction n'a été faite. Recherche IA a été utilisé comme solution de secours. • **Correct** : une seule prédiction a été faite. L'utilisateur a confirmé que la rubrique était correcte. • **Correct parmi plusieurs** : plusieurs prédictions ont été effectuées. Ce résultat indique que l'utilisateur a sélectionné cette prédiction. Les autres enregistrements de prédiction sont marqués comme non catégorisés. • **Quitté sans confirmation** : l'utilisateur quitte sans confirmation. • **Incorrect** : une seule prédiction a été faite. L'utilisateur a confirmé que la rubrique était incorrecte. • **Incorrect parmi plusieurs** : plusieurs prédictions ont été effectuées, mais l'utilisateur n'a sélectionné aucune des rubriques suggérées. Ce résultat indique que cette prédiction avait la valeur de fiabilité de prédiction la plus élevée. Les autres enregistrements de prédiction sont marqués comme Sans catégorie. • **Configurer la prédiction de rubrique** : la prédiction associée à la rubrique de configuration a été effectuée sans utiliser .Recherche IA • **Ignoré** : aucune prédiction n'a été faite. • **Ignoré avec nouvel énoncé** : lorsque le menu Rubrique s'affichait, l'utilisateur tapait un nouvel énoncé. • **Non classé** : aucune des conditions ci-dessus n'a été remplie ou l'utilisateur a abandonné la conversation.
Langue du modèle NLU	Langue du modèle NLU utilisé pour la prédiction.
Prédiction	Nom de l'intention prédite.
Journal d'audit des prévisions	Référence à la table Ouvrir les journaux de prédiction NLU [open_nlu_predict_log].
Fiabilité de prédiction	Valeur de confiance de la prédiction.
Langue de la session du demandeur	Code de langue de la session du demandeur langue lorsqu'elle Traduction dynamique est activée. Par exemple, si l'utilisateur tape en français, le code *fr* est stocké. Si la détection de la langue est activée et que l'utilisateur saisit du texte dans une langue qui n'est pas la langue par défaut, Agent virtuel demande à l'utilisateur 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.

Champs clés dans la table Ouvrir des commentaires d'intention de prédiction NLU (suite)

Champ	Description
	confirmer sa langue. Si elle est confirmée, la langue détectée devient la valeur par défaut de la session.
Sélectionné	Booléen indiquant si les multiples intentions prévues affichées aux utilisateurs finaux en tant que rubriques correspondantes ont réellement été sélectionnées par les utilisateurs finaux : *true* ou *false*.
Affiché	Booléen indiquant si l'application (Agent virtuel) a affiché l'intention prédite comme choix à sélectionner pour l'utilisateur final : *true* ou *false*.
Rubrique changée	Nom de la rubrique, si l'utilisateur a été invité à confirmer (quel que soit son choix, oui ou non).
Énoncé	Phrase saisie par l'utilisateur final dans la fenêtre du client de messagerie instantanée.

Ouvrir la table Commentaires de l'entité de prédiction NLU

La table Ouvrir les commentaires de l'entité de prédiction NLU [open_nlu_predict_entity_feedback] montre le traitement d'entité (remplissage d'emplacement) qu'une application (dans ce cas Agent virtuel) effectue en réponse à un résultat de prédiction d'entité NLU. Par exemple, l'objectif est de Agent virtuel mapper une entité NLU prévue à une Agent virtuel variable d'entrée de rubrique.

Pour afficher la table, entrez `open_nlu_predict_entity_feedback.list` dans le filtre de navigation.

Champs clés dans la table Ouvrir les commentaires de l'entité de prédiction NLU

Champ	Description
Application	Application utilisant NLU. Par exemple, VA (Agent virtuel).
Document d'application	sys_id de l'enregistrement d'application. Par exemple : *sys_cs_topic.sys_id*.
Table de documents d'application	Table de l'enregistrement d'application. Par exemple : *sys_cs_topic*.
Sélectionné automatiquement	Booléen indiquant si l'application a choisi automatiquement d'utiliser l'entité sans en informer l'utilisateur : *true* ou *false*.
Nom d'affichage du modèle externe	Nom du modèle NLU externe. Par exemple, le nom de l'application IBM Watson Assistant 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.

Champs clés dans la table Ouvrir les commentaires de l'entité de prédiction NLU (suite)

Champ	Description
Mappé	Booléen indiquant si l'application (Agent virtuel) a considéré la prédiction comme utilisable : *true* ou *false*.
Mappé vers	Élément de l'application à laquelle l'entité a été mappée.
Nom d'affichage du modèle	Nom du ServiceNow modèle NLU.
ID de modèle	ID du modèle NLU pour lequel la prédiction a été soumise.
Nom du modèle	Nom du modèle NLU pour lequel la prédiction a été soumise.
Prédiction	Nom de l'entité prévue.
Journal d'audit des prévisions	Référence à la table Ouvrir les journaux de prédiction NLU [open_nlu_predict_log].
Fiabilité de prédiction	Valeur de confiance pour la prédiction.
Sélectionné	Booléen indiquant si l'application a choisi d'utiliser l'entité : *true* ou *false*.
Affiché	Booléen indiquant si l'application a affiché l'entité prédite à l'utilisateur final en tant que choix à sélectionner : *true* ou *false*.
Énoncé	Phrase d'utilisateur saisie dans la fenêtre du client de messagerie instantanée.
Valeur	Valeur de l'entité prévue.

Ouvrir les journaux de prédiction NLU

La table Ouvrir les journaux de prédiction NLU [open_nlu_predict_log] fournit une vue d'ensemble consolidée des enregistrements de prédiction NLU pour les rubriques. Chaque enregistrement du journal identifie l'énoncé ainsi que les intentions (rubriques) et les entités correspondantes déterminées par le service NLU. Chaque enregistrement inclut également les scores de prédiction NLU calculés lors de la découverte de rubrique (correspondance d'intention) et de l'extraction d'entité.

Remarque :
Les journaux de nœud de prédiction NLU sont générés automatiquement. Si vous utilisez des journaux de nœud pour le débogage, mais que vous souhaitez supprimer la génération automatique de journaux de nœud de prédiction NLU, ajoutez la propriété système et définissez la `com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled` valeur sur faux.

Pour afficher les journaux de prédiction NLU ouverts, saisissez open_nlu_predict_log.list dans le filtre de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 clés dans la table Ouvrir les journaux de prédiction NLU

Champ	Description
Async	Indicateur pour le traitement de prédiction asynchrone : *true* ou *false*. Vrai indique que la prédiction a été effectuée de manière asynchrone, ce qui permet Agent virtuel aux threads de travail de continuer.
Créé	Date et heure de création de l'enregistrement de prédiction NLU.
Durée	Durée du temps de traitement pour que la prédiction renvoie les valeurs d'intention et d'entité.
Langue	Langue de la demande de prédiction NLU.
Niveau	Type de message : niveau d'information.
Message	Résultats de prédiction retournés : nombre d'intentions et d'entités.
Demande	Paramètre de prédiction NLU qui contient l'énoncé et le modèle NLU de l'intention reconnue.
Réponse	Résultats de prédiction NLU, qui contiennent 0 (aucune) ou plusieurs intentions et entités notées.
Source	Processus ou zone : *OpenNLU - Predict*.
Énoncé	Instruction de l'utilisateur reconnue par le bot, qui est mappée à une intention définie dans un modèle NLU.

Remarque :
Vous pouvez afficher les résultats détaillés de l'intention et de l'entité dans les tables Ouvrir des commentaires d'intention de prédiction NLU et Ouvrir des commentaires d'entité de prédiction NLU.

Examiner les informations de connexion HTTP pour les intégrations NLU ouvertes

Utilisez la table Ouvrir une connexion HTTP de pilote NLU [open_nlu_driver_http_connection] pour vérifier rapidement les informations d'identification HTTP, les détails de connexion et les méthodes pour les intentions, les entités, les modèles NLU et les prédictions de votre fournisseur de service NLU.

Pour afficher la table, saisissez `open_nlu_driver_http_connection.list` dans le filtre de navigation.

Compréhension du langage naturel Logique de découverte de rubrique dans Agent virtuel

Comprenez comment Agent virtuel renvoie des intentions et comment il sélectionne les intentions à afficher à l'utilisateur.

Prérequis pour la découverte de rubriques

Agent virtuel peut détecter une rubrique lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- La rubrique doit être publiée et active.

  Dans la table Rubriques [sys_cs_topic], les valeurs **Actif**, **Publié** et **Rubrique découvrable** sont définies sur *true*.

Traduction automatique

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

Remarque :
La colonne **Est visible** de rubrique n'affecte pas la découverte de rubriques.

- La rubrique doit pouvoir être découverte.
- Les conditions de rubrique doivent être évaluées comme vraies lors de l'exécution.
- Si des rôles sont configurés pour la rubrique, le demandeur doit avoir au moins l'un de ces rôles.
- Le modèle de NLU la rubrique doit disposer d'une liaison pour la langue de la session.

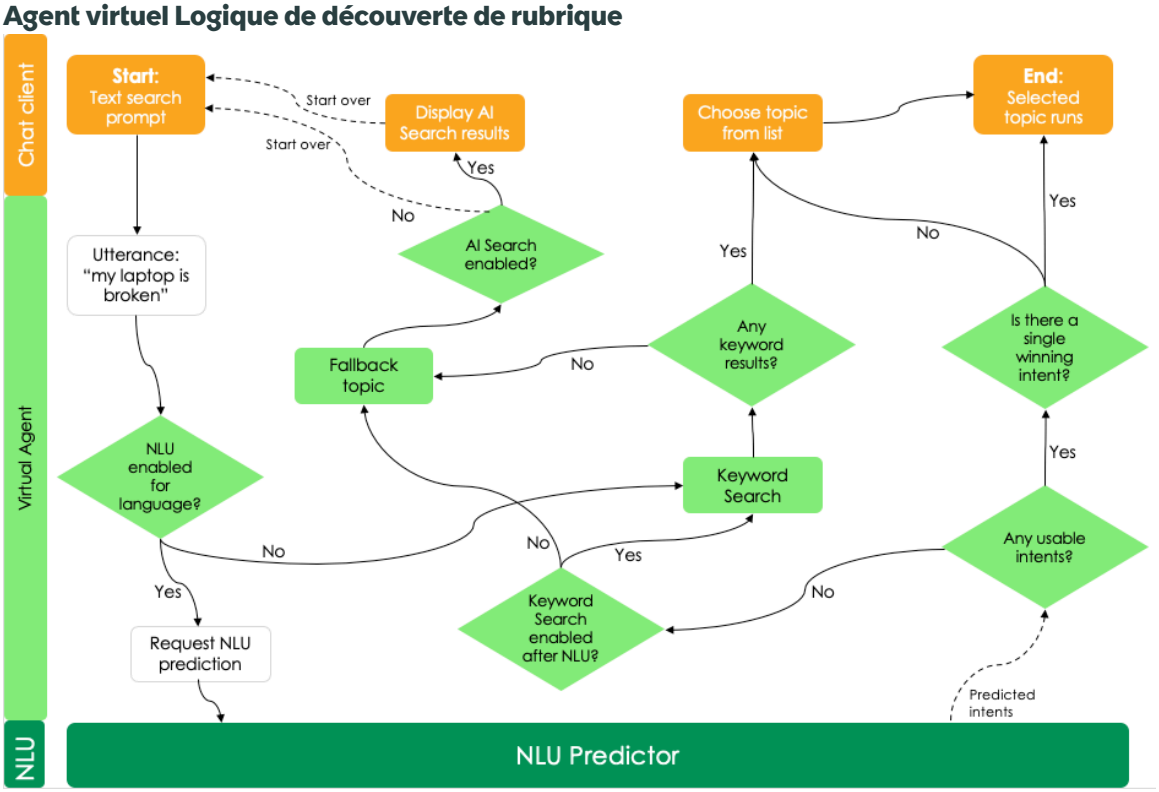
NLU Logique de découverte de rubrique

Agent virtuel Envoie une demande de NLU prédiction au fournisseur. La demande contient l'énoncé et tous les ID de modèles enregistrés NLU qui sont liés à la langue de la session. Correspond aux intentions de retour NLU qui correspondent à une rubrique. Agent virtuel puis répond de l'une des manières suivantes :

- Sélectionne automatiquement une rubrique pour le demandeur, en fonction du score de confiance.
- Invite le demandeur à choisir une rubrique dans la liste des correspondances renvoyées.
- Aucune rubrique correspondante n'est trouvée.

Si aucune correspondance n'est trouvée, mais que les mots clés de sauvegarde sont activés (la `com.glide.cs.nlu.keywords.enabled` propriété est `true`), Agent virtuel recherche une rubrique en fonction des mots-clés.

Agent virtuel Logique de découverte de rubrique



Traduction automatique

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

Agent virtuel NLU Scores de confiance

Agent virtuel utilise les scores de confiance pour renvoyer des intentions prévues. Si le score de confiance d'une intention est supérieur ou égal au seuil configuré, Agent virtuel considérez qu'il s'agit d'une bonne correspondance. Le seuil de confiance est défini à l'aide de la `com.glide.cs.intent_confidence_threshold` propriété système.

Agent virtuel utilise la logique suivante lors de la sélection des intentions :

Sélectionne automatiquement l'intention prédite la plus élevée

Cela se produit lorsqu'une seule intention est mise en correspondance, ou en cas de bris d'égalité, lorsque la correspondance la plus proche suivante est une seconde éloignée.

> **Remarque :**
> Si ServiceNow NLU est utilisé et que la `com.glide.cs.intent_confidence_delta` propriété système est `0`, il ne peut y avoir de départage.

Renvoie une liste de rubriques dans laquelle le demandeur peut effectuer un choix

Cela se produit si la sélection automatique n'est pas applicable. La longueur de la liste est déterminée par la `com.glide.cs.max_number_display_topics` propriété système.

Aucune intention n'est mise en correspondance

Lorsque zéro NLU intention est prévue avec un score de confiance supérieur ou égal au seuil configuré, Agent virtuel la recherche par mot clé est repassée en cas de configuration. (Les `com.glide.cs.nlu.keywords.enabled` propriétés système et `com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang` sont `true`).

Logique de découverte de NLU rubrique en cours

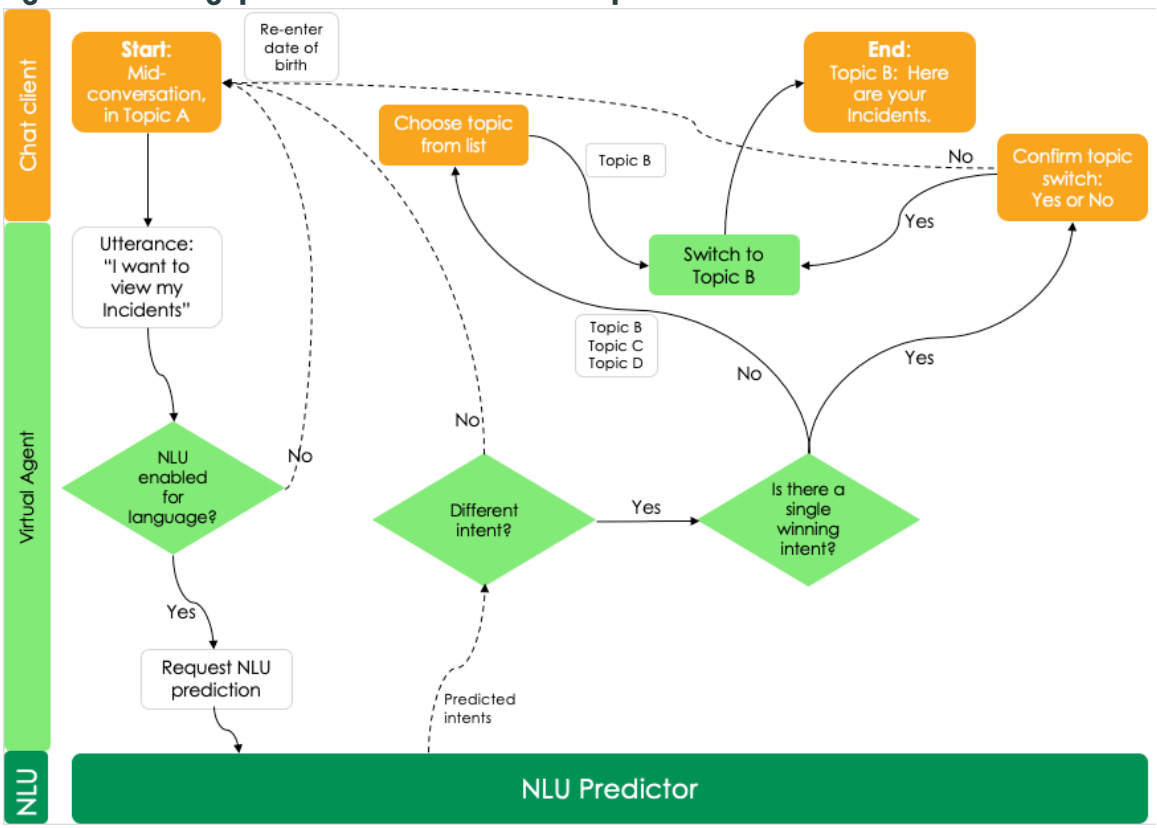
Lorsqu'une rubrique est en cours d'exécution, le demandeur peut saisir un énoncé ou une phrase qui entraîne un changement de rubrique. Par exemple :

1. Le demandeur est dans une Agent virtuel conversation et la rubrique A est en cours d'exécution.
2. La rubrique A invite l'utilisateur à saisir sa date de naissance.
3. Au lieu de choisir une date, le demandeur tape : « Je souhaite consulter mes incidents ».
4. Agent virtuel Impossible de résoudre cette phrase à une date, une demande de NLU prédiction est émise.
5. Le NLU prédicteur renvoie l'intention B et Agent virtuel voit que la rubrique B est liée à l'intention B.
6. Agent virtuel bascule la conversation vers la rubrique B, qui présente alors des informations au demandeur sur ses 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.

Agent virtuel Logique de découverte avec rubrique en cours



Information associée

Résoudre les Compréhension du langage naturel problèmes de découverte de rubrique (NLU)

Publier une Agent virtuel rubrique

Déployez une rubrique inactive ou une rubrique mise à jour pour l'enregistrer et la rendre disponible aux utilisateurs sur Agent virtuel les clients.

Avant de commencer

Si vous utilisez Compréhension du langage naturel la découverte de rubriques (NLU), vous pouvez publier le modèle en même temps que la rubrique si le modèle répond aux critères de publication. Assurez-vous que votre modèle a traversé toutes les phases de développement et qu'il est prêt à être publié. Si vous n'avez pas affiné, testé et optimisé votre modèle, vous risquez de ne pas être en mesure de le publier au format Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles .

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également publier des blocs de rubriques et des contrôles personnalisés afin de les rendre disponibles pour une utilisation dans les rubriques d'appel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la page Rubriques , sélectionnez la rubrique, le bloc de rubriques ou le contrôle personnalisé à publier ou à republier.
3. Dans la barre d'en-tête de **rubrique**, 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.

La sélection de **Publier** lorsque des problèmes sont présents ouvre une étagère Problèmes au bas du diagramme, qui compte et détaille tous les problèmes à corriger. Ces détails comprennent un lien hypertexte pour chaque élément incomplet. Si le problème se trouve dans un nœud, la sélection du lien hypertexte ouvre la feuille de propriétés de ce nœud. Au fur et à mesure que chaque problème est résolu, la liste sur l'étagère se met à jour pour afficher les erreurs restantes. Lorsqu'il n'y a aucun problème à résoudre, la boîte de dialogue de publication s'ouvre.

Si vous utilisez NLU la découverte de rubriques, la boîte de dialogue Choisir les éléments à publier s'affiche. Sélectionnez les éléments disponibles à publier avec la rubrique, tels que le modèle et les NLU mappages de langue, puis sélectionnez **Publier**.

Remarque :
Si l'option **Publier** n'est pas disponible, le modèle peut nécessiter un peu de travail. Par exemple, il se peut que le modèle n'ait pas assez d'intentions ou qu'il ait besoin de plus d'énoncés pour certaines intentions. Corrigez ces problèmes avant de continuer. De plus, si une langue de modèle n'est pas disponible, le modèle spécifique à la langue n'a jamais été publié. Publiez-le Console NLUà partir du fichier . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles .

La barre d'en-tête de rubrique affiche un message Enregistrement en cours... Le message toast Votre rubrique enregistrée avec succès apparaît ensuite dans le coin inférieur droit pendant quatre secondes et peut être fermé en sélectionnant le **X** dans le message.

Pour les rubriques, l'état de la rubrique est Actif et l'état Publié passe à Publié maintenant.

4. Si vous avez publié une rubrique de conversation à l'aide de mots clés ou NLUde , vérifiez que vos mots clés ou NLU énoncés de la rubrique fonctionnent comme prévu.

   a. Revenez à la page Rubriques puis sélectionnez **Tester les rubriques actives**.

   Remarque :
   S'il Now Assist est activé, le bouton **Tester les rubriques actives** inclut un menu déroulant permettant d'identifier les types de rubriques et les sites de test :

   - **Tester les rubriques NLU/mots clés**
   - **Tester les rubriques LLM**
   - **Test dans le panneau Now Assist**

   b. Dans la fenêtre de conversation, vérifiez que la rubrique s'ouvre.
   Vous pouvez saisir des mots clés ou NLU des énoncés qui correspondent à l'intention de la rubrique. Pour les rubriques prédéfinies Agent virtuel , le bot renvoie une liste de rubriques qui correspondent au mot clé ou à l'énoncé saisi. Pour plus d'informations sur le test Now Assist des rubriques LLM, reportez-vous à la section Test des rubriques LLM.

Résultats
Les blocs de rubriques et les contrôles personnalisés sont publiés et peuvent être utilisés dans les rubriques d'appel.

Remarque :
Les rubriques actives, y compris les rubriques de configuration et les rubriques de conversation courte, peuvent également être utilisées une fois les rubriques publiées. Pour plus d'informations, consultez Contrôler la découverte et la visibilité des rubriques.

Traduction automatique

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

Supprimez une Agent virtuel rubrique qui n'est plus nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Remarque :

Parfois, certaines catégories de rubriques ne peuvent pas être supprimées, telles que les rubriques de configuration Accueil, Enquête, Agent actif, Erreur, Explorer l'aide et Fermeture.

Si vous souhaitez supprimer un sujet pour vos Agent virtuel clients, mais que vous ne souhaitez pas le supprimer, envisagez plutôt de le rendre inactif.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez supprimer une rubrique à l'aide de l'option **Supprimer** dans la barre d'en-tête Concepteur d'agent virtuel de la rubrique.

Procédure

1. Si vous ne travaillez pas sur la rubrique, accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur** pour afficher la page Rubriques
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes en fonction d'une carte sur la page de rubrique ou de l'en-tête à l'intérieur d'une rubrique.
3. Dans la fenêtre Confirmer la suppression de la rubrique, sélectionnez **Supprimer**.
   L'onglet se ferme et vous renvoie à la page Rubriques

Résultats
Si la rubrique était active et qu'elle n'est plus répertoriée dans la page Rubriques , elle est immédiatement supprimée des Agent virtuel clients.

Promouvoir ou rétrograder les Concepteur d'agent virtuel rubriques LLM

Promouvoir des rubriques dans Concepteur d'agent virtuel, après les avoir associées à un assistant de grand modèle de langage (LLM), pour qu'elles soient suggérées à l'utilisateur par l'assistant LLM.

Avant de commencer
Associez une rubrique LLM à un assistant LLM. Pour plus d'informations, consultez Créer une Agent virtuel rubrique.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une rubrique ou Concepteur d'agent virtuel que vous ouvrez une rubrique non en lecture seule, vous pouvez l'associer à un assistant LLM. Après avoir lié votre rubrique, vous pouvez promouvoir la rubrique afin que l'assistant LLM la suggère à l'utilisateur. Vous pouvez également trouver les rubriques mises en avant sur la page de rubrique en sélectionnant l'option **Promue** dans la liste déroulante Trier par. Les rubriques mises en avant peuvent également être rétrogradées pour les supprimer de la liste des rubriques suggérées.

Les rubriques système, les rubriques de configuration, les blocs de rubriques, les contrôles personnalisés et les rubriques de conversation courte ne peuvent pas être promus.

Traduction automatique

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

Contrôles de promotion et de rétrogradation pour les rubriques LLM

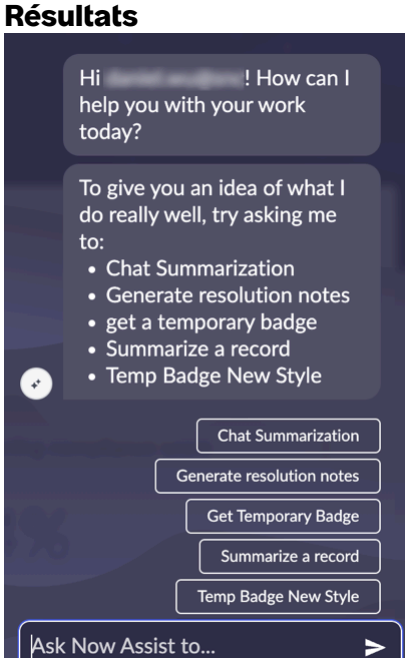
Les commandes **Promouvoir** et **Rétrograder** s'affichent respectivement si la rubrique est rétrogradée ou promue. Une *Promoted* catégorie apparaît également sur la carte d'une rubrique mise en avant.

Pour plus d'informations, consultez Créer une rubrique Agent virtuel et des assistants LLM.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > *Agent virtuel* > **Concepteur**.
2. Sélectionnez la liste déroulante de l'assistant LLM, puis sélectionnez l'assistant LLM qui fera la promotion de la rubrique.
   La liste des rubriques se réduit aux rubriques LLM associées à l'assistant LLM.
3. Recherchez la carte de la rubrique que vous souhaitez promouvoir ou rétrograder.
4. Sélectionnez l'icône d'actions de rubrique (⋮).), puis sélectionnez **Promouvoir** pour ajouter la rubrique à la liste des rubriques mises en avant ou sélectionnez **Rétrograder** pour la supprimer de la liste.
   Si la rubrique est déjà promue, la rubrique présente un marqueur Promu et l'option **Promouvoir** est remplacée par une option **Rétrograder** .

Résultats



La rubrique est ajoutée à la liste des rubriques promues par l'assistant LLM, tandis qu'une rubrique rétrogradée est supprimée de la liste.

Que faire ensuite

Réorganiser les rubriques LLM promues 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.

Réorganiser les rubriques LLM promues Agent virtuel

Organisez les rubriques de grand modèle de langage (LLM) dans un ordre non alphabétique souhaité après les avoir promues pour recommandation par le Agent virtuel.

Avant de commencer

Faites la promotion de toutes les Agent virtuel rubriques LLM que vous souhaitez réorganiser. Pour plus d'informations, voir Promouvoir ou rétrograder les Concepteur d'agent virtuel rubriques LLM

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rubriques LLM promues sont présentées par défaut par ordre alphabétique. Vous pouvez réorganiser les rubriques promues dans l'ordre de votre choix en modifiant leurs enregistrements dans la table Compétences promues [sys_cs_context_profile_promoted_skill].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_cs_context_profile_promoted_skill.list**.
2. Sous la rubrique que vous souhaitez réorganiser, sélectionnez la valeur **Ordre** .
3. Saisissez un nombre de valeurs.

Résultats

La liste des compétences promues est présentée dans une Agent virtuel conversation en fonction de la valeur Ordre de chaque rubrique, du nombre le plus bas au nombre le plus élevé, par rapport aux autres rubriques promues.

Que faire ensuite

Répétez les étapes précédentes pour ajuster toutes les autres rubriques promues afin de les trier dans l'ordre souhaité.

Exploration d'autres Agent virtuel fonctionnalités

Après avoir créé des rubriques avec les commandes et scripts de base Concepteur d'agent virtuel , vous pouvez également améliorer la fonctionnalité de conversation et la maintenance des rubriques en utilisant des fonctionnalités supplémentaires Agent virtuel .

Après avoir appris les bases, voici d'autres Agent virtuel fonctionnalités qui peuvent vous aider à améliorer votre expérience de création et d'utilisateur final.

Déployer l'Agent virtuel dans d'autres canaux

Par défaut, il Agent virtuel s'exécute dans un client Web, mais vous pouvez également l'exécuter dans d'autres canaux. Bien que certaines fonctionnalités puissent ne pas être disponibles dans certains canaux (telles que le contrôle d'entrée de l'utilisateur du carrousel), vous pouvez personnaliser votre flux de conversation pour tenir compte de ces différences.

Utiliser le déploiement de lien dans Virtual Agent

Agent virtuel Prend en charge le déploiement de liens sur le client Web, les équipements mobiles et divers canaux. Le déploiement de lien génère un aperçu riche en contenu lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur, un agent virtuel ou dans une réponse d'agent textuelle.

Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA

Que se passe-t-il lorsqu'un énoncé de l'utilisateur ne correspond pas à un mot clé ou à une intention ? Activer Recherche IA comme solution de secours afin que l'utilisateur affiche une liste de résultats de recherche comme réponse lorsqu'aucune autre correspondance n'est trouvée.

Traduction automatique

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

Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques

Plutôt que de dupliquer des fonctionnalités communes dans plusieurs rubriques, vous pouvez créer des blocs de rubriques réutilisables que vous pouvez référencer dans de nombreuses rubriques. Cela vous permet de conserver les fonctionnalités fréquemment utilisées dans un emplacement central.

Personnaliser Virtual Agent avec des contrôles personnalisés

Si un Concepteur d'agent virtuel contrôle ne correspond pas tout à fait à ce que vous souhaitez réaliser, créez un contrôle personnalisé. Vous pouvez créer vos propres contrôles pour accepter l'entrée de la conversation, ainsi que des contrôles de réponse personnalisés pour gérer la sortie. Utilisez ces contrôles dans les rubriques pour gérer des tâches spécialisées.

Intégrer Agent virtuel aux workflows Studio de workflow

Si votre entreprise utilise Studio de workflow pour créer des workflows, vous pouvez les intégrer dans Agent virtuel. Vous devrez peut-être le faire si vos conversations nécessitent que vous transmettiez des entrées sécurisées, telles qu'un mot de passe. Studio de workflow Les actions et les flux secondaires prennent en charge le type de données password2, ce qui vous permet de transmettre l'entrée en toute sécurité.

Utiliser Agent virtuel avec Messagerie instantanée d'agent

Personnalisez Agent virtuel pour transmettre certaines conversations à un agent actif en cas de besoin.

Utiliser l'Agent virtuel pour la résolution automatique d'incidents

Lancez une Agent virtuel conversation avec un utilisateur final après qu'il a soumis un incident par e-mail ou ServiceNow® Portail de services si une rubrique existante Agent virtuel peut résoudre le problème.

Localiser les rubriques d'Agent virtuel

Utilisez pour traduire des ServiceNow Infrastructure de localisation rubriques et des modèles NLU dans d'autres langues.

Console NLU : fonctionnalités avancées

Développez la fonctionnalité de Console NLU pour vous aider à gérer et à améliorer vos modèles. Console NLU - Les fonctionnalités avancées sont disponibles à partir du ServiceNow Storefichier .

Intégrer Agent virtuel à d'autres portails et applications

Intégrez et étendez les capacités de Agent virtuel en vous connectant à vos employés et à vos clients là où ils se trouvent déjà.

Utiliser l'API REST d'Agent virtuel dans un environnement autonome ou multibot

Intégrez n'importe quelle interface de messagerie instantanée ou n'importe quel bot à l'aide de cette API REST disponible dans le ServiceNow Store.

Ressources supplémentaires

Profitez des ressources suivantes ServiceNow® pour vous aider à personnaliser votre Agent virtuel:

- Forum de la communauté Agent virtuel et Compréhension du langage naturel (NLU)
- Académie Agent virtuel

Déployer des Agent virtuel rubriques dans d'autres canaux

Lors de la création d'une rubrique ou d'un bloc de rubriques, vous pouvez spécifier les canaux de messagerie instantanée dans lesquels la rubrique ou le bloc de rubriques sera

Traduction automatique

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

exécuté. Pendant la conception de la conversation, Concepteur d'agent virtuel fournit des garde-fous intégrés pour vous aider à adapter vos conversations à ces canaux.

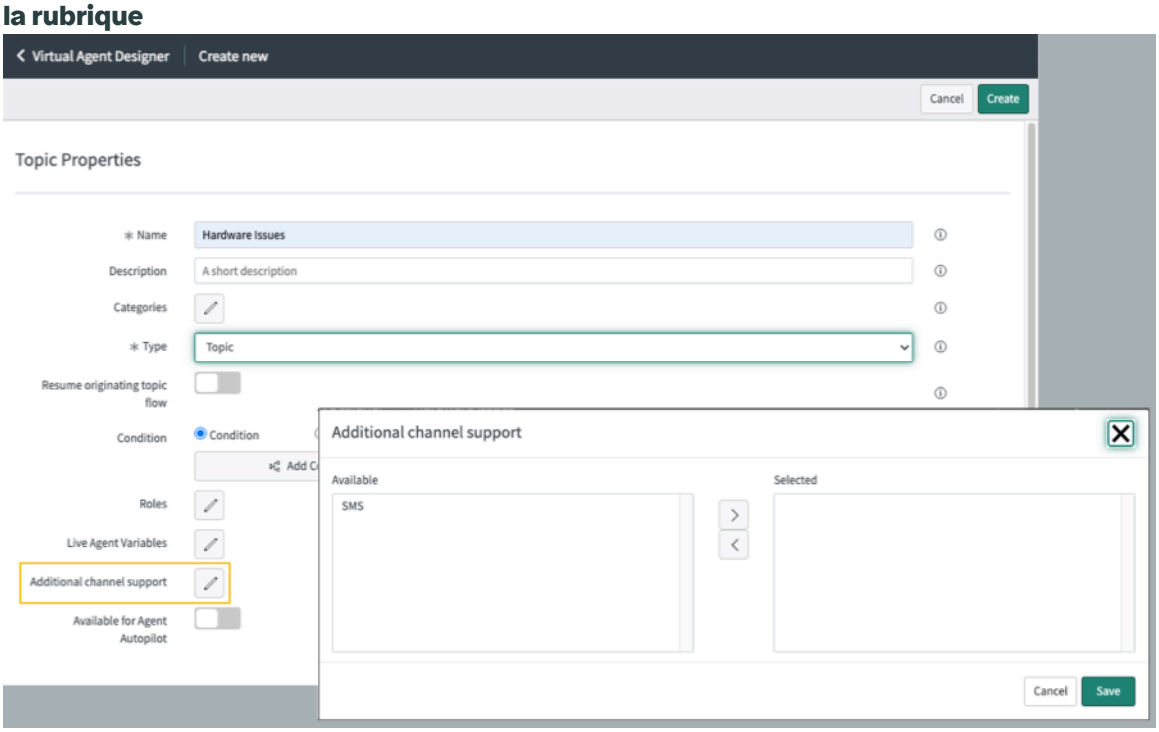
Dans Agent virtuel, un canal est une interface ou une application de messagerie instantanée dans laquelle Agent virtuel il interagit avec les utilisateurs finaux. Les canaux par défaut sont les applications de messagerie instantanée prises en charge en mode natif par Agent virtuel, telles que les applications , Microsoft Teams, WorkplaceSlacket Facebook Messenger , et les clients Web et mobiles. Agent virtuel prend également en charge les canaux personnalisés créés par la fonctionnalité d'intégrations conversationnelles de la messagerie instantanée personnalisée, qui permet aux applications tierces (autres fournisseurs de messagerie instantanée) de fonctionner dans Agent virtuel.

Par exemple, les administrateurs peuvent créer une intégration de messagerie instantanée conversationnelle personnalisée pour un fournisseur de messagerie spécifique, tel que Skype. Les administrateurs définissent également les contrôles qui peuvent être utilisés dans les rubriques qui s'exécutent dans ces canaux. Pour en savoir plus sur la création de canaux pour les fournisseurs de messagerie instantanée et sur la spécification des commandes utilisées dans un canal, reportez-vous à la section Créer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel.

Spécification de canaux dans vos rubriques ou blocs de rubriques

Lorsque vous créez ou modifiez une rubrique ou un bloc de rubriques, vous pouvez spécifier les canaux applicables dans le champ **Prise en charge des canaux supplémentaires** de la page Propriétés de la rubrique. Les canaux applicables sont les canaux personnalisés créés pour votre instance via les intégrations conversationnelles de la messagerie instantanée personnalisée. Utilisez ce champ pour spécifier les clients de messagerie instantanée dans lesquels la rubrique ou le bloc de rubriques sera exécuté.

Champ Prise en charge des canaux supplémentaires dans la page Propriétés de la rubrique



Pendant la conception de la conversation, Agent virtuel vérifie les différents contrôles utilisés pour créer le flux de conversation afin de confirmer que le contrôle est valide pour les canaux dans lesquels la rubrique ou le bloc s'exécutera.

Traduction automatique

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

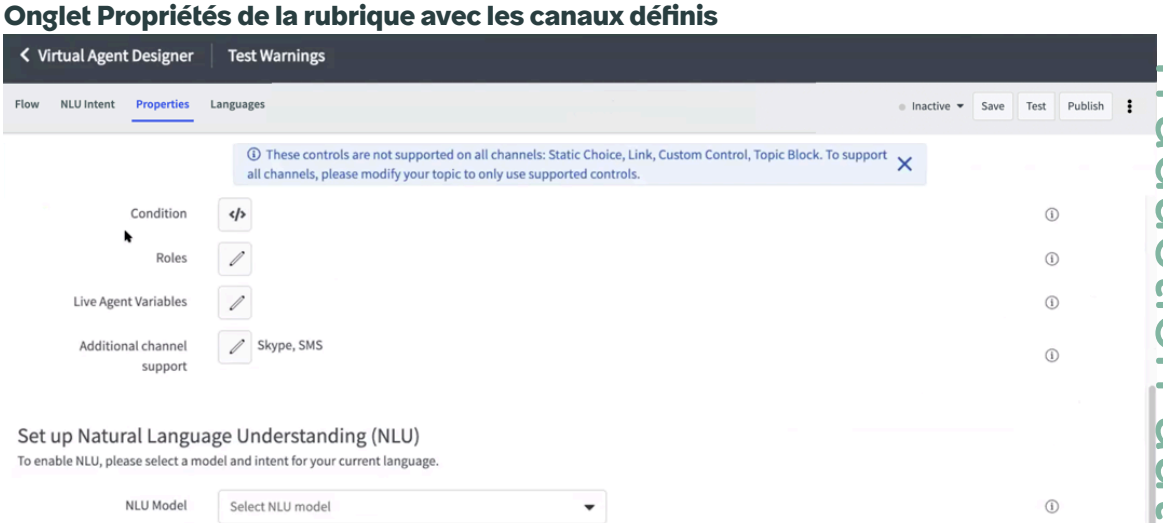
Vérifications de la conception pour les canaux spécifiés pendant la conception de la conversation

Lorsque vous concevez votre conversation, les garde-fous intégrés identifient les Concepteur d'agent virtuel contrôles qui ne sont pas adaptés aux canaux personnalisés que vous avez spécifiés dans la page Propriétés de la rubrique. Ces messages s'affichent dans les vues suivantes :

- **Onglet Propriétés** (page Propriétés de la rubrique)

  Dans l'exemple suivant, Skype et les SMS sont les canaux supplémentaires dans lesquels la rubrique sera exécutée. Le message de bannière identifie les contrôles qui ne sont pas pris en charge sur les canaux de la rubrique. Au fur et à mesure que vous développez le flux de conversation, vous pouvez réviser votre conversation afin qu'elle n'utilise aucun des contrôles spécifiés pour les canaux sélectionnés.

  Onglet Propriétés de la rubrique avec les canaux définis

- **Onglet Flux** (Concepteur d'agent virtuel canevas)

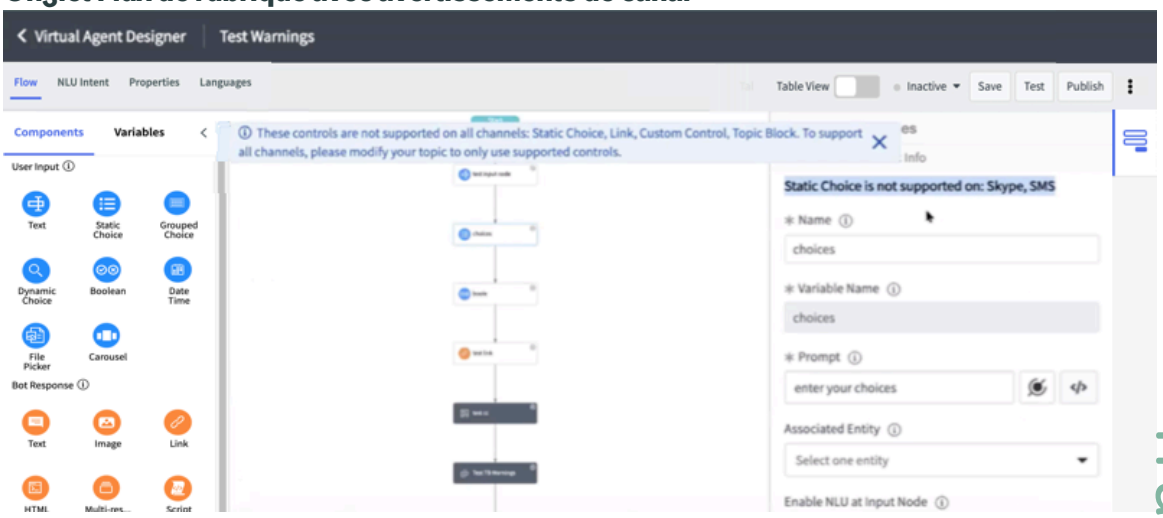
  Dans l'exemple de flux suivant, le message de bannière identifie les contrôles qui ne sont pas pris en charge pour les canaux spécifiés. La feuille de propriétés des nœuds affectés affiche également un message indiquant que le contrôle n'est pas pris en charge. Par exemple, lorsque vous mettez en surbrillance un nœud particulier (contrôle) dans le flux, la feuille de propriété associée pour le nœud indique que le contrôle n'est pas pris en charge dans les canaux Skype et SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrôles qui ne peuvent pas être utilisés, vous pouvez créer des branches de flux afin de pouvoir continuer à créer le flux avec les contrôles pris en charge.

Onglet Flux de rubrique avec avertissements de canal

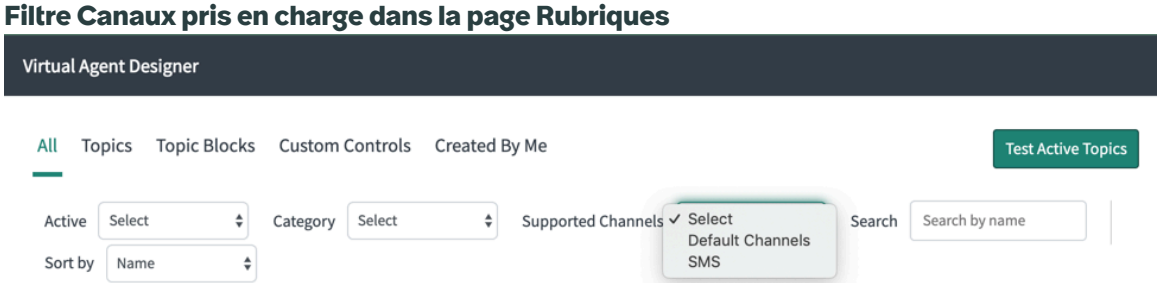


Recherche des canaux disponibles dans votre instance

Pour afficher une liste des canaux disponibles dans votre instance, utilisez le filtre **Canaux pris en charge** dans la page Rubriques de Concepteur d'agent virtuel (**Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**). La table Canaux de messagerie [sys_cs_channel] affiche également les canaux disponibles.

Remarque :
Si aucun canal n'est configuré pour l'instance, ce filtre ne s'affiche pas.

Filtre Canaux pris en charge dans la page Rubriques



Les canaux Agent virtuel par défaut sont la messagerie instantanée Web et les clients mobiles, ainsi que les Agent virtuel intégrations de messagerie pour les applications , WorkplaceSlackMicrosoft Teams, et Facebook Messenger de messagerie. Dans l'exemple précédent, SMS est un canal de messagerie instantanée disponible qui a été créé pour votre instance via une intégration de messagerie instantanée conversationnelle. Lorsque vous choisissez un canal, la page Rubriques répertorie vos rubriques (cartes) par type de canal. Pour plus d'informations, consultez Créer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel.

Utilisation du déploiement de lien dans Agent virtuel

Agent virtuel Prend en charge le déploiement de liens sur le client Web, les équipements mobiles et divers canaux. Le déploiement de lien génère un aperçu riche en contenu lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur, un agent virtuel ou dans une réponse d'agent textuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 lien est pris en charge sur le client Web ou le canal, les aperçus générés riches en contenu peuvent inclure du texte, des images et des vidéos.

Remarque :
Des facteurs tels que la disponibilité du site Web, les politiques de sécurité ou le temps de réponse du lien que vous souhaitez déployer sont imprévisibles. Par conséquent, le déploiement des liens peut être retardé ou indisponible. Toutefois, ces problèmes liés aux performances n'ont pas d'impact sur l'utilisateur ni sur le flux de conversation.

Comment déterminer si un lien est pris en charge

L'interface ServiceNow utilisateur ne prend actuellement en charge le déploiement de liens que pour les balises OG. Un lien n'est pris en charge que si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- L'hôte ou le domaine est inclus dans la table de liste d'autorisation des noms d'hôte.
- Le lien utilise des balises Open Graph (OG) standard et conformes dans l'en-tête de la page en tant que métadonnées. Par exemple, og :image.
- Le lien a été partagé lors d'une conversation avec un utilisateur, un agent virtuel ou dans une réponse d'agent textuelle.

Remarque :
Ces conditions s'appliquent uniquement au client Web et aux appareils mobiles sur la ServiceNow® plateforme. Les exigences et les conditions d'assistance pour les clients sur d'autres plateformes peuvent varier. Pour connaître les conditions d'assistance et les exigences spécifiques au client, consultez la documentation du client que vous utilisez.

Conseil :
Les administrateurs peuvent ajouter des balises OG aux pages de l'interface ServiceNow utilisateur en suivant les instructions de l'article de la base de connaissances Ajout de balises meta aux pages de l'interface utilisateur ServiceNow .

Lorsqu'un lien répond aux critères spécifiés, le ServiceNow logiciel effectue les opérations suivantes :

- Récupère de façon asynchrone, si disponible, la balise OG sur le lien fourni.
- Joint un aperçu riche en contenu basé sur une carte du lien en fonction de la balise OG.

Le temps nécessaire à l'exécution de ces tâches et de toute autre tâche requise peut varier en fonction de la configuration de votre réseau et des performances du système.

Balises OG prises en charge

L'interface ServiceNow utilisateur prend en charge les balises OG basées sur des images, des vidéos et du texte. Lorsqu'une balise OG d'image et une balise OG de vidéo sont extraites, la vidéo est utilisée à la place de l'image dans l'aperçu riche en contenu basé sur une carte.

Remarque :
Les balises OG spécifiques prises en charge sur les canaux peuvent varier. Par exemple, les balises OG prises en charge sur Slack peuvent être différentes des balises OG prises en charge sur Microsoft Teamsou Workplace from Facebook. Pour plus d'informations sur les balises OG prises en charge sur les canaux, consultez la documentation du canal que vous utilisez.

Traduction automatique

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

Désactivation du déploiement du lien

Le déploiement de lien est automatiquement activé par défaut. Pour la désactiver, les utilisateurs de maintenance remplacez la *com.glide.cs.enable_link_unfurling* propriété système par *False*.

Configurer le déploiement de lien à l'aide de la table de liste d'autorisation du nom d'hôte

Utilisez la table Liste d'autorisation des noms d'hôte [sys_cs_hostname_allow_list] pour identifier la liste des hôtes et des domaines qui peuvent être déployés.

Avant de commencer

Pour des raisons de sécurité, seuls les hôtes et les domaines de la table de liste d'autorisation de nom d'hôte peuvent être déployés.

La table de liste d'autorisation de nom d'hôte inclut les hôtes et domaines suivants par défaut :

- URL/nom d'hôte de l'instance : <*instance*>.service-now.com ou <*customURL*>.com
- Domaine racine de l'instance : *service-now.com ou *.<*votredomaine*>.com
- servicenow.com
- *.youtu.be
- *.youtube.com

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez sys_cs_hostname_allow.list dans le filtre.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Actif	Sélectionnez cette option pour activer l'hôte ou le domaine qui peut être déployé.
Nom d'hôte	Nom de l'hôte ou du domaine qui peut être déployé. Vous pouvez utiliser un astérisque (*) pour spécifier un caractère générique dans le nom d'hôte ou de domaine. Par exemple, saisissez *.domain.com.
Domaine	Groupe de domaines. La valeur par défaut est global.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA

Agent virtuel utilise l'application pour renvoyer des résultats de recherche dans les Now Platform® Recherche IA conversations de bot comme solution de secours lorsqu'il n'y a aucune rubrique pertinente à afficher pour les utilisateurs finaux. Agent virtuel fournit également un bloc de rubriques Exécuter Recherche IA que les auteurs de rubriques peuvent utiliser pour générer des résultats de recherche dans une rubrique.

Traduction automatique

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

Utilisations Agent virtuelRecherche IA

L'application Recherche IA , qui est incluse avec le Now Platform, fournit des résultats de recherche pertinents pour les requêtes et utilise l'apprentissage machine pour améliorer continuellement les résultats de recherche en fonction des sélections de l'utilisateur final. Pour en savoir plus sur Recherche IA, reportez-vous à AI Search .

En plus des résultats de recherche normaux, Recherche IA il est possible d'afficher des cartes Résultat Genius qui affichent les éléments de catalogue, les questions et réponses (questions-réponses) et les informations sur les personnes (utilisateur) pertinents. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Résultats Genius .

Les résultats Genius du catalogue et les résultats Genius des questions-réponses sont automatiquement activés dans le système de base.

Agent virtuel permet Recherche IA de fournir les éléments suivants :

- Le bloc de rubriques Exécuter Recherche IA , qui appelle l'application Recherche IA dans une conversation. Les concepteurs de rubriques peuvent ajouter ce bloc en tant que nœud de rubrique, afin de générer et d'afficher les résultats de recherche dans une conversation. Pour en savoir plus sur le bloc Exécuter Recherche IA et les autres blocs de rubriques fournis avec , reportez-vous à Agent virtuella section Agent virtuel Blocs de rubriques de la plateforme.
- Rubrique Recherche IA de configuration de secours qui génère des résultats de recherche pour les utilisateurs finaux lorsqu'ils Agent virtuel ne peuvent pas déterminer une intention et une rubrique, ou le mot clé pour afficher la conversation appropriée pour les demandes utilisateur.

Agent virtuel Fournit les configurations du système de base (par défaut) Recherche IA qui déterminent comment les résultats de recherche sont générés et affichés :

- Configuration de l'application de recherche qui définit :
  - Sources de l'index : sources de données à utiliser pour la recherche, telles que des éléments de catalogue ou des articles de la base de connaissances.
  - Profil de recherche : source d'index à utiliser et type de résultats à afficher dans les cartes de résultats Genius.
- Mappage d'action des vues d'entité (EVAM) qui définit le mode d'affichage des résultats de recherche et des résultats Genius.

Les Agent virtuel configurations de recherche font partie de l'expérience de messagerie instantanée par défaut définie dans Concepteur d'agent virtuel, via la fonctionnalité Messages d'accueil personnalisés et configuration. Utilisez cette fonctionnalité pour spécifier le contexte de l'exécution Agent virtuelde . L'expérience de messagerie instantanée définit les rubriques de configuration utilisées dans Agent virtuel les conversations et la configuration de recherche qui contrôle l'expérience Recherche IA . La Recherche IA rubrique Configuration de secours contrôle l'expérience Recherche IA . Pour plus de détails, voir Configurer les expériences de messagerie instantanée pour Agent virtuel les utilisateurs.

Agent virtuel et Agent virtuel la fonctionnalité d'utilisation Recherche IA Lite. Si vous êtes un Agent virtuel administrateur Lite, vous pouvez désactiver les rubriques de configuration telles que la rubrique Configuration de secours Recherche IA , mais vous ne pouvez pas modifier les configurations de recherche définies dans les Agent virtuel expériences de messagerie instantanée, le bloc de rubriques Exécuter Recherche IA ni la rubrique Configuration de secours 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.

Pour l'utiliser Recherche IA dans Agent virtuel, vous devez en faire la demande pour votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Recherche IA pour Agent virtuel.

Quand Agent virtuel on utilise le Recherche IA secours

Agent virtuel utilise Recherche IA le retour dans les instances suivantes :

- La découverte de rubriques ne trouve aucune rubrique correspondante pour la requête de l'utilisateur.

  Remarque :
  Si vous utilisez des conversations NLU prédéfinies, telles que Agent virtuel ITSM des conversations, la découverte de rubriques recherche les rubriques qui correspondent aux mots clés ou aux intentions fournis avec ces conversations, avant de revenir à Recherche IA. Si vos utilisateurs sélectionnent **Demander autre chose après l'affichage** des rubriques suggérées, Agent virtuel prend l'entrée supplémentaire et réexécute la découverte Recherche IA de rubriques pour renvoyer des résultats de recherche pertinents.

- La découverte de rubriques renvoie trop de rubriques pour la requête de l'utilisateur. Dans ce cas, Agent virtuel impossible de déterminer la meilleure rubrique à afficher pour l'utilisateur final.
- Les suggestions de rubriques sont affichées à l'utilisateur, mais celui-ci sélectionne l'option **Demander autre chose** .

Remarque :
Si vous désactivez la rubrique de Recherche IA configuration de secours dans une expérience de messagerie instantanée, la Agent virtuel rubrique de configuration de secours est exécutée lorsqu'aucune rubrique correspondante n'est trouvée.

À quoi ressemblent les Recherche IA résultats

Dans Agent virtuel, l'expérience de messagerie instantanée par défaut ou une expérience de messagerie instantanée personnalisée détermine l'expérience de recherche, à savoir le profil de recherche utilisé et le format des Recherche IA résultats affichés :

- L'application de recherche spécifiée dans l'expérience Agent virtuel de messagerie instantanée par défaut ou personnalisée définit certains aspects de l'expérience de recherche, tels que les sources de recherche (contenu pouvant faire l'objet de recherche) et les synonymes utilisés pour améliorer la mémorisation de recherche.
- La EVAM configuration permet de Agent virtuel contrôler le contenu de la carte Genius présenté dans les résultats de recherche (questions-réponses, catalogue et personnes). Pour plus d'informations sur le fonctionnement EVAM , consultez Mappage des actions de vue d'entité .

Les résultats par défaut Recherche IA incluent les éléments suivants :

Cartes de résultats Genius

Lorsqu'elle Recherche IA génère une correspondance (résultat) avec un score de confiance élevé, Agent virtuel affiche une seule carte Genius avec le résultat. Les cartes affichent les informations renvoyées par Recherche IA:

- Questions-réponses : fournit un extrait de réponse de l'article de la base de connaissances déterminé comme le premier résultat de recherche.
- Éléments de catalogue : renvoie l'élément de catalogue le plus pertinent avec les entités connexes (nom de l'élément de catalogue et catégorie de l'élément de catalogue).

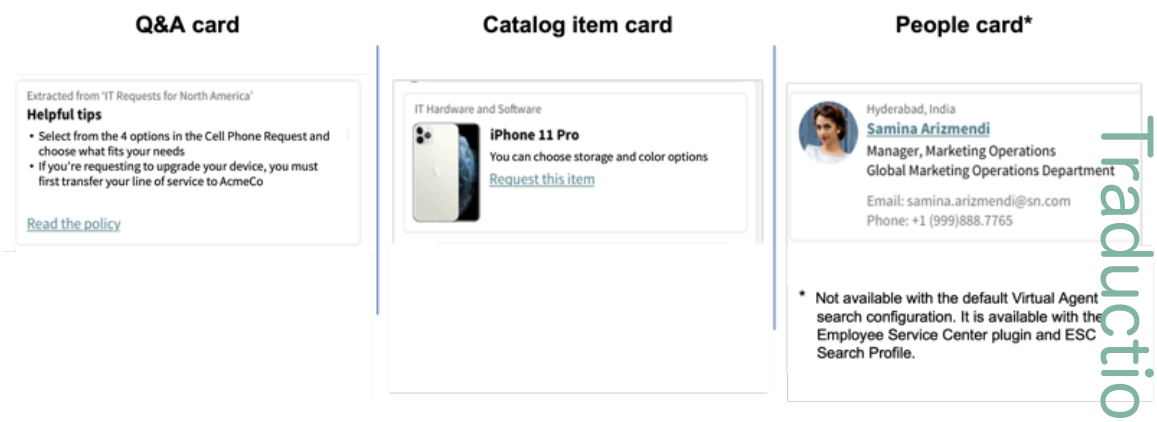
Traduction automatique

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

- Personnes : renvoie la personne pertinente avec les entités connexes (nom, département, ville).

Remarque :
L'application de recherche par défaut pour Agent virtuel est configurée pour inclure les résultats de questions-réponses (base de connaissances) et de catalogue, mais pas les résultats de carte de personne. La carte Personnes n'est pas disponible avec l'application de recherche par défaut Agent virtuel . Les résultats des cartes de personnes sont disponibles si vous utilisez l'application Centre de services aux employés (ESC) et le profil de recherche ESC, qui peuvent être spécifiés dans une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée pour ESC.

Exemples de cartes Genius



Sortie de liste

Une fois qu'un résultat Genius est renvoyé, les utilisateurs peuvent indiquer ce qu'ils souhaitent faire ensuite. S'il choisit l'option **Me voir plus dans <élément de recherche>**, Agent virtuel les résultats de la recherche sont affichés sous forme de sortie de liste, qui comprend :

- Articles de la base de connaissances
- Éléments de catalogue
- Personnes
- Autres : résultats génériques déterminés par EVAM, par exemple, les résultats de Microsoft SharePoint ou Microsoft OneDrive les connecteurs

Les administrateurs peuvent modifier le préfixe de ces titres de résultats de recherche en naviguant vers EVAM les modèles et en les recherchant Agent virtuel . Sélectionnez le modèle pour le type de résultat de recherche applicable et mettez à jour la valeur de l'attribut *key* .

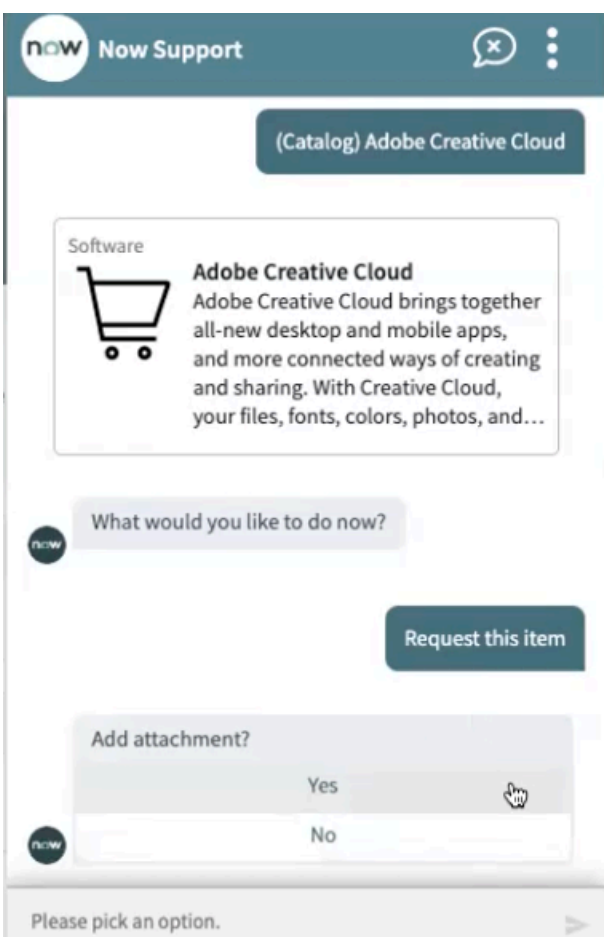
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 peuvent augmenter le nombre de résultats de recherche affichés jusqu'à 10, à l'aide de cette `com.glide.cs.ai_search.max_regular_result` propriété. Pour que les résultats de la recherche s'affichent comme prévu, la limite des résultats de la recherche dans la configuration de l'application de recherche doit être supérieure ou égale à la `com.glide.cs.ai_search.max_regular_result` propriété système.

Remarque :
Lorsque les administrateurs spécifient 10 pour le nombre maximal de résultats réguliers, 12 options de choix s'affichent (10 résultats plus les actions « J'ai besoin de plus d'aide » et « Demander autre chose »). Toutefois, le nombre total par défaut d'options de liste autorisées sur le client Web est de 10. Pour que les 12 choix s'affichent, l'administrateur doit ajuster la `com.glide.cs.picker_page_limit` propriété système en conséquence. Pour une expérience utilisateur optimale, moins d'options de liste sont recommandées.

Les utilisateurs peuvent sélectionner un résultat de recherche dans la liste et poursuivre la Agent virtuel conversation. Par exemple, lorsqu'un utilisateur sélectionne un élément de catalogue dans la liste des résultats de recherche, Agent virtuel il propose une option lui permettant de demander l'élément directement depuis la messagerie instantanée.



Portails qui affichent Recherche IA des liens

Les liens de la carte Genius et les résultats de recherche de sortie en plusieurs liens s'ouvrent automatiquement dans un portail que vous pouvez définir de différentes façons. Par exemple, vous pouvez utiliser des mappages d'URL par défaut ou personnalisés pour spécifier le portail dans lequel les liens sont ouverts. Pour en savoir plus, consultez Configurer la navigation par URL pour les liens de 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.

Expériences de recherche personnalisées

Vous pouvez personnaliser l'expérience d'une Recherche IA conversation, par exemple pour exécuter des recherches qui renvoient des résultats pertinents pour une application d'entreprise particulière. Pour contrôler les Recherche IA résultats renvoyés dans une conversation, vous pouvez créer une configuration d'application de recherche qui définit l'expérience de recherche utilisée par le bloc de Recherche IA rubriques. Pour plus de détails, voir Créer une expérience personnalisée Recherche IA pour Agent virtuel les conversations.

Activer Recherche IA pour Agent virtuel

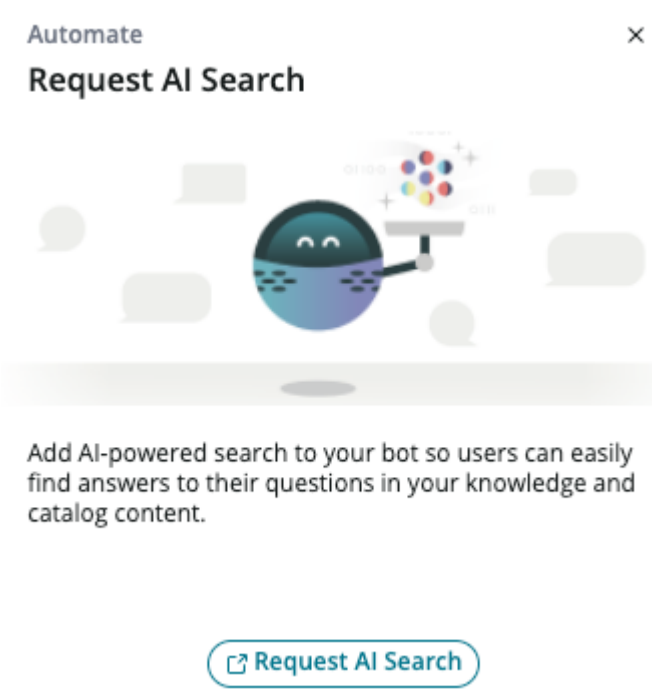
Une fois activées, Recherche IA les configurations qui font partie de l'expérience Agent virtuel de messagerie instantanée par défaut deviennent disponibles. La Recherche IA rubrique Configuration de secours contrôle l'expérience Recherche IA .

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'expérience de messagerie instantanée par défaut est définie dans la zone des paramètres Messages d'accueil personnalisés et Configuration de la console d'administration Interfaces conversationnelles . L'expérience par défaut utilise la rubrique de configuration de secours Recherche IA , qui nécessite Recherche IA d'être activée pour Agent virtuel. Vous pouvez effectuer une demande Recherche IA à partir de la page d'accueil de la console d'administration Interfaces conversationnelles .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Sur la page d'accueil, recherchez la vignette Demander une recherche IA, puis sélectionnez **Demander une recherche IA**.



3. Sur la page qui s'ouvre, sélectionnez **Demander Recherche IA** pour demander la mise en service.

Traduction automatique

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

Résultats

Votre demande sera traitée. Une fois activé, activez la rubrique de configuration de Recherche IA secours dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut ou personnalisée. Pour obtenir des instructions sur la configuration d'une expérience de messagerie instantanée, reportez-vous à la section Configurer les expériences de messagerie instantanée pour Agent virtuel les utilisateurs.

Si vous souhaitez personnaliser les Agent virtuel Recherche IA résultats générés pour vos utilisateurs, reportez-vous à la section Créer une expérience personnalisée Recherche IA pour Agent virtuel les conversations.

Créer une expérience personnalisée Recherche IA pour Agent virtuel les conversations

Définissez une expérience personnalisée Recherche IA dans une conversation à l'aide du bloc de Recherche IA rubriques. Vous créez une configuration d'application de recherche utilisée par le bloc de rubriques pour contrôler les Recherche IA résultats renvoyés dans la conversation. Vous pouvez également utiliser la configuration de l'application de recherche pour contrôler Recherche IA les résultats dans une expérience de messagerie instantanée personnalisée.

Avant de commencer

Créez le profil de recherche qui définit l'expérience de recherche à utiliser dans la configuration de l'application de recherche. Pour en savoir plus, consultez Profils de recherche et Configurations de l'application de recherche .

Rôle requis : virtual_agent_admin ou administrateur avec le rôle d'administrateur de l'application de recherche [search_application_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une configuration de l'application de recherche spécifie le Recherche IA profil utilisé par le bloc de rubriques Exécuter Recherche IA ou dans une expérience de messagerie instantanée personnalisée pour contrôler l'expérience de recherche, comme la source de recherche utilisée pour générer des résultats de recherche.

Remarque :
À partir de la Utah version, utilisez le bloc de rubriques lors de la Recherche IA création d'une Recherche IA application. (Le bloc de rubriques Exécuter Recherche IA est utilisé dans les versions de Rome à Tokyo.)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications** et sélectionnez **Nouveau** pour créer la configuration de l'application de recherche.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration des applications de recherche

Champ	Description
Nom	Nom de l'application de recherche à utiliser par le bloc de Recherche IA rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Moteur de recherche	Moteur de recherche à utiliser dans cette application de recherche. Utilisez-le Recherche IA comme moteur de recherche.
Profil de recherche	Profil de recherche qui stocke les paramètres d'expérience de recherche pour générer des Recherche IA résultats.
Limite de résultats de recherche	Nombre maximal de résultats de recherche que l'application doit afficher. **Remarque :** La requête de recherche dans Agent virtuel renvoie 3 résultats par requête. Toutefois, la limite peut être modifiée à l'aide de la `com.glide.cs.ai_search.max_regular_result` propriété système, pour un maximum de 10 résultats. Pour plus d'informations, consultez Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA.
Limite de résultats Genius	Nombre maximal de cartes de résultats Genius à afficher. **Remarque :** Agent virtuel prend en charge uniquement 1 ou 0 résultat de carte par Recherche IA requête. Si vous modifiez cette valeur de champ, Agent virtuel seuls 1 ou 0 résultats de carte s'affichent toujours.
Activer la gestion de la typo	Option de correction automatique des termes de requête de recherche pour qu'ils correspondent aux termes trouvés dans le dictionnaire de gestion des erreurs de frappe du profil de recherche. Pour Agent virtuel, désactivez cette option en la désélectionnant.

3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Appliquez la configuration personnalisée de l'application de recherche au bloc de Recherche IA rubriques utilisé dans une conversation ou à une expérience de messagerie instantanée personnalisée.
   Votre configuration personnalisée de l'application Search est utilisée dans le bloc de rubriques d'une Recherche IA conversation ou d'une expérience de messagerie instantanée personnalisée pour générer l'expérience personnalisée 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.

Modifier le contenu affiché dans Recherche IA les résultats pour Agent virtuel

Contrôlez le contenu affiché dans les résultats d'Agent Recherche IA virtuel réguliers et dans les cartes Genius en modifiant les modèles EVAM (Entity View Action Mapper) pour les résultats du catalogue, de la base de connaissances et des personnes.

Avant de commencer

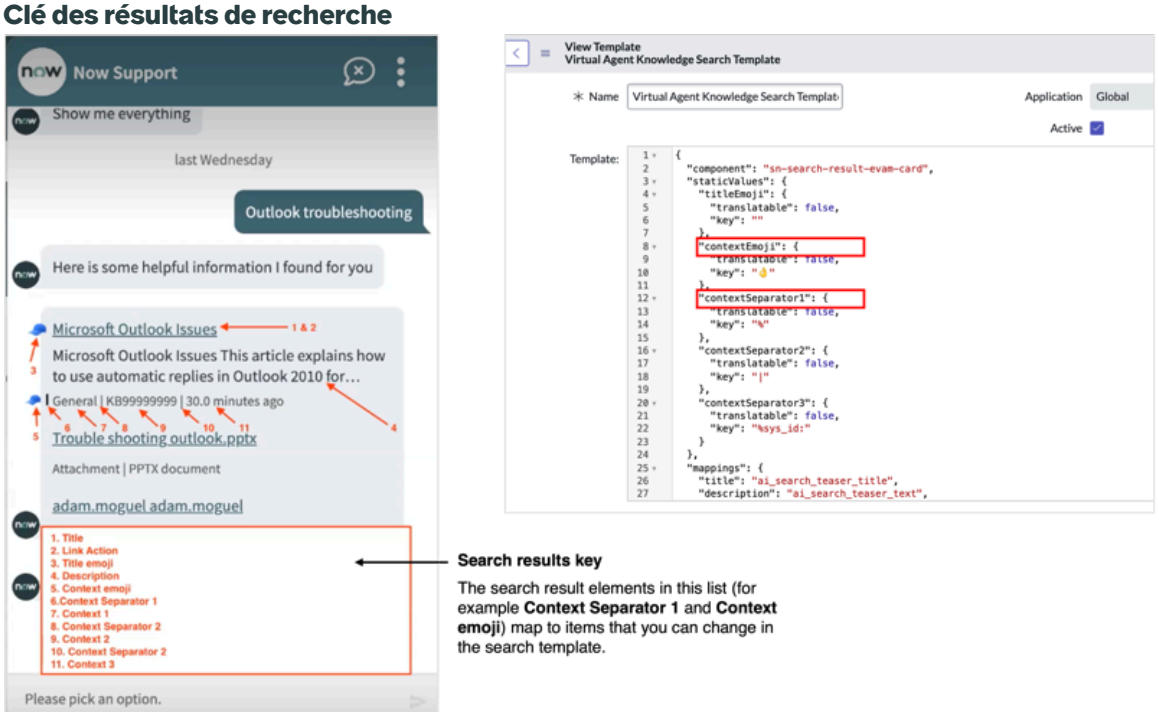
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les Recherche IA résultats affichés dans Agent virtuel ont un format standard contrôlé par des modèles de système de base. Vous pouvez modifier les champs dans les modèles qui affichent des informations dans les résultats de recherche de personnes, de catalogue et de connaissances ou dans les Agent virtuel cartes Genius.

Chaque élément du contenu des résultats de recherche standard, tel que le titre, la description ou le séparateur de contexte, est mappé à une clé qui identifie l'élément. Utilisez cette touche pour localiser le contenu à modifier.

Clé des résultats de recherche



Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Afficher les modèles**.
2. Sélectionnez le modèle pour les Agent virtuel résultats de recherche réguliers ou le modèle Genius pour les cartes de personnes, de catalogue et de connaissances.
   Par exemple, pour modifier les champs affichés dans les résultats de recherche du catalogue, sélectionnez le modèle de recherche du Agent virtuel catalogue.
3. Dans le modèle, modifiez les valeurs des éléments de recherche, selon vos besoins.
   Pour les cartes Genius, vous pouvez également ajouter du contenu dynamique.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques

Les blocs de rubriques sont des composants réutilisables que vous pouvez créer pour exécuter des tâches courantes et des éléments conversationnels dans Agent virtuel

Traduction automatique

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

des conversations. Les blocs de rubriques simplifient le processus de création et de maintenance des rubriques en vous permettant de réutiliser des procédures ou des actions standard dans toutes les rubriques de conversation.

Fonctionnement des blocs de rubriques réutilisables

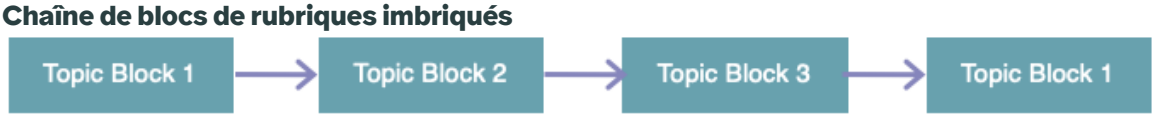
Un bloc de rubriques est essentiellement un flux secondaire qui effectue certaines actions ou tâches conversationnelles dans une rubrique. Par exemple, vous pouvez créer un bloc de rubriques qui crée ou récupère certains types d'enregistrements. Vous créez des blocs de rubriques avec Concepteur d'agent virtuel, de la même manière que vous créez des rubriques de conversation. Avec Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Définissez les propriétés du bloc de rubriques.
- Définissez les contrôles (nœuds) utilisés dans le bloc.
- Testez ou prévisualisez le bloc.
- Publiez le bloc pour le rendre disponible pour une utilisation dans des rubriques ou d'autres blocs de rubriques.

Contrairement aux rubriques, les blocs de rubriques ne sont pas détectables par un grand modèle de langage (LLM), Compréhension du langage naturel (NLU) ou des mots-clés. La fonctionnalité du bloc de rubriques n'est accessible que par une rubrique.

Une conversation qui utilise (consomme) un bloc de rubriques est appelée *la rubrique d'appel*. Un bloc de rubriques peut appeler un autre bloc de rubriques, mais il ne peut pas s'appeler lui-même. Vous pouvez « imbriquer » des blocs de rubriques de cette manière, même si le flux revient à la rubrique initiale, comme dans cet exemple :

Chaîne de blocs de rubriques imbriqués



Remarque :
En cas Agent virtuel de détection d'une boucle infinie, la conversation se termine.

La Agent virtuel plateforme et les applications fournissent des blocs de rubriques prédéfinis pour les tâches courantes ou les flux secondaires. Vous pouvez utiliser ces blocs de rubriques prédéfinis dans vos rubriques de conversation « tels quels » dans le périmètre de l'application approprié en les dupliquant. Vous pouvez ensuite personnaliser ces blocs de rubriques prédéfinis selon vos besoins. Voici quelques-uns des blocs de rubriques les plus courants.

Exemples de blocs de rubriques prédéfinis

Blocs de rubriques prédéfinis	Périmètre de l'application
• Transférer à un agent actif : transfère une conversation de bot à un agent actif. • Enquête : présente une enquête pour collecter des commentaires pour un agent. • Géolocalisation : collecte des informations sur l'emplacement de l'utilisateur.	Global. Fourni avec le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot).

Traduction automatique

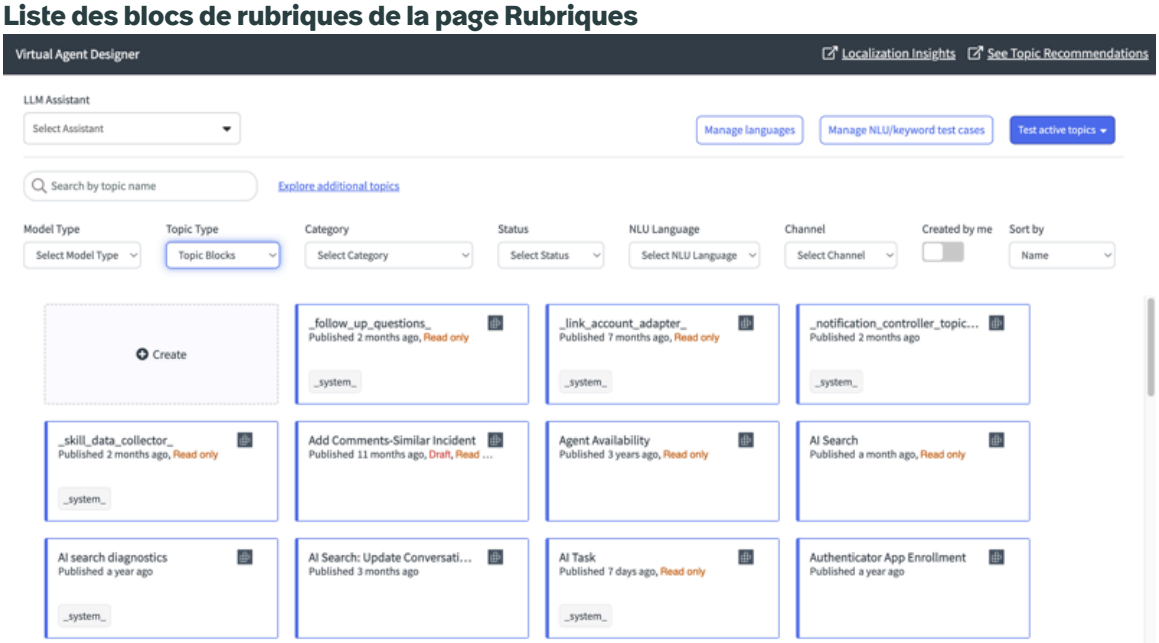
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Exemples de blocs de rubriques prédéfinis (suite)

Blocs de rubriques prédéfinis	Périmètre de l'application
• Pause : insère une pause (en secondes) dans la conversation. • Déviation : suit les mesures de déviation pour le Agent virtuel.	
Recherche contextuelle : utilise une expression de recherche pour renvoyer des résultats de recherche sous forme de carte, tels que des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue.	Bloc de rubriques commun utilisé par les applications d'entreprise CSM, HR Service Delivery et ITSM. Fourni avec le module d'extension Gestion des services Agent virtuel Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Ce module d'extension est inclus avec les modules d'extension de conversation d'Agent virtuel pour ces applications d'entreprise.

Les blocs de rubriques sont répertoriés sous forme de cartes dans la page Rubriques Utilisez le filtre **de type** pour répertorier et afficher uniquement les blocs de rubriques dans la page Rubriques .

Liste des blocs de rubriques de la page Rubriques

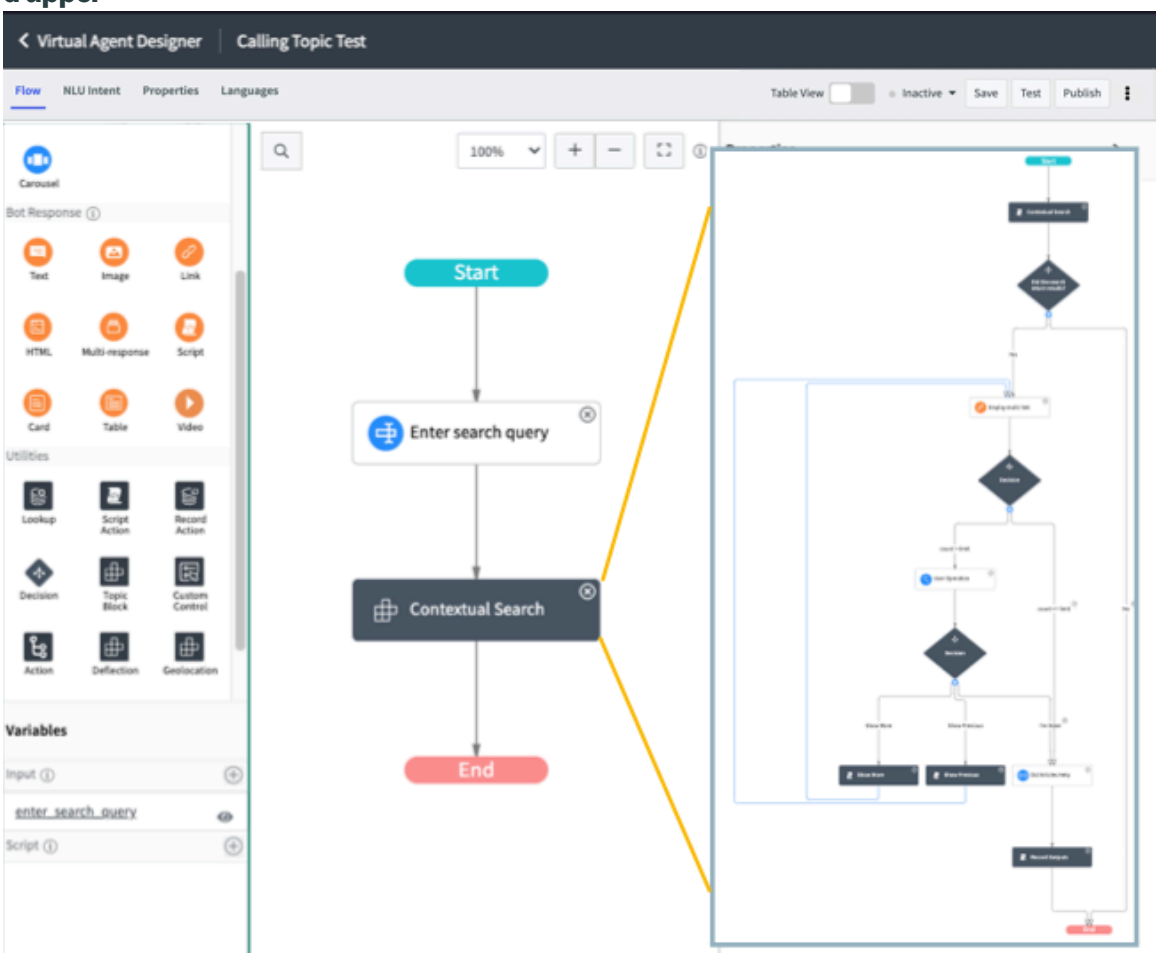


Une fois que vous avez créé et publié un bloc de rubriques, celui-ci peut être utilisé en tant qu'utilitaire de bloc de rubriques dans Concepteur d'agent virtuel. Vous pouvez ajouter le bloc de rubriques à une rubrique d'appel ou à un autre bloc de rubriques. Dans l'exemple suivant, la rubrique d'appel utilise le bloc de rubriques Recherche 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.

Exemple de bloc de rubriques de recherche contextuelle dans une rubrique d'appel



Étapes suivantes

L'utilisation de blocs de rubriques comporte les étapes suivantes :

1. Créez un bloc de rubriques réutilisable.

   Créez un composant de conversation qui exécute une fonction commune qui peut être réutilisée dans Agent virtuel des conversations.

2. Ajoutez un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique ou à un bloc de rubriques d'appel.

   Pour exécuter un flux secondaire spécifique, ajoutez un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique (parente) appelante ou à un bloc de rubriques. Spécifiez les entrées utilisées dans le bloc de rubriques et examinez les sorties renvoyées par le bloc de rubriques.

3. Gérer les blocs de rubriques et les rubriques d'appel associées (selon les besoins).

   Lorsque vous mettez à jour un bloc Concepteur d'agent virtuel de rubriques publié, certaines vérifications sont effectuées. Les messages affichés vous informent des modifications que vous souhaitez éventuellement apporter aux rubriques d'appel qui utilisent le bloc mis à jour.

Créer un bloc de rubriques réutilisable

Créez un composant réutilisable qui exécute un flux secondaire spécifique de tâches et d'éléments conversationnels dans Agent virtuel les conversations.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Conseil :
Les développeurs et les auteurs de rubriques peuvent avoir besoin d'accéder à des blocs de rubriques créés dans d'autres périmètres de l'application. Pour leur donner accès, reportez-vous à la section Créez des privilèges d'accès entre périmètres pour les blocs de rubriques et les contrôles personnalisés.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des blocs de rubriques pour exécuter des étapes courantes, telles que la récupération de certains enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page Rubriques , effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer un bloc de rubriques à partir de zéro, sélectionnez **+ Créer**.
   - Pour créer un bloc de rubriques basé sur un bloc de rubriques prédéfini, ouvrez-le et procédez comme suit :
     a. Dans la barre d'en-tête, sélectionnez **Dupliquer**.
     b. Saisissez le nom du nouveau bloc et sélectionnez **Enregistrer**.
3. Renseignez les champs de la feuille.

Feuille de propriétés du bloc de rubriques

Champ	Description
Type	Liste des éléments que vous pouvez créer dans Concepteur d'agent virtuel. Sélectionnez **Bloc de rubriques** et définissez les propriétés supplémentaires. **Remarque :** Une fois que vous avez défini cette rubrique comme bloc de rubriques, vous ne pouvez pas la transformer en rubrique normale.
Nom	Nom unique du bloc de rubriques qui reflète son objectif fonctionnel. Ce nom apparaît dans la liste des blocs de rubriques que les auteurs de rubriques peuvent choisir lors de la création ou de la mise à jour d'une rubrique.
Description	Brève explication de l'objectif du bloc de rubriques. Par exemple, pour récupérer des enregistrements.
Propriétés avancées (facultatif)	
Qui peut accéder à cette rubrique	
Canaux	Clients de messagerie instantanée dans lesquels la rubrique ou le bloc de rubriques s'exécutera. Ces canaux sont différents des canaux par défaut qui sont pris en charge nativement par Agent virtuel. Votre instance peut disposer de canaux supplémentaires pour des intégrations de messagerie instantanée personnalisées . 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.

Champ	Description
	en savoir plus sur les canaux, reportez-vous à la section Déployer des Agent virtuel rubriques dans d'autres canaux.
Agent actif	
Variables de contexte de l'agent actif	Les variables de contexte de l'agent actif qui sont définies dans les paramètres généraux de la messagerie instantanée. Sélectionnez les variables qui fournissent un contexte dynamique, c'est-à-dire des informations provenant de la Agent virtuel messagerie instantanée. Ces informations sont transférées de la conversation du bot à l'agent actif. Pour en savoir plus sur la liste par défaut des variables de l'agent actif, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent actif.
Disponible pour le pilote automatique de l'agent	Commutateur qui détermine si le bloc de rubriques est disponible pour un agent actif. Lorsque cette option est activée, un agent peut rechercher la rubrique et l'appeler. Pour plus d'informations, consultez Pilote automatique de conversation.
Disponible dans la palette	
Activer	Commutateur qui détermine si le bloc de rubriques apparaît comme sa propre icône dans la section Utilitaires de la palette de l'onglet **Flux** . Les autres auteurs peuvent ainsi accéder facilement au bloc de rubriques.
Supplémentaire	
Catégories	Catégorie qui contient ce bloc. Vous pouvez définir des catégories de rubriques personnalisées pour vos blocs de rubriques.

4. Sélectionnez **Créer**.
   L'onglet **Flux** s'ouvre. Le canevas affiche un flux avec un nœud **de début** et **de fin** .
5. Pour définir une entrée dans le bloc, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez le nœud de **démarrage** dans le canevas.

   b. Dans la feuille Propriétés du segment de départ, sélectionnez **+ Ajouter**

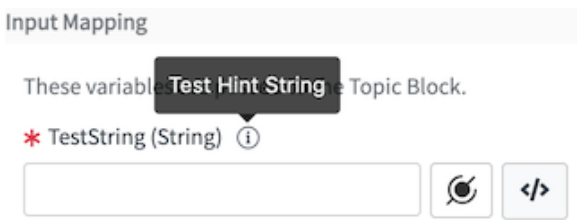
   c. Renseignez les champs de la feuille.

Boîte de dialogue Ajouter une entrée

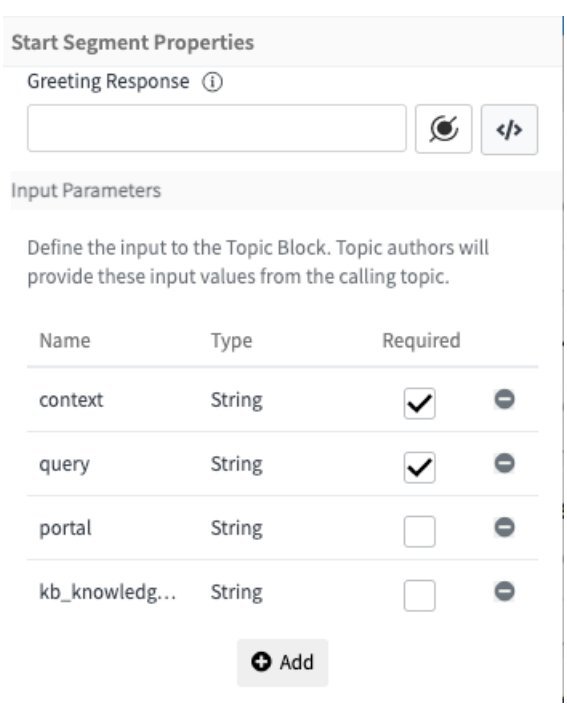
Champ	Description
Nom	Nom de la variable d'entrée qui stocke la valeur d'entrée.
Type	Type de données transmises au bloc de rubriques. Par exemple, **chaîne**, **booléen**, etc. Les champs changent en fonction de votre choix. Pour plus d'informations, consultez Entrer des types de données dans des Agent virtuel rubriques.
Obligatoire	Option permettant de définir le paramètre selon les besoins.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Conseil	Info-bulle visible lors de la création d'une rubrique d'appel. Reportez-vous à l'exemple suivant : 
Table	ServiceNow Table utilisée pour demander une entrée. Ce champ n'est disponible que lorsque **Référence** ou **Tableau.Référence** est sélectionné dans le champ **Type** .
Nombre maximum de lignes	Nombre maximal de lignes que le bloc de rubriques est autorisé à définir. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Tableau** est sélectionnée dans le champ **Type** .
Valeur par défaut	Valeur par défaut pour la variable. Cette valeur peut être utilisée lors de l'aperçu du bloc. Les valeurs par défaut en double ne sont pas autorisées pour les types de données de tableau.

Example
Par exemple, le bloc de rubriques Recherche contextuelle prédéfini fournit les paramètres d'entrée suivants :



d. Sélectionnez **Enregistrer**.

La rubrique ou le bloc de rubriques d'appel transmet les paramètres d'entrée au bloc de rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Faites glisser Concepteur d'agent virtuel les commandes sur le canevas.
   Ces contrôles comprennent l'entrée, les réponses du bot et les utilitaires. Utilisez-les en combinaison pour définir la logique exécutée dans le bloc de rubriques. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel Contrôles.
7. Pour définir la sortie renvoyée par le bloc de rubriques, procédez comme suit :

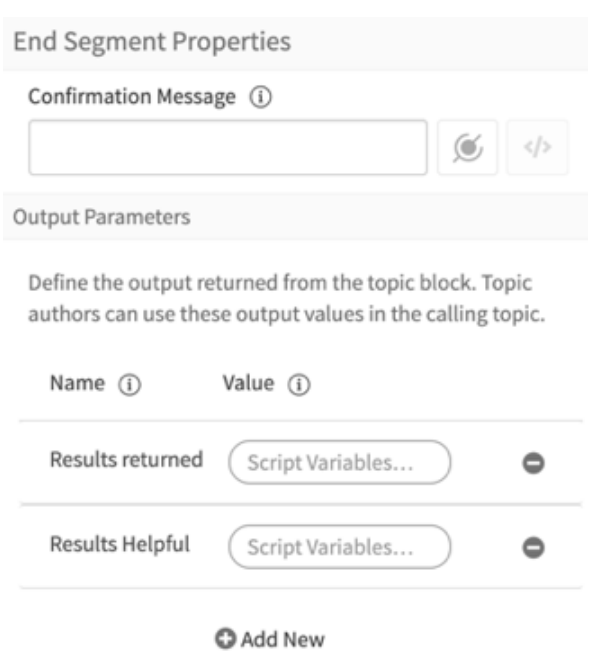
   a. Sélectionnez le nœud de **fin** dans le canevas.

   b. Dans la feuille Propriétés du segment final, cliquez sur **+ Ajouter nouveau**.

   c. Renseignez les champs suivants sur la feuille.

   - **Nom** : nom de la valeur renvoyée à partir du bloc de rubriques.
   - **Valeur** : chaîne avec des variables ou script pouvant être utilisé dans la rubrique d'appel. La **valeur** est présentée sous forme de pastilles de données pour les variables d'entrée que vous avez définies (la **valeur par défaut** spécifiée dans les paramètres d'entrée et les valeurs d'entrée du nœud dans le bloc de rubriques).

   Example
   Par exemple, le bloc de rubriques Recherche contextuelle prédéfini transmet les paramètres de sortie suivants :



   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

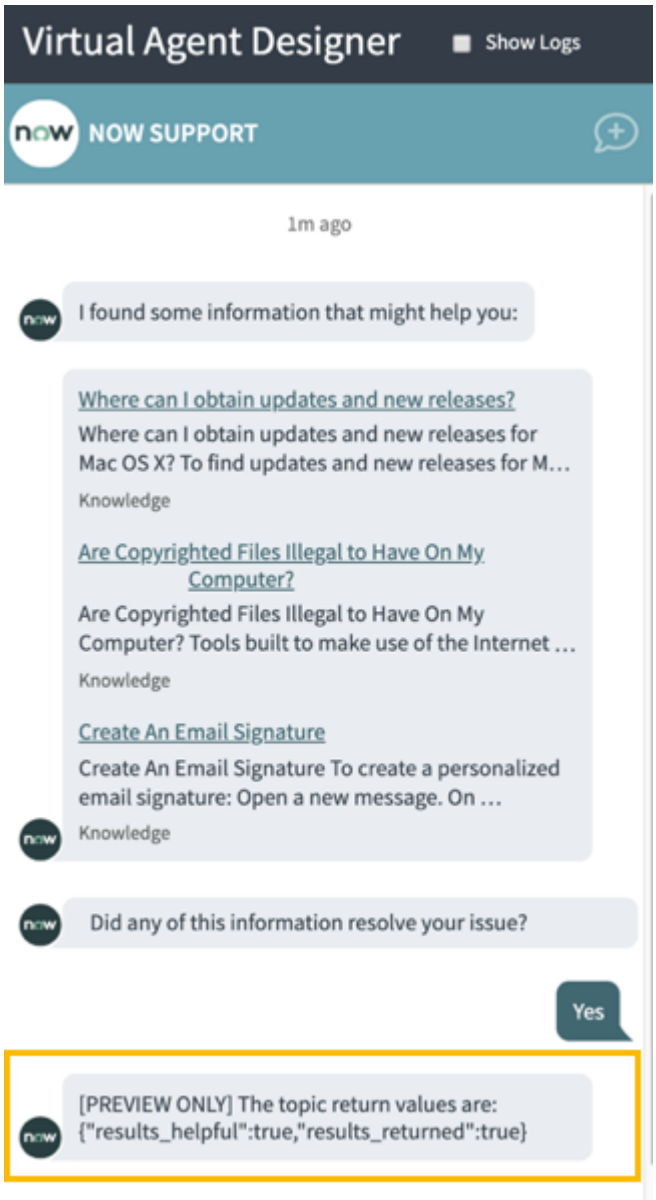
   Lorsque le bloc de rubriques termine son exécution dans la rubrique d'appel, il peut transmettre des variables de sortie à la rubrique d'appel.

8. Pour voir comment le bloc de rubriques s'exécute, sélectionnez **Test**.

   Example
   Par exemple, le bloc de rubriques Recherche contextuelle a renvoyé les résultats suivants, y compris un message d'aperçu uniquement avec les valeurs de sortie. Le message d'aperçu vous aide à vérifier les sorties attendues et n'est pas visible par vos utilisateurs.

Traduction automatique

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



9. Si vous êtes prêt à rendre le bloc de rubriques disponible pour une utilisation dans les rubriques d'appel, procédez comme suit :

a. Supprimez les paramètres par défaut que vous avez utilisés pour le test.

b. Sélectionnez **Enregistrer**, puis cliquez sur **Publier**.
L'état du bloc de rubriques devient Actif et est prêt à être utilisé pour appeler des rubriques.

Que faire ensuite

Ajouter un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique d'appel ou à un bloc de rubriques.

Ajouter un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique d'appel ou à un bloc de rubriques

Ajoutez un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique d'appel (parent) ou à un bloc de rubriques pour exécuter une fonction ou une tâche spécifique dans la rubrique d'appel. Vous spécifiez les paramètres d'entrée utilisés dans le bloc de rubriques et les paramètres de sortie utilisés par la rubrique appelante.

Traduction automatique

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

Passez en revue les blocs de rubriques disponibles dans la page Rubriques de).Agent virtuel Vous pouvez créer un nouveau bloc de rubriques. Vous pouvez également utiliser un bloc de rubriques prédéfini, le dupliquer et le personnaliser. Les blocs de rubriques prédéfinis sont installés automatiquement avec le module d'extension Glide Agent virtuel , ainsi que les modules d'extension de conversation Agent virtuel pour Gestion du service clientèle, Prestation de services RH et ITSM.

Vérifiez que le bloc de rubriques que vous souhaitez utiliser est publié et actif.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les types de variables suivants :

- Variables d'entrée transmises au bloc de rubriques.
- Variables de sortie renvoyées du bloc de rubriques à la rubrique appelante.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la page Rubriques disponibles, sélectionnez la rubrique ou le bloc de rubriques dans lequel vous allez inclure le bloc de rubriques.
   L'onglet **Flux** affiche le flux de conversation.
3. Selon le type de bloc de rubriques que vous ajoutez, ajoutez les contrôles appropriés Agent virtuel (nœuds) à la conversation.
   Par exemple, si vous ajoutez le bloc de rubriques Recherche contextuelle, vous pouvez ajouter le contrôle d'entrée utilisateur Texte pour demander un élément à l'utilisateur. Faites glisser ce contrôle avant le nœud du bloc de rubriques Recherche contextuelle.
4. Dans la section Utilitaires de la palette, faites glisser le contrôle Bloc de rubriques sur le canevas à l'emplacement approprié dans le flux de conversation.
5. Dans la feuille de propriétés du bloc de rubriques, sélectionnez le nom du bloc de rubriques que vous souhaitez ajouter.
   La feuille de propriétés du bloc de rubriques sélectionné affiche les paramètres d'entrée et de sortie. Le nom du bloc de rubriques sélectionné pré-remplit automatiquement le champ **Nom du nœud** . Vous pouvez remplacer le nom si nécessaire.
6. Définissez les variables de mappage d'entrée requises et, le cas échéant, les variables de mappage de sortie pour le bloc de rubriques sélectionné.
7. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Enregistrer**.
8. Pour prévisualiser votre rubrique d'appel, cliquez sur **Test** dans la barre d'en-tête.
   Vous pouvez voir comment la rubrique d'appel s'exécute dans la fenêtre de messagerie instantanée.

   Si le panneau ou Microsoft Teams l'application est configuré pour votre environnement, les Now Assist options d'aperçu de ces canaux s'affichent dans la liste de boutons Test. Sélectionnez **Aperçu dans le panneau Now Assist** ou **Aperçu dans Microsoft Teams** dans la liste pour tester votre rubrique dans ces environnements. Pour en savoir plus, consultez Intégration d'Agent virtuel à des applications de messagerie d'entreprise.
9. Si aucune autre modification n'est nécessaire, cliquez sur **Publier** dans la barre d'en-tête.

Traduction automatique

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

Lorsque vous mettez à jour des blocs de rubriques, Concepteur d'agent virtuel fournit des vérifications intégrées pour vous aider à identifier les changements apportés aux blocs de rubriques qui affectent les rubriques d'appel qui les utilisent. Les mises à jour incluent la modification des paramètres d'entrée et de sortie, la suppression de blocs de rubriques et la publication de blocs de rubriques et de rubriques d'appel inactifs et actifs.

Pour vous aider à gérer vos blocs de rubriques et les rubriques d'appel associées, Concepteur d'agent virtuel fournit des alertes qui servent de garde-fous. Ces alertes ont de nombreuses fonctions, notamment les suivantes :

- Ils vous avertissent des mises à jour du bloc de rubriques qui affectent les rubriques d'appel associées.
- Ils vous aident à éviter d'apporter des modifications involontaires.
- Ils vous informent que vous devrez peut-être apporter des modifications aux rubriques d'appel associées.

Modification des paramètres d'entrée ou de sortie d'un bloc de rubriques utilisé par l'appel de rubriques

Concepteur d'agent virtuel vous permet d'éviter la suppression des paramètres de sortie utilisés dans les rubriques d'appel. Concepteur d'agent virtuel vous informe que les changements affecteront les rubriques d'appel qui utilisent le bloc de rubriques.

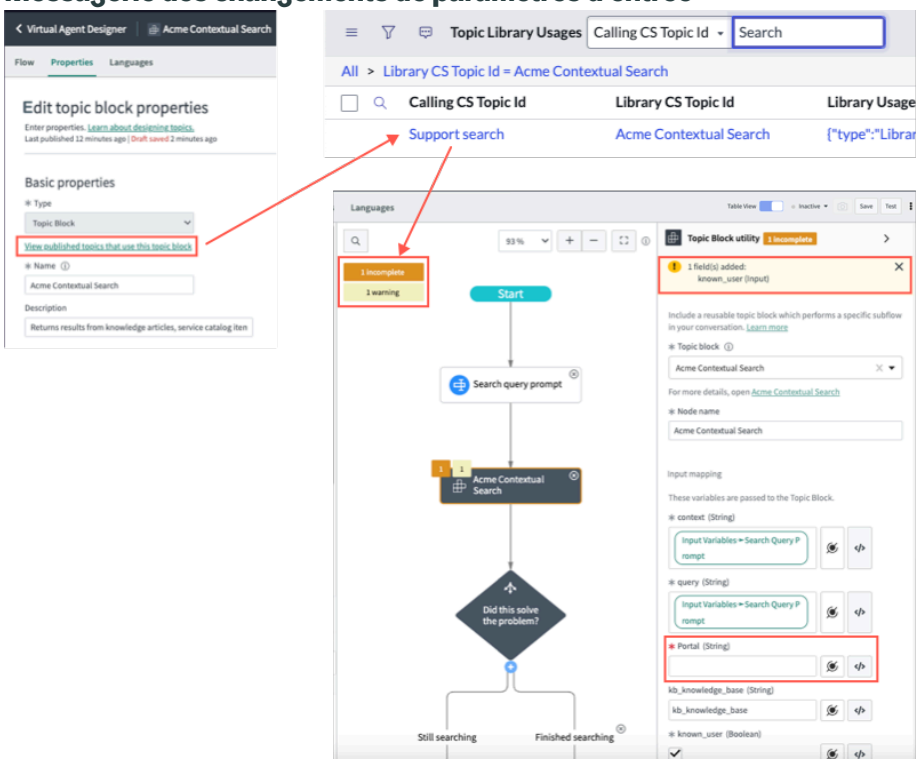
Par exemple, supposons que vous ajoutiez un nouveau paramètre d'entrée et que vous rendiez obligatoire un paramètre existant dans le bloc de rubriques Recherche contextuelle Acme. Vous pouvez passer en revue les rubriques affectées à partir d'un lien situé dans l'onglet **Propriétés** du bloc de rubriques. Le **lien Afficher les rubriques publiées qui utilisent ce bloc de rubriques** ouvre la table Utilisations de la bibliothèque de rubriques [sys_cs_topic_library_usage]. Ce tableau répertorie les rubriques d'appel publiées qui utilisent le bloc de rubriques.

Lorsque vous ouvrez une rubrique affectée, Concepteur d'agent virtuel des avertissements et des messages s'affichent sur le canevas indiquant où vous devez apporter des modifications. Lorsque vous sélectionnez le nœud Bloc de rubriques, des messages d'avertissement s'affichent dans la feuille de propriétés afin que vous puissiez mettre à jour les paramètres en conséquence.

Traduction automatique

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

Messagerie des changements de paramètres d'entrée



Agent virtuel Blocs de rubriques de la plateforme

Agent virtuel Fournit des blocs de rubriques prédéfinis que les auteurs de rubriques ou les administrateurs peuvent utiliser pour exécuter des fonctions ou des tâches spécifiques liées à la plateforme dans les conversations de bot. Par exemple, certains blocs de rubriques vous permettent de vérifier la disponibilité des agents ou de générer des Recherche IA résultats.

Vue d'ensemble des blocs de rubriques prédéfinis

Certains blocs de rubriques prédéfinis sont inclus automatiquement dans le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) et Agent virtuel Lite. Si vous utilisez Agent virtuel Lite, vous avez un accès en lecture aux blocs de rubriques, mais vous ne pouvez pas créer de blocs de rubriques ni les ajouter à des rubriques d'appel.

Vous pouvez dupliquer des blocs de rubriques prédéfinis et les modifier à l'aide Concepteur d'agent virtuelde . Pour en savoir plus sur l'utilisation de blocs de rubriques et sur la manière de les ajouter à des rubriques d'appel, reportez-vous aux rubriques Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques et Ajouter un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique d'appel ou à un bloc de rubriques.

Les sections suivantes décrivent les paramètres d'entrée et de sortie pour l'appel de différents types de blocs de rubriques de plateforme. Les paramètres d'entrée du bloc de rubriques sont transmis de la rubrique appelante et les paramètres de sortie sont renvoyés du bloc de rubriques à la rubrique appelante.

Remarque :
Les mises à niveau des blocs de rubriques par défaut ne sont pas appliquées aux blocs de rubriques dupliqués.

Traduction automatique

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

Bloc de rubriques Disponibilité de l'agent

Utilisez ce bloc de rubriques pour obtenir des informations pertinentes sur l'agent en direct à utiliser dans les conversations de transfert d'agent. Ces informations comprennent la disponibilité des agents, le temps d'attente (temps écoulé avant qu'un agent ne soit disponible) et les informations sur la file d'attente. Vous pouvez utiliser les informations renvoyées, telles qu'un long délai d'attente d'un agent, pour lancer un rappel de ticket ou de client.

Ce bloc de rubriques nécessite le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa), qui inclut Affectation de travail avancée.

Le tableau suivant répertorie les paramètres de sortie de ce bloc de rubriques.

Paramètres de sortie de disponibilité de l'agent

Paramètre	Description
DisponibleagentDisponible	Disponibilité de l'agent. La valeur est Vrai si un agent est disponible pour cette file d'attente. Dans le cas contraire, la valeur est faux.
file d'attente de support	sys_id de la file d'attente associée à la conversation. La valeur est nulle si aucun agent n'est disponible ou s'il n'y a pas de file d'attente associée.
temps d'attente	Temps d'attente numérique moyen pour la file d'attente. La valeur est nulle si aucun agent n'est disponible.

Bloc de rubriques de déviation

Utilisez le bloc de rubriques de réorientation dans Agent virtuel les rubriques de conversation pour suivre les problèmes qui ont aidé à résoudre ou qui Agent virtuel ont réellement été résolus pour un utilisateur.

Par exemple, la rubrique Résolution Agent virtuel automatique prédéfinie utilise un bloc de rubriques de déviation pour suivre les déviations. Pour plus d'informations, consultez Suivi des déviations à Agent virtuel l'aide du bloc de rubriques de déviation.

Le tableau suivant répertorie les paramètres d'entrée de ce bloc de rubriques.

Paramètres d'entrée de déviation

Paramètre	Description
Configuration de la déviation	Groupe de modèles de déviation.
Modèle de déviation	Modèle de déviation dans la configuration de déviation que vous avez choisie.
Table d'activité	Table dans laquelle se produit l'activité de déviation. Cette table est associée à la table d'activité primaire. Pour plus d'informations, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation.
ID d'activité	Liste des ID système d'activité séparés par des virgules. Par exemple, ID d'incident ou ID de tâche. Vous pouvez également ajouter une Recherche IA sortie à partir du bloc de rubriques ou Recherche contextuelle pour 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.

Paramètres d'entrée de déviation (suite)

Paramètre	Description
	un lien entre une occurrence de déviation et le contenu qui a contribué à la même déviation.

Bloc de rubriques du générateur de conversation de la FAQ

Utilisez ce bloc de rubriques pour créer des conversations de bot qui utilisent le contenu de votre FAQ existant. Avec ce bloc de rubriques, vous pouvez permettre aux auteurs de rubriques de créer des conversations simples en utilisant des articles de la base de connaissances existants publiés dans le modèle de FAQ ou en utilisant des données de questions-réponses importées de sources telles que des feuilles de calcul .

Le bloc de rubriques du Générateur de conversations de la FAQ utilise la recherche contextuelle pour trouver une correspondance appropriée dans le contenu de la FAQ. Le contenu de la FAQ est contrôlé en fonction du rôle du demandeur, des droits d'accès et du contexte.

Activez le module d'extension Gestion des connaissances avancée pour utiliser le modèle de connaissances de la FAQ.

Remarque :
La longueur par défaut d'un extrait de FAQ renvoyé dans la conversation est de 400 caractères. La longueur de l'extrait inclut les balises HTML et les liens utilisés dans l'extrait. Pour modifier la longueur de l'extrait, modifiez la valeur de la `com.glide.cs.faq.display_size` propriété système. En plus d'appliquer la longueur spécifiée, le système applique une logique de retour automatique à la ligne pour empêcher les mots et les liens de l'extrait d'être tronqués arbitrairement.

Les tableaux suivants répertorient les paramètres d'entrée et de sortie de ce bloc de rubriques.

Paramètres d'entrée du générateur de conversation de la FAQ

Paramètre	Description
requête	Recherchez le terme ou l'expression transmis au bloc de rubriques. Sélectionnez des **variables d'entrée** ou **des variables de script**.
portail	Contexte de la recherche. Sélectionnez des **variables d'entrée** ou **des variables de script**.
kb_knowledge	Base de connaissances pour la recherche. Sélectionnez des **variables d'entrée** ou **des variables de script**.

Paramètres de sortie du générateur de conversation de la FAQ

Paramètre	Description
Results_Returned	Valeur booléenne qui indique si des résultats ont été renvoyés à partir de la requête.
Results_Helpful	Valeur booléenne qui indique si l'utilisateur a trouvé les résultats utiles.

Traduction automatique

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

Bloc de rubriques contextuelles de contenu de formulaire

Ce bloc de rubriques permet d'ouvrir un formulaire dans une fenêtre contextuelle à partir du client Web. Une fois que l'utilisateur a soumis les informations requises, l'enregistrement apparaît sous forme de carte dans la fenêtre de Agent virtuel messagerie instantanée. Si un nouvel enregistrement est créé, l'ID système de cet enregistrement est envoyé au serveur afin que la Agent virtuel rubrique dispose de ces informations. Pour en savoir plus sur la création d'une fenêtre contextuelle à partir d'un lien, reportez-vous à la section Créer une préférence de lien intelligent.

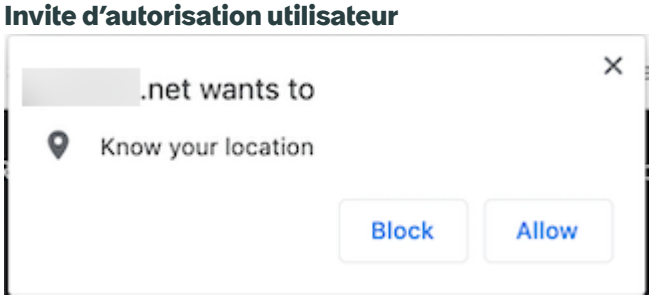
Paramètres d'entrée du bloc de rubriques contextuelles de contenu de formulaire

Paramètre	Description
sysId	ID système de l'enregistrement que vous souhaitez afficher à partir de la table spécifiée dans le `table` paramètre. Si vous ne voulez pas d'enregistrement spécifique, tapez `-1`pour créer un nouvel enregistrement.
table	Nom de la table que vous souhaitez interroger ou dans laquelle vous souhaitez créer un enregistrement.
vue	Nom d'une vue que vous avez créée pour la table. Si elle n'est pas spécifiée, la vue par défaut est utilisée.

Bloc de rubriques de géolocalisation

Utilisez ce bloc de rubriques pour récupérer des informations sur l'emplacement des utilisateurs, si les utilisateurs sont d'accord avec cela. Avant que le bloc de rubriques ne soit appelé dans une conversation, les utilisateurs sont invités s'ils souhaitent que leur position soit connue. Par exemple, les utilisateurs voient une invite semblable à la suivante :

Invite d'autorisation utilisateur

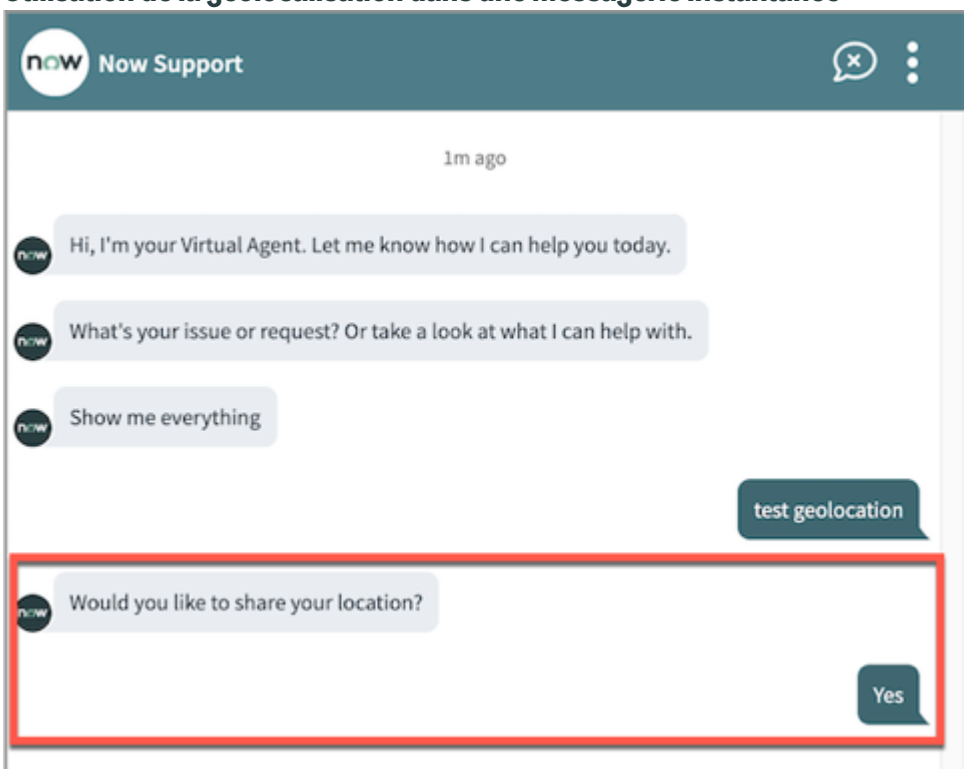


Les utilisateurs peuvent choisir de bloquer la demande ou d'autoriser la connaissance de leur emplacement. Si les utilisateurs cliquent sur **Autoriser**, ils sont ensuite invités à indiquer s'ils souhaitent partager leur position, comme illustré dans l'exemple suivant :

Traduction automatique

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

Utilisation de la géolocalisation dans une messagerie instantanée



Les tableaux suivants répertorient les paramètres d'entrée et de sortie de ce bloc de rubriques.

Paramètres d'entrée de géolocalisation

Paramètre	Description
permissionPrompt (chaîne)	Texte demandant l'autorisation d'utiliser l'emplacement de l'utilisateur. Ce texte s'affiche à l'utilisateur.
isGeoPermissionGrantedForNextUse (en anglais seulement)	Valeur booléenne qui détermine si les utilisateurs ont accordé l'autorisation de récupérer leurs coordonnées d'emplacement si cette demande est posée plusieurs fois au cours de la conversation. La variable peut être définie comme suit : • *True*: ne plus afficher l'invite d'autorisation, car l'utilisateur a accordé l'autorisation sur cet appareil. • *False*: afficher l'invite d'autorisation, car l'utilisateur a soit refusé l'autorisation, soit autorisé à récupérer les coordonnées une seule fois.

Paramètres de sortie de géolocalisation

Paramètre	Description
Latitude	Coordonnées de latitude.
Longitude	Coordonnées de longitude.
errormessage	Message associé à l'erreur s'il y a des erreurs.

Traduction automatique

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

Paramètre	Description
Type d'erreur	Variable renvoyée à partir du bloc de rubriques. Les types d'erreurs sont les suivants : • PERMISSION_DENIED • POSITION_UNAVAILABLE • TIMED_OUT • UNKNOWN_ERROR
statut	Variable renvoyée à partir du bloc de rubriques. L'état peut être : • OK : les coordonnées de l'emplacement ont été récupérées avec succès. • ERREUR : la récupération a échoué.

Mettre en pause le bloc de rubriques

Utilisez ce bloc de rubriques pour créer une pause afin de contrôler le rythme d'une conversation. Pour les utilisateurs finaux, ces commentaires sont transparents et s'affichent sous forme d'indicateur de saisie.

Par exemple, si la messagerie instantanée a généré une liste de liens vers la base de connaissances, vous pouvez ajouter un délai avant de poursuivre la conversation pour donner à votre utilisateur final le temps de lire les informations.

Le bloc de rubriques Mettre en pause s'affiche dans la section Utilitaires de la palette pour un accès plus facile.

Le tableau suivant répertorie le paramètre d'entrée de ce bloc de rubriques.

Mettre en pause le paramètre d'entrée

Paramètre	Description
Secondes	Nombre de secondes à attendre avant de continuer la conversation de messagerie instantanée. La valeur maximale autorisée est de 60 secondes. Si la valeur saisie est de 30 secondes (valeur par défaut) ou moins, le bloc doit être réactivé en temps quasi réel. Si la valeur saisie est supérieure à 30 secondes, attendez-vous à ce que la réactivation se produise avec une latence maximale de +30 secondes. Par exemple, si vous définissez la valeur sur 31 secondes, la mise en pause peut prendre jusqu'à 61 secondes (au maximum).

Exécuter le Recherche IA bloc de rubriques

Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau depuis une version antérieure, vous devez remplacer le bloc de Rome rubriques hérité Recherche IA par le bloc de rubriques Exécuter Recherche IA pour fonctionner.

Utilisez ce bloc de rubriques pour générer des Recherche IA résultats dans une conversation. Ce bloc ne nécessite pas de paramètres d'entrée spécifiques d'une rubrique d'appel, car il

Traduction automatique

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

est contrôlé par l'application Recherche IA dans Agent virtuel. L'application de recherche par défaut Agent virtuel et la configuration EVAM définies dans l'expérience de messagerie instantanée contrôlent la façon dont Recherche IA les résultats sont affichés dans les conversations.

Pour plus d'informations sur l'utilisation , reportez-vous Agent virtuel à la section Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA.Recherche IA Pour en savoir plus sur Agent virtuel les expériences de messagerie instantanée et leur configuration, reportez-vous à la section Configurer les expériences de messagerie instantanée pour Agent virtuel les utilisateurs.

Vous pouvez contrôler certains aspects du bloc de rubriques Exécuter Recherche IA :

- Personnaliser l'expérience Recherche IA en option : vous pouvez personnaliser l'expérience de recherche en créant une configuration d'application de recherche personnalisée à utiliser par le bloc de rubriques, plutôt que la configuration d'application de recherche par défaut Agent virtuel . La configuration de l'application de recherche définit les résultats de recherche renvoyés dans la conversation. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'une configuration d'application de recherche personnalisée dans le bloc de rubriques, reportez-vous à la section Créer une expérience personnalisée Recherche IA pour Agent virtuel les conversations.

  Pour utiliser la configuration par défaut Agent virtuel de Recherche IA, laissez le champ **Configuration de l'application de recherche** vide dans la feuille Propriétés du bloc de rubriques lorsque vous ajoutez le bloc de rubriques Exécuter Recherche IA à une rubrique.

- Spécifier une valeur de délai d'expiration Recherche IA de l'action de flux : l'action Recherche IA de flux dans le bloc de rubriques expire automatiquement au bout de 10 secondes. Vous pouvez modifier le délai avant l'expiration de cette action de flux en ajoutant la propriété système `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout` et en configurant ces champs pour modifier la valeur du délai :

Champs de propriétés système pour com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout

Champ	Valeur
Nom	Entrez le nom de la propriété système : com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout
Description	Entrez une explication pour cette propriété : Délai d'expiration de l'action Recherche IA (en secondes)
Type	Sélectionner un nombre entier.
Valeur	Saisissez le nombre de secondes avant que l'action n'expire Recherche IA . La valeur par défaut est 10 secondes.

Les tableaux suivants répertorient les paramètres d'entrée et de sortie de ce bloc de rubriques. Pour les paramètres de sortie, vous avez la possibilité de désactiver l'une des variables renvoyées par le bloc de rubriques.

Exécuter les Recherche IA paramètres d'entrée

Paramètre	Description
search_term	Expression saisie par un utilisateur au cours de la conversation.

Traduction automatique

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

Exécuter les paramètres de sortie de recherche IA

Paramètre	Description
genius_results	Variable qui identifie les résultats Genius renvoyés.
search_results	Variable qui identifie les résultats de recherche réguliers (sortie multi-liste) renvoyés.
search_metadata	Variable qui identifie les métadonnées des résultats de recherche utilisées pour les mesures de clic dans Analyse conversationnelle, telles que le terme de recherche utilisé, la langue de requête, entre autres.

Bloc de rubriques de détection de langue d'exécution

Utilisez ce bloc de rubriques pour détecter la langue de l'utilisateur au cours d'une conversation et basculer vers cette langue au milieu de la conversation si la langue est prise en charge dans le Now Platform.

Par exemple, dans les conversations où les utilisateurs invités interagissent avec le bot dans une langue différente de la langue de conversation actuelle, vous pouvez utiliser ce bloc de rubriques pour changer la langue en conséquence. Ce bloc de rubriques permet à votre bot d'effectuer les opérations suivantes :

- Détectez la langue dans les conversations sur tous les canaux pris en charge Agent virtuel .
- Déterminez si la langue est prise en charge dans le Now Platform, et si tel est le cas, demandez à l'utilisateur s'il souhaite passer à la langue détectée.
- Basculer vers la langue détectée au cours de la conversation si l'utilisateur accepte le changement.

Activez le module d'extension Détection et traduction de langues de l'Agent virtuel [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation] pour utiliser ce bloc de rubriques.

Le tableau suivant répertorie les paramètres d'entrée de ce bloc de rubriques.

Paramètres d'entrée de détection de langue d'exécution

Paramètre	Description
énoncé (chaîne)	Texte saisi par l'utilisateur.
Changer la langue (booléen)	Option qui affiche un message à l'utilisateur qui effectue les opérations suivantes : • Indique que le bot a détecté que l'utilisateur est en train de taper dans une autre langue. • Demande de poursuivre la conversation dans la langue prise en charge. Si l'utilisateur répond oui, la conversation passe à la langue prise en charge.

Utiliser la géolocalisation dans Agent virtuel

Les auteurs de rubriques peuvent inclure un bloc de rubriques prédéfini appelé Géolocalisation dans les conversations avec les utilisateurs. Le bloc de rubriques

Traduction automatique

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

Géolocalisation récupère les coordonnées de latitude et de longitude de l'emplacement de l'utilisateur.

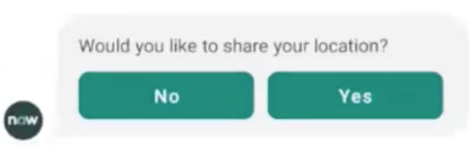
Les auteurs de rubriques peuvent ajouter ce bloc de rubriques à des flux de conversation plus importants. Avec l'autorisation de l'utilisateur, le bloc de rubriques récupère les coordonnées d'emplacement de latitude et de longitude de l'utilisateur. Connaître ces coordonnées peut aider les auteurs de rubriques à répondre aux demandes ou problèmes des clients plus rapidement et plus efficacement.

Par exemple, vous devrez peut-être envoyer un technicien sur le site d'un client pour résoudre un incident. Pour répondre rapidement au client, vous devez savoir quels techniciens se trouvent à proximité afin de pouvoir envoyer le technicien approprié pour l'emplacement du client.

Pour obtenir des informations générales sur l'utilisation de la géolocalisation sur la plateforme, consultez Géolocalisation ServiceNow.

Partager les détails de l'emplacement

La première fois qu'un utilisateur, comme un technicien sur site, utilise le bloc de rubriques Géolocalisation dans une conversation, il est invité à partager des détails sur son emplacement.



Flux de blocs de rubriques de géolocalisation

Choix de l'utilisateur	Réponse du bloc de rubriques
Oui	Le bloc de rubriques envoie les coordonnées de latitude et de longitude de l'utilisateur du serveur à l'appareil de l'utilisateur. Si les utilisateurs souhaitent autoriser l'instance à accéder à leur emplacement, ils peuvent alors voir des invites spécifiques à leur ServiceNow système d'exploitation ou à leur navigateur. Voici quelques exemples de ces invites : • Autoriser (toujours) • Autoriser (une seule fois) • Bloquer (ne pas autoriser) En fonction de la réponse de l'utilisateur, il est possible que cette invite s'affiche une ou plusieurs fois, ou qu'elle ne la voie jamais.
Non	Le bloc de rubriques ne récupère pas les coordonnées de l'utilisateur et affiche un message d'erreur pertinent que l'auteur de la rubrique doit résoudre. L'erreur est enregistrée en tant que paramètre de sortie. Pour plus d'informations, consultez Paramètres de bloc de rubriques de géolocalisation.

Modifier le bloc de rubriques Géolocalisation

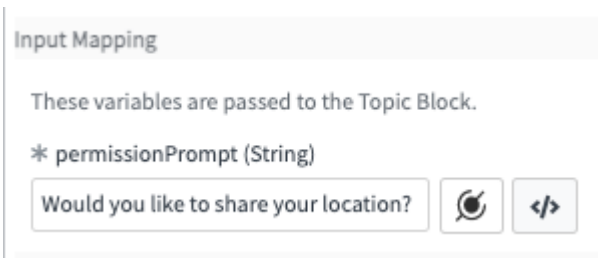
Si vous êtes un auteur de rubrique ou un administrateur, vous pouvez modifier le flux de blocs de rubriques Géolocalisation, le cas échéant. Il vous suffit de dupliquer le bloc de rubriques et de le renommer. Vous pouvez ensuite l'utiliser au besoin dans le flux de conversation plus large que vous concevez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 feuille de propriétés du bloc de rubriques Géolocalisation permet aux auteurs de rubriques de spécifier les mappages d'entrée et de sortie. Vous pouvez également personnaliser l'invite à l'aide de pastilles de données ou de scripts. Par exemple, vous pouvez inclure une explication ou un motif pour poser la question. Pour plus d'informations sur l'utilisation des pastilles de données et des scripts, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles.

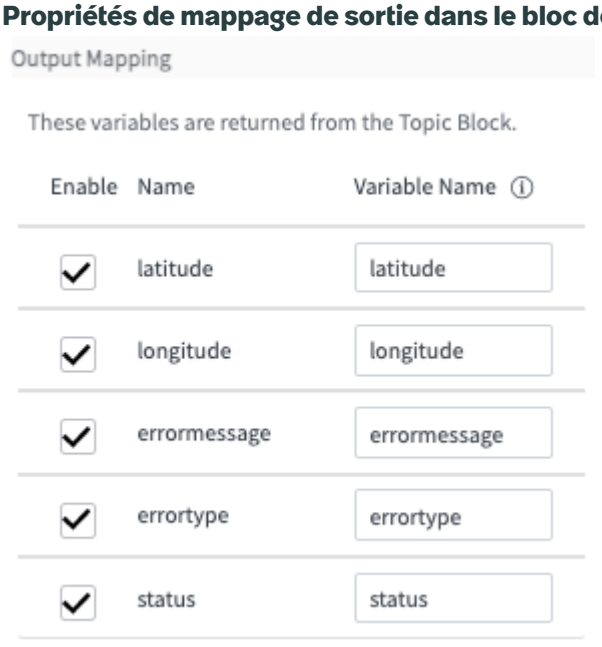
Partager l'invite d'emplacement dans les propriétés du bloc de rubriques Géolocalisation



Utilisez les mappages d'entrée pour personnaliser la façon dont Agent virtuel demande aux utilisateurs l'autorisation de partager leur emplacement. La réponse est transmise au bloc de rubriques.

Utilisez les mappages de sortie pour spécifier les variables renvoyées par le bloc de rubriques dans la conversation.

Propriétés de mappage de sortie dans le bloc de rubriques Géolocalisation

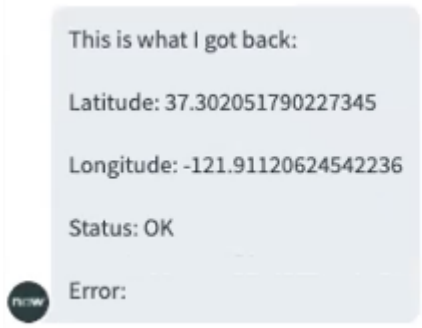


Toutes les variables sont sélectionnées par défaut. Conservez les choix par défaut ou sélectionnez les variables que vous souhaitez renvoyer dans le bloc de rubriques. Au minimum, vous devez sélectionner les coordonnées de latitude et de longitude. Toutefois, les messages d'erreur, le type d'erreur et les détails de l'état peuvent être utiles lors de la résolution des problèmes. Les mappages de sortie que vous sélectionnez sont stockés en tant que variables sur le serveur.

Traduction automatique

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



Pour plus d'informations sur les propriétés du bloc de rubriques Géolocalisation, consultez Paramètres du bloc de rubriques Géolocalisation.

Personnalisation Agent virtuel avec des contrôles personnalisés

Les contrôles personnalisés sont des composants que ServiceNow® les développeurs peuvent créer pour les utiliser dans Agent virtuel des rubriques ou des blocs de rubriques. Ces commandes incluent les curseurs ou les lecteurs vidéo. Les contrôles personnalisés complètent les contrôles fournis dans Concepteur d'agent virtuel.

Concepteur d'agent virtuel fournit un ensemble par défaut de contrôles qui représentent les entrées de l'utilisateur, les réponses de l'agent et les utilitaires pour créer une Agent virtuel conversation. En tant que développeur, vous pouvez créer Concepteur d'agent virtuel des contrôles supplémentaires (composants d'interface) pour des entrées ou des réponses de sortie spécifiques. Par exemple, un curseur est un exemple de contrôle d'entrée personnalisé qui permet aux utilisateurs finaux de sélectionner une quantité.

Remarque :
Les contrôles personnalisés ne fonctionnent pas sous Internet Explorer version 11. Les contrôles personnalisés ne sont pas non plus pris en charge pour Microsoft Teams.

Avant de créer un contrôle personnalisé

Les contrôles personnalisés sont basés sur des contrôles personnalisables Composants Next Experience que vous pouvez créer à l'aide de l'extension Next Experience Design System.

Avant de créer un composant personnalisé, vous devez disposer des éléments suivants :

- Connaissance de base des structures de tables et d'applications Now Platform® .
- Connaissance générale des concepts, du développement et de la conception des composants Web.
- Connaissances JavaScript pour définir le comportement du composant et celui du contrôle personnalisé.
- Connaissance du processus de conception pour la création de composants personnalisés à utiliser dans Concepteur d'agent virtuel.

Pour en savoir plus sur le développement de composants personnalisés pour Agent virtuel, consultez Développer un composant pour Virtual Agent .

Fonctionnement des contrôles personnalisés

Pour ajouter votre contrôle personnalisé à , procédez comme Agent virtuelsuit :

Traduction automatique

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

   Après avoir généré le composant personnalisé à utiliser pour le contrôle, créez une définition de contrôle personnalisée qui mappe un contrôle d'entrée ou de réponse au composant personnalisé.

2. Créer un contrôle personnalisé à l'aide de Concepteur d'agent virtuel.

   Un contrôle personnalisé est un contrôle d'entrée ou de réponse. Les développeurs créent un contrôle personnalisé en Concepteur d'agent virtuel procédant comme suit :

   - Sélection d'une définition de contrôle personnalisée.
   - Définition des paramètres d'entrée pour l'utilisation du contrôle.
   - Spécifiant les paramètres de sortie retournés par le contrôle.

   Un contrôle d'entrée comporte des rappels qui utilisent l'entrée de l'utilisateur final. Un contrôle de réponse présente généralement des informations à l'utilisateur final et n'a pas de rappels.

3. Ajoutez un contrôle personnalisé à une rubrique ou à un bloc de rubriques.

   Les auteurs de rubriques, les administrateurs Virtual Agent ou les administrateurs peuvent ajouter un utilitaire de contrôle personnalisé à une rubrique ou à un bloc de rubriques.

Entrées sécurisées

À partir de la San Diego mise en production, vous pouvez créer des contrôles d'entrée personnalisés qui peuvent accepter des entrées sécurisées, telles que des mots de passe, à transmettre aux actions ou aux Hub d'intégration flux secondaires. Pour l'activer, faites glisser le commutateur **Sécuriser les entrées** lorsque vous créez votre contrôle d'entrée personnalisé. Pour plus d'informations, consultez Créer un Agent virtuel contrôle personnalisé.

Créer une définition de contrôle personnalisée

Définissez une définition de contrôle d'entrée ou de réponse personnalisée qui est mappée à un composant personnalisé.

Avant de commencer
Une définition de contrôle personnalisée nécessite un composant personnalisé. Par exemple, un contrôle d'entrée de curseur utilise un composant de curseur personnalisé. Pour commencer, créez le composant personnalisable que vous utiliserez pour votre contrôle.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour un contrôle personnalisé donné, créez une définition de contrôle distincte pour chaque canal dans lequel le contrôle sera utilisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Définitions de contrôle personnalisées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de contrôle personnalisé

Champ	Description
Nom	Nom du contrôle personnalisé à créer.
Type	Type de contrôle personnalisé. Les choix sont les suivants : ○ Entrée ○ Réponse
Domaine	Domaine dans lequel ce contrôle est utilisé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ouvrez l'enregistrement de contrôle personnalisé que vous venez de créer.
6. Dans la liste connexe à Définitions de contrôle personnalisées, cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de contrôle personnalisé

Champ	Description
Canal	Canaux dans lesquels votre contrôle peut être utilisé. Le canal est un client de messagerie instantanée, tel qu'un client Web ou une application de messagerie, qui est pris en charge dans Agent virtuel. Si votre contrôle peut être utilisé dans plusieurs canaux, créez une définition de contrôle personnalisée pour chaque canal. Si des canaux sont définis, le contrôle personnalisé ne peut s'exécuter que dans les canaux spécifiés.
Application	Périmètre auquel ce contrôle appartient.
Définition du composant UX	Liste des composants personnalisés créés pour être utilisés en tant que contrôles personnalisés dans Agent virtuel. Choisissez un composant facultatif pour votre contrôle personnalisé.
Domaine	Domaine où ce contrôle est utilisé.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La définition de contrôle personnalisée est disponible pour utilisation. Vous pouvez le spécifier lorsque vous créez le contrôle approprié dans Concepteur d'agent virtuel.

Que faire ensuite

Créez le contrôle personnalisé dans Concepteur d'agent virtuel.

Créer un Agent virtuel contrôle personnalisé

Créez un contrôle d'entrée ou de réponse personnalisé que les auteurs de rubriques peuvent utiliser dans des rubriques ou des blocs de rubriques. Dans Agent virtuel 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.

conversations, un contrôle d'entrée collecte des informations auprès des utilisateurs finaux, tandis qu'un contrôle de réponse affiche des informations aux utilisateurs finaux.

Avant de commencer

Créez la définition de contrôle personnalisée.

Important :
Pour implémenter des entrées sécurisées (password2) dans votre Agent virtuel contrôle personnalisé, vous devez respecter les exigences d'application incluses dans le périmètre de Studio de workflow. Pour plus de détails, voir Studio de workflow Exigences de l'application incluse dans le périmètre pour les entrées sécurisées.

Conseil :
Les développeurs et les auteurs de rubriques peuvent avoir besoin d'accéder à des contrôles personnalisés créés dans d'autres périmètres de l'application. Pour leur donner accès, reportez-vous à la section Créez des privilèges d'accès entre périmètres pour les blocs de rubriques et les contrôles personnalisés.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la page Rubriques , cliquez sur **+ Créer.**
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Propriétés

Champ	Description
Type	Liste des objets que vous pouvez créer dans Concepteur d'agent virtuel. Choisissez le type de contrôle personnalisé : ○ **Contrôle d'entrée personnalisé** ○ **Contrôle de réponse personnalisé**
Nom	Nom unique du contrôle personnalisé qui reflète son objectif.
Description	Brève explication du but et de la fonctionnalité du contrôle.
Propriétés avancées (facultatif)	
Sécuriser les entrées [Contrôles d'entrée personnalisés uniquement]	
Activer	Commutateur qui permet à un contrôle d'entrée personnalisé de transmettre des entrées sécurisées, telles que les mots de passe.
Disponible dans la palette	
Activer	Commutateur qui détermine si le contrôle personnalisé apparaît comme sa propre icône dans la section Utilitaires de la palette de l'onglet **Flux** . Cela permet aux autres auteurs d'accéder facilement au contrôle.
Supplémentaire	

Traduction automatique

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

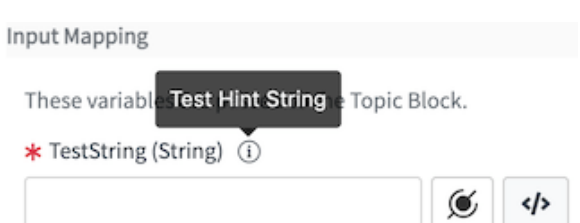
Champ	Description
Catégories	Liste des catégories. Les catégories identifient et regroupent des rubriques, des blocs de rubriques ou des contrôles personnalisés connexes. Le cas échéant, choisissez une catégorie pour votre contrôle.

4. Cliquez sur **Créer**.
   L'onglet **Flux** s'ouvre et affiche un flux initial contenant un nœud de contrôle personnalisé.
5. Cliquez sur le nœud Start (**Démarrer**) et définissez les paramètres d'entrée du contrôle.
   Les auteurs de rubriques fourniront ces paramètres d'entrée et valeurs à partir de la rubrique d'appel.

   a. Cliquez sur **+ Ajouter**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Boîte de dialogue Ajouter une entrée

Champ	Description
Nom	Nom de la variable d'entrée qui stocke la valeur d'entrée.
Type	Type de données transmises au bloc de rubriques. Par exemple, **chaîne**, **booléen**, etc. Les champs changent en fonction de votre choix. Pour plus d'informations, consultez Entrer des types de données dans des Agent virtuel rubriques.
Obligatoire	Option permettant de définir le paramètre selon les besoins.
Conseil	Info-bulle visible lors de la création d'une rubrique d'appel. Reportez-vous à l'exemple suivant : 
Table	ServiceNow Table utilisée pour demander une entrée. Ce champ n'est disponible que lorsque **Référence** ou **Tableau.Référence** est sélectionné dans le champ **Type** .
Nombre maximum de lignes	Nombre maximal de lignes que le bloc de rubriques est autorisé à définir. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Tableau** est sélectionnée dans le champ **Type** .
Valeur par défaut	Valeur par défaut pour la variable. Cette valeur peut être utilisée lors de l'aperçu du bloc. Les valeurs par défaut en double ne sont pas autorisées pour les types de données de tableau.

Traduction automatique

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

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

d. Répétez ces étapes pour obtenir d'autres paramètres.

6. Cliquez sur le nœud de **fin** et définissez les paramètres de sortie et les valeurs renvoyées par le contrôle personnalisé.
   Les auteurs de rubriques peuvent utiliser la valeur de sortie dans la rubrique d'appel.
   a. Cliquez sur **+ Ajouter nouveau**.
   b. Entrez le nom et la valeur du paramètre.
   c. Répétez ces étapes pour obtenir d'autres paramètres.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur le nœud de contrôle personnalisé et complétez la feuille de propriétés comme suit :
   - Pour un contrôle d'entrée personnalisé, renseignez le Feuille de propriétés d'entrée personnaliséechamp .
   - Pour un contrôle d'entrée personnalisé sécurisé, renseignez le Feuille de propriétés d'entrée personnalisée sécuriséechamp .
   - Pour un contrôle de réponse personnalisé, renseignez le Feuille de propriétés de sortie personnaliséechamp .
8. Pour créer le contrôle, cliquez sur **Enregistrer** , puis sur **Publier**.

Résultats

Si vous avez sélectionné **Disponible dans la palette** de la page Propriétés, l'icône Contrôle personnalisé s'affiche comme sa propre icône dans la section Utilitaires de la palette. Le contrôle est répertorié sur la page Rubriques et vous pouvez utiliser le menu Type pour afficher uniquement les contrôles personnalisés.

Que faire ensuite

Ajouter un contrôle personnalisé à une rubrique ou à un bloc de Agent virtuel rubriques.

Ajouter un contrôle personnalisé à une rubrique ou à un bloc de Agent virtuel rubriques

Ajoutez un contrôle personnalisé à une rubrique ou à un bloc de Agent virtuel rubriques. Au cours de la conversation, vous pouvez recueillir des entrées de l'utilisateur ou afficher des sorties à l'utilisateur.

Avant de commencer

Procédez comme suit avant de commencer cette tâche :

- Créez et publiez le contrôle d'entrée ou de réponse personnalisé.
- Créez une rubrique d'appel ou un bloc de rubriques dans lequel le contrôle personnalisé sera incorporé.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page Rubriques, cliquez sur la rubrique ou le bloc de rubriques dans lequel vous ajouterez le contrôle personnalisé.

Traduction automatique

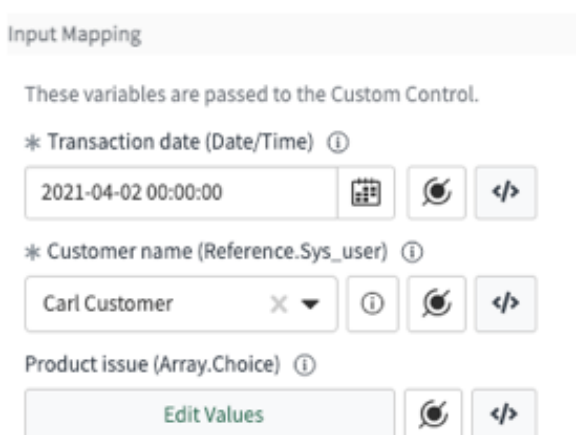
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

3. Dans l'onglet **Flux** , faites glisser l'icône Contrôle personnalisé de la section Utilitaires de la palette à la position appropriée dans le flux de rubriques.

> **Remarque :**
> Si vous avez sélectionné **Disponible dans la palette** de la page Propriétés du contrôle personnalisé, le contrôle personnalisé s'affiche sous la forme d'une icône à part entière dans la section Utilitaires de la palette.

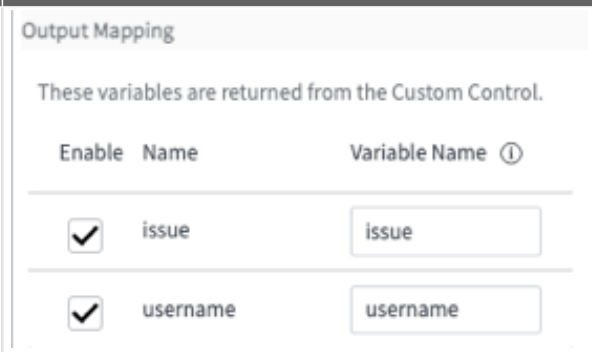
4. Cliquez sur le nœud de contrôle personnalisé.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Feuille de propriétés de l'utilitaire de contrôle personnalisé

Propriété	Description
Contrôle personnalisé	Nom d'un objet de contrôle personnalisé qui a été publié dans Concepteur d'agent virtuel.
Nom du nœud	Nom du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné.
Mappage d'entrée	Variables à utiliser comme entrée dans le contrôle personnalisé sélectionné. Par exemple, l'image suivante a des exemples de variables :  Le contenu de cette zone change en fonction du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné. Les options peuvent inclure une entrée de chaîne, des enregistrements référencés, des scripts, etc.
Mappage de sortie	Variables à générer par le contrôle personnalisé sélectionné. Par exemple, l'image suivante comporte des exemples de variables qui sont activées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	 Le contenu de cette zone change en fonction du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Utiliser conditionnellement ce nœud si	Une instruction de condition no-code ou un script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour voir comment fonctionne votre contrôle personnalisé dans la rubrique, cliquez sur **Test** dans la barre d'en-tête.
   Votre rubrique s'exécute dans une fenêtre de test de messagerie instantanée.
8. Si aucune autre modification n'est nécessaire, cliquez sur **Publier** dans la barre d'en-tête Concepteur d'agent virtuel .

Résultats

La rubrique est active. Vous pouvez le déployer chez vos Agent virtuel clients.

Feuille de propriétés d'entrée personnalisée

Utilisez cette feuille pour définir un contrôle d'entrée personnalisé dans Agent virtuel.

Feuille de propriétés d'entrée personnalisée

Propriété d'entrée personnalisée	Description
Définition de contrôle personnalisée	Liste des définitions de contrôle personnalisées pour les contrôles. Sélectionnez la définition qui définit le mode de rendu du contrôle pour le canal dans lequel il s'exécute. Si vous avez besoin d'ajouter une définition de contrôle personnalisée, cliquez sur le lien **Définitions de contrôle personnalisées** .
Générer la fonction de	Fonction de script qui fournit les données utilisées pour restituer le contrôle 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.

Propriété d'entrée personnalisée	Description
données de contrôle	Par exemple, si vous créez un contrôle d'entrée de curseur, vous devez définir les valeurs du curseur. Ces valeurs incluent les valeurs minimale et maximale du curseur, les valeurs par défaut de la diapositive, l'icône utilisée dans le curseur, etc.
Fonction de transcription	Fonction de script qui fournit le message enregistré dans la transcription. Par exemple, un message pour un contrôle d'entrée peut confirmer que le contrôle est affiché avec des valeurs de données spécifiques.
Fonction de gestionnaire de réponse	Fonction de script qui définit la façon dont la réponse d'entrée est gérée sur le serveur de conversation.
Fonction de transcription de réponse	Fonction de script qui fournit le message pour la réponse de contrôle d'entrée enregistrée dans la transcription de la conversation.
Message de réponse d'un canal non pris en charge	Message de secours par défaut qui s'affiche lorsqu'un utilisateur exécute le contrôle sur un canal non pris en charge.
Avancé (facultatif)	
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.

Feuille de propriétés d'entrée personnalisée sécurisée

Utilisez cette feuille pour spécifier des entrées sécurisées, telles qu'un mot de passe, dans un contrôle d'entrée personnalisé au format Agent virtuel.

Important :
Pour implémenter des entrées sécurisées (password2) dans votre Agent virtuel contrôle personnalisé, vous devez respecter les exigences d'application incluses dans le périmètre de Studio de workflow. Pour plus de détails, voir Studio de workflow Exigences de l'application incluse dans le périmètre pour les entrées sécurisées.

Traduction automatique

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

Feuille de propriétés d'entrée personnalisée sécurisée

Propriété d'entrée personnalisée sécurisée	Description
Définition de contrôle personnalisée	Liste des définitions de contrôle personnalisées pour les contrôles. Sélectionnez la définition qui définit le mode de rendu du contrôle pour le canal dans lequel il s'exécute.
Générer la fonction de données de contrôle	Fonction de script qui fournit les données utilisées pour restituer le contrôle personnalisé. Par exemple, si vous demandez un ou plusieurs mots de passe, vous devez définir les valeurs de chaque mot de passe.
Fonction de transcription	Fonction de script qui fournit le message enregistré dans la transcription. Par exemple, un message pour un contrôle d'entrée peut confirmer que le contrôle est affiché avec des valeurs de données spécifiques.
Message de réponse d'un canal non pris en charge	Message de secours par défaut qui s'affiche lorsqu'un utilisateur exécute le contrôle sur un canal non pris en charge.
Appeler Studio de workflow l'objet	L'action ou le Studio de workflow flux secondaire dans lequel les entrées sécurisées du contrôle personnalisé peuvent être transmises. Pour plus d'informations sur Studio de workflow les actions et les flux secondaires, consultez Actions et flux secondaires.
Spoke	Nom de l'application incluse dans le périmètre qui contient Studio de workflow du contenu dédié à une application ou à un type d'enregistrement particulier. Pour obtenir la liste des spokes par défaut, reportez-vous à la rubrique Spokes.
Action/Flux secondaire	Action Studio de workflow ou flux secondaire à effectuer dans l'instance. Les zones **Input mapping (Mappage d'entrée**) et Output mapping (**Mappage de sortie**) changent en fonction de votre sélection. Pour en savoir plus sur l'action ou le flux secondaire, cliquez sur le lien sous votre sélection pour l'afficher dans Studio de workflow.
Mappage d'entrée	Spécifie les variables à utiliser comme entrée dans l'action sélectionnée. Les cases à cocher des champs sécurisés (type mot de passe 2) sont sélectionnées automatiquement, ce qui les rend obligatoires. Si vous cochez la case en regard d'un champ Chaîne, il sera obligatoire, mais pas sécurisé. Seuls les champs qui utilisent le type de données password2 sont sécurisés. Pour chaque champ sélectionné, fournissez le nom de la variable de réponse d'entrée correspondante qui est spécifié dans l'action ou le flux secondaire. Par exemple, une Studio de workflow action contient une 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.

Propriété d'entrée personnalisée sécurisée	Description
	et une *newPasswordoldPassword* entrée. L'objet de réponse d'entrée se présente comme suit : `{ "old_password": "1234", "new_password": "5678" }` Dans cet exemple, entrez `old_password` pour la *oldPassword* propriété, puis entrez `new_password` pour la *newPassword* propriété.
Mappage de sortie	Spécifie les variables à générer par l'action sélectionnée. Le contenu de cette zone change en fonction de l'action que vous avez sélectionnée.
Avancé (facultatif)	
Autorisations	
Exécuter en tant que	Autorisations à utiliser pour l'action. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utilisateur qui lance la session** : Lorsque cette option est sélectionnée, l'action s'exécute avec les mêmes autorisations que l'utilisateur actuel. • **Utilisateur système** : lorsque cette option est sélectionnée, l'action s'exécute à l'aide des privilèges système, dont certains peuvent ne pas être disponibles pour l'utilisateur actuel.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.

Information associée

Workflow Studio Actions

Flux secondaires de Studio de workflow

Considérations relatives à la conception du mot de passe (chiffré dans 2 sens)

Feuille de propriétés de sortie personnalisée

Utilisez cette feuille pour définir un contrôle de réponse personnalisé dans Agent virtuel.

Traduction automatique

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

Feuille de propriétés de sortie personnalisée

Propriété de réponse personnalisée	Description
Définition de contrôle personnalisée	Liste des définitions de contrôle personnalisées pour les contrôles. Sélectionnez la définition qui définit le mode de rendu du contrôle pour le canal dans lequel il s'exécute.
Générer la fonction de données de contrôle	Fonction de script qui fournit les données utilisées pour restituer le contrôle personnalisé. Par exemple, si vous créez un contrôle d'entrée de curseur, vous devez définir les valeurs du curseur. Ces valeurs incluent les valeurs minimale et maximale du curseur, les valeurs par défaut de la diapositive, l'icône utilisée dans le curseur, etc.
Fonction de transcription	Fonction de script qui fournit le message enregistré dans la transcription. Par exemple, un message pour un contrôle d'entrée peut confirmer que le contrôle est affiché avec des valeurs de données spécifiques.
Message de réponse d'un canal non pris en charge	Message de secours par défaut qui s'affiche lorsqu'un utilisateur exécute le contrôle sur un canal non pris en charge.
Avancé (facultatif)	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Intégration Agent virtuel aux Studio de workflow workflows

Les workflows de conversation de ServiceNow® Agent virtuel peuvent être intégrés à ceux du ServiceNow Studio de workflowfichier . Vous pouvez ensuite utiliser ces workflows dans Agent virtuel les conversations.

Vous pouvez intégrer Studio de workflow des actions et des flux secondaires comme suit :

- Ajoutez les actions ou les flux secondaires aux Agent virtuel conversations.
- Utilisez des actions créées pour un autre produit dans les Agent virtuel conversations.
- Créez des conversations qui appellent des workflows directement dans la conversation. Par exemple, les utilisateurs peuvent passer des demandes de catalogue, créer des incidents ou saisir des informations en toute sécurité.

Dans Agent virtuel les conversations, vous pouvez utiliser des actions pour déclencher des workflows personnalisés dans une application (tels que Studio de workflow) ou des workflows d'applications et de produits tiers disponibles dans le Hub d'intégration. Les intégrations sont créées à l'aide Studio de workflow de et Hub d'intégration contribuent à garantir un haut niveau de résilience et de performance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une action du workflow tarde à répondre ou semble attendre, les auteurs de rubriques voient un message d'erreur pertinent.

Par défaut, une tâche planifiée vérifie le flux de conversation toutes les 120 secondes. Pour plus d'informations sur les travaux planifiés, reportez-vous à la rubrique Travaux planifiés .

Vous pouvez modifier cet intervalle selon vos besoins. Pour modifier l'intervalle, reportez-vous à la section Spécifier le délai d'expiration du workflow de l'action.

Intégrez les workflows des produits tiers disponibles sur le Centre d'intégration

Vous pouvez l'utiliser Hub d'intégration pour créer des workflows numériques de bout en bout et automatiser les processus qui s'intègrent à n'importe Now Platform® quelle application, plateforme ou donnée tierce.

Par exemple, vous pouvez utiliser l'un des 100 spokes prédéfinis disponibles sur le ServiceNow Store . Ces spokes prédéfinis incluent ceux des applications populaires, telles que Microsoft Azure, Workday et Okta.

Pour plus d'informations sur le , consultez ServiceNow IntegrationHub – Natively integrate ServiceNow with anything (Centre d'intégration ServiceNow – Intégrer ServiceNow nativement à n'importe quel élément).ServiceNow Hub d'intégration

Ajouter des workflows aux rubriques

Utilisez l'utilitaire Action pour intégrer ServiceNow Studio de workflow des workflows dans Agent virtuel des rubriques. Le nœud Action déclenche les workflows requis Studio de workflow utilisés dans la Agent virtuel conversation.

Avant de commencer

Créer une Agent virtuel rubrique, si vous n'en avez pas déjà un.

Familiarisez-vous avec les fonctionnalités suivantes :

- Studio de workflow les concepts et les tâches. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Studio de workflow .
- Concepteur d'agent virtuel utilitaires, tels que l'utilitaire de recherche et l'utilitaire d'action des scripts.

  Utilisez ces utilitaires pour contrôler les actions au sein de la Agent virtuel conversation. Pour plus d'informations sur ces utilitaires, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Utilitaires.

- Agent virtuel Contrôles. Il peut vous être demandé de saisir l'un des éléments suivants :
  - Chaînes de texte
  - Pastilles de données
  - Chaînes avec pastilles de données incorporées
  - Scripts qui renvoient des chaînes

  Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel Contrôles.

Rôle requis : virtual_agent_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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis dans la page Rubriques , cliquez sur la rubrique que vous souhaitez utiliser.
2. Dans la section **Utilitaires** de la palette, faites glisser et déposez l'icône Utilitaire d'action ( ) sur le canevas à l'emplacement approprié dans le flux de conversation.
   L'utilitaire d'action est maintenant un nœud dans le flux de conversation, et le panneau des propriétés de l'utilitaire d'action s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Feuille de propriétés de l'utilitaire d'action

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom de ce nœud d'action.
Appeler Studio de workflow l'objet	Sélectionnez l'un des composants suivants Studio de workflow : ○ **Action** : une opération réutilisable. ○ **Flux secondaire** : processus automatisé qui consiste en une séquence d'actions, d'entrées et de sorties de données réutilisables.
Spoke	Nom de l'application incluse dans le périmètre qui contient Studio de workflow du contenu dédié à une application ou à un type d'enregistrement particulier. Pour obtenir la liste des spokes par défaut, reportez-vous à la rubrique Spokes .
Action/Flux secondaire	Action Studio de workflow ou flux secondaire à effectuer dans l'instance. Les zones **Input mapping (Mappage d'entrée**) et Output mapping (**Mappage de sortie**) changent en fonction de votre sélection. Pour en savoir plus sur l'action, cliquez sur le lien situé sous votre sélection pour l'afficher dans Studio de workflow.
Attendre la réponse ?	Commutateur qui détermine si Agent virtuel l'utilisateur attend une réponse de l'action spécifiée avant de continuer.
Mappage d'entrée	Spécifie les variables à utiliser comme entrée dans l'action sélectionnée. Le contenu de cette zone change en fonction de l'action que vous avez sélectionnée. Les options peuvent inclure une entrée de chaîne, des enregistrements référencés, des scripts, etc. Pour les options qui nécessitent un mot de passe, activez le commutateur **Inclure une entrée de mot de passe** pour inviter l'utilisateur à entrer un mot de passe. Les entrées sécurisées doivent utiliser le type de données password2. L'entrée est masquée de façon sécurisée et n'est pas consultable par d'autres.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	Remarque : Le `Array.Reference` type de données d'entrée dans Concepteur d'agent virtuel correspond au type de `List.[Table]` données d'entrée dans Studio de workflow. Pour plus d'informations, consultez Types de données d'entrée et de sortie d'action .
Mappage de sortie	Spécifie les variables à générer par l'action sélectionnée. Le contenu de cette zone change en fonction de l'action que vous avez sélectionnée.
Avancé (facultatif)	
Autorisations	
Exécuter en tant que	Autorisations à utiliser pour l'action. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Utilisateur qui lance la session** : Lorsque cette option est sélectionnée, l'action s'exécute avec les mêmes autorisations que l'utilisateur actuel. ○ **Utilisateur système** : lorsque cette option est sélectionnée, l'action s'exécute à l'aide des privilèges système, dont certains peuvent ne pas être disponibles pour l'utilisateur actuel.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

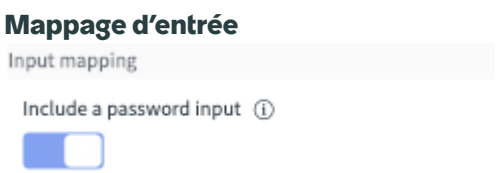
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Agent virtuel Entrées de mot de passe sécurisées

Le bouton bascule **Inclure une entrée de mot de passe** de la feuille de propriétés de l'utilitaire d'action vous permet de saisir des mots de passe en toute sécurité pour les utiliser dans Agent virtuel les conversations.

Si le workflow détecte un type password2 comme entrée, la feuille de propriétés de l'utilitaire d'action affiche le commutateur **Inclure une entrée de mot de passe** .

Remarque :
Dans les versions précédentes, les entrées avec un type de données de chaîne affichaient également ce commutateur. À partir de la version, seuls les San Diego types de données password2 sont pris en charge. Si vous avez des actions existantes qui utilisent des entrées de mot de passe, mettez-les à jour pour utiliser password2.



Si vous activez ce commutateur, des messages concernant les clients pris en charge s'affichent, ainsi que des champs qui vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

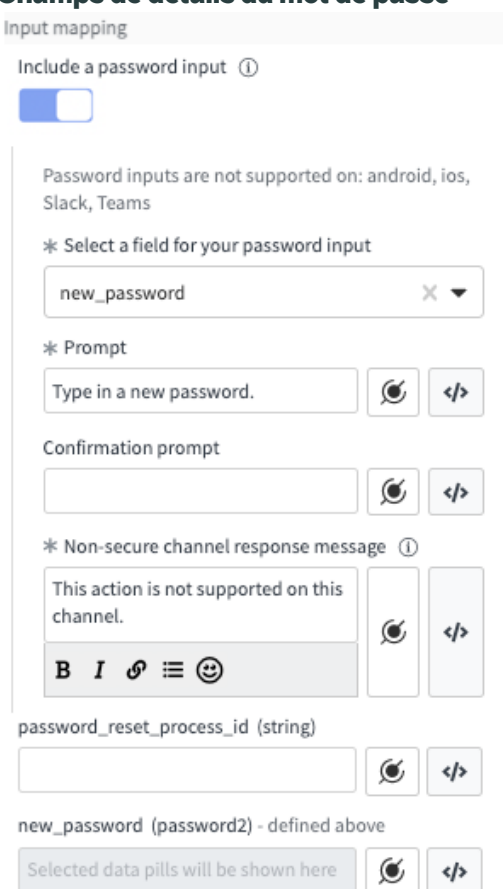
Traduction automatique

© 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.

- Désigner le champ que vous souhaitez sécuriser
- Entrez le texte que vous souhaitez utiliser pour l'invite relative au mot de passe
- Entrez le texte d'une invite de confirmation
- Entrez le texte à utiliser pour les messages sur les canaux qui ne sont pas sécurisés

Important :
Pour implémenter des entrées sécurisées (password2) dans votre Agent virtuel contrôle personnalisé, vous devez respecter les exigences d'application incluses dans le périmètre de Studio de workflow. Pour plus de détails, voir Studio de workflow Exigences de l'application incluse dans le périmètre pour les entrées sécurisées.

Champs de détails du mot de passe



Ces champs de type saisie mot de passe sont dynamiques dans le sens où les champs affichés correspondent aux champs définis pour l'action lors de sa création dans .Studio de workflow Certains des champs password2 peuvent également être en lecture seule.

Pour en savoir plus sur les considérations relatives à la conception des mots de passe dans , reportez-vous à Studio de workflowla section Considérations relatives à la conception d'un mot de passe (chiffré dans 2 sens) .

Notez les points suivants sur la façon dont les entrées liées au mot de passe sont traitées en toute sécurité :

- Seuls les utilisateurs peuvent voir les mots de passe. Personne d'autre ne le peut.
- Les mots de passe sont conservés en mémoire sur le serveur et sont transmis en toute sécurité à l'action ou au Studio de workflow flux secondaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les utilisateurs saisissent un mot de passe sur un canal, ils peuvent basculer l'icône Masquer le texte ( ) pour afficher ou masquer le mot de passe.
- ServiceNow Les administrateurs peuvent marquer un canal spécifique comme sécurisé. Si les auteurs de rubriques tentent d'inclure un canal qui n'est pas marqué comme sécurisé, un message d'avertissement s'affiche.

  Pour en savoir plus sur la création de canaux sécurisés, reportez-vous à la section Créer une configuration conversationnelle de l'intégration Agent virtuel de la messagerie instantanée personnalisée.

- Les mots de passe sont masqués (illisibles) dans les files d'attente, les tables et les journaux.

Studio de workflow Exigences de l'application incluse dans le périmètre pour les entrées sécurisées

Respectez les exigences d'application incluses dans le périmètre suivantes pour implémenter des entrées sécurisées (password2) dans vos Agent virtuel rubriques.

Vous pouvez ajouter des entrées sécurisées aux rubriques de Agent virtuel deux manières :

- Créez un contrôle d'entrée personnalisé sécurisé qui utilise une action ou un flux secondaire avec des Studio de workflow entrées sécurisées (type password2).
- Ajoutez un nœud utilitaire d'action à une rubrique qui fait référence à une action ou à un Studio de workflow flux secondaire qui a un seul champ password2 comme entrée.

Le cadre de travail de gestion des clés (KMF) doit être installé et configuré pour votre instance. L'application incluse dans le périmètre qui utilise les champs sécurisés doit également comporter les éléments suivants :

- Un *sys_kmf_crypto_module* enregistrement avec un enregistrement d'encapsulation/désencapsulation *sys_kmf_module_crypto_spec* de clé symétrique connexe
- Un *sys_kmf_crypto_caller_policy* enregistrement avec les propriétés suivantes :
  - Nom de la politique : <modifier le nom généré automatiquement>
  - Module de chiffrement : *com_glide_cs_glideencrypter*
  - Type : *Scope*
  - Périmètre cible : <périmètre de votre application>
  - Application : <nom de votre application incluse dans le périmètre>
  - Actif: *true*
  - Résultat :*Track*
- Action Studio de workflow ou flux secondaire qui accepte un ou plusieurs champs d'entrée password2
- Étape Script de l'action Studio de workflow qui désouvre les mots de passe password2/KMF comme suit :

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMMETRIC_UNWR
APPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
var new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur le chiffrement password2 avec KMF, consultez Chiffrement Password2 avec KMF .

Tester le workflow d'action

Utilisez cette tâche pour vous assurer que le workflow d'action intégré se déroule comme prévu dans la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

À propos du test du workflow d'action

Les auteurs de rubriques peuvent également voir les résultats des tests dans la table Invocations FDIH de la tâche de conversation [sys_cs_fdih_invocation_list].

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous testez le workflow, vous voyez un volet d'aperçu des résultats des tests qui inclut des messages d'aperçu uniquement. Ces messages incluent un lien appelé **Afficher dans** *`Studio de workflow`*. Ce lien vous dirige vers le rapport Détails de l'exécution du flux. Vous pouvez utiliser ce rapport pour effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les détails d'exécution du flux.
- Voir les résultats de l'action dans Studio de workflow.
- Vérifier ce qui est renvoyé à Agent virtuel.

> **Remarque :**
> Seuls les auteurs de rubriques ont accès au lien **Afficher dans** *`Studio de workflow`* . Dans les environnements de non-production, ce lien est disponible par défaut. Dans les environnements de production, les auteurs de rubriques doivent activer l'accès à ce lien en créant un enregistrement dans la table [sys_flow_execution_setting] pour chaque Studio de workflow objet. Ce lien n'est pas disponible dans les conversations où l'entrée password2 est utilisée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la page Rubriques , ouvrez la rubrique avec l'action que vous souhaitez tester.
3. Cliquez sur **Test**.
   Si une action dans la fenêtre de test est lente à répondre ou semble attendre, un message d'erreur correspondant s'affiche.

   Par défaut, une tâche planifiée vérifie le flux de conversation toutes les 120 secondes. Pour plus d'informations sur les travaux planifiés, reportez-vous à la rubrique Travaux planifiés .

   Vous pouvez modifier cet intervalle selon vos besoins. Pour modifier l'intervalle, reportez-vous à la section Spécifier le délai d'expiration du workflow de l'action.
4. Dépannez le nœud de l'utilitaire d'action :
   - Affichez le rapport de détails de l'exécution du flux.
   - Consultez la table Invocations FDIH de la tâche de conversation [sys_cs_fdih_invocation_list].
5. Cliquez sur **Enregistrer** une fois que vous avez 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.

Spécifier le délai d'expiration du workflow de l'action

Définissez le délai avant l'expiration du workflow d'action Studio de workflow Hub d'intégration .

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout**.
2. Entrez sys_properties.list dans le filtre.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter la *com.glide.cs.fdih.interactive.timeout* propriété.
   a. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Saisissez le nom de la propriété système : com.glide.cs.fdih.interactive.timeout.
Description	Saisissez une explication pour cette propriété, par exemple : Délai d'expiration du workflow du Centre d'intégration de l'agent *Studio de workflow* virtuel (en secondes).
Type	Saisissez un nombre entier.
Valeur	Saisissez le nombre de secondes avant l'expiration de l'action de workflow. La valeur par défaut est de 120 secondes.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

Utilisation Agent virtuel avec un agent actif

Parfois, une conversation nécessite une intervention humaine. Lorsque cela se produit, vous pouvez transférer l'utilisateur vers un agent actif dans Messagerie instantanée d'agent.

Transfert Agent virtuel de conversations à un agent actif

Gérez l'assistance de messagerie instantanée en direct, y compris l'interface d'assistance par messagerie instantanée utilisée lorsqu'une Agent virtuel conversation est transférée à un agent actif.

Remarque :
Le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) active automatiquement le module d'extension Glide Conversation Server (com.glide.cs) pour l'assistance par chat.

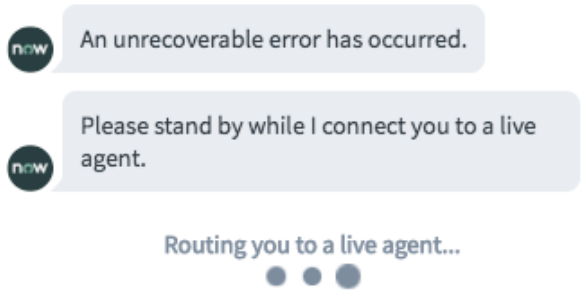
Les conversations entrantes Agent virtuel sont transférées à un agent actif de plusieurs façons. Ce transfert se produit automatiquement lorsqu'une erreur irrécupérable se produit, mais il peut également être déclenché par un script dans une rubrique ou lorsqu'un utilisateur sélectionne manuellement cette option.

Transfert automatique à un agent actif lorsqu'une erreur se produit

Lorsqu'une conversation rencontre une erreur, elle est automatiquement transférée à un agent actif.

Traduction automatique

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



Remarque :
Si vous ne prévoyez pas d'utiliser Messagerie instantanée d'agent, assurez-vous de le désactiver dans les Messagerie instantanée d'agent paramètres. Pour plus d'informations, consultez Configurer Messagerie instantanée d'agent.

Transfert automatique à un agent actif déclenché par un script dans une rubrique

Dans les cas où vous souhaitez qu'un agent d'assistance gère la conversation, vous pouvez créer un script dans votre rubrique qui utilise la méthode `vaSystem.connectToAgent()`. Cette méthode déclenche un transfert vers un agent actif. Cette option peut être utile pour les conversations impliquant un sentiment client négatif, des demandes de priorité élevée ou des demandes en dehors du champ d'application de votre processus de rubrique. Par exemple :

```
(function execute() {
   if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
      if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
         vaSystem.connectToAgent()
      }
   })()
```

Ce contrôle de l'action des scripts transfère la conversation à un agent actif en fonction de l'impact de l'incident et de l'urgence de l'utilisateur. Le script utilise la méthode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` comme suit :

- Dans Espace de travail d'agent, la méthode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` vérifie le calendrier de file d'attente et si les agents sont en ligne.
- Dans Support de Connexion, la méthode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` vérifie uniquement le calendrier de file d'attente.

Remarque :
La méthode `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` vérifie uniquement si les agents sont en ligne, quel que soit leur ensemble de compétences.

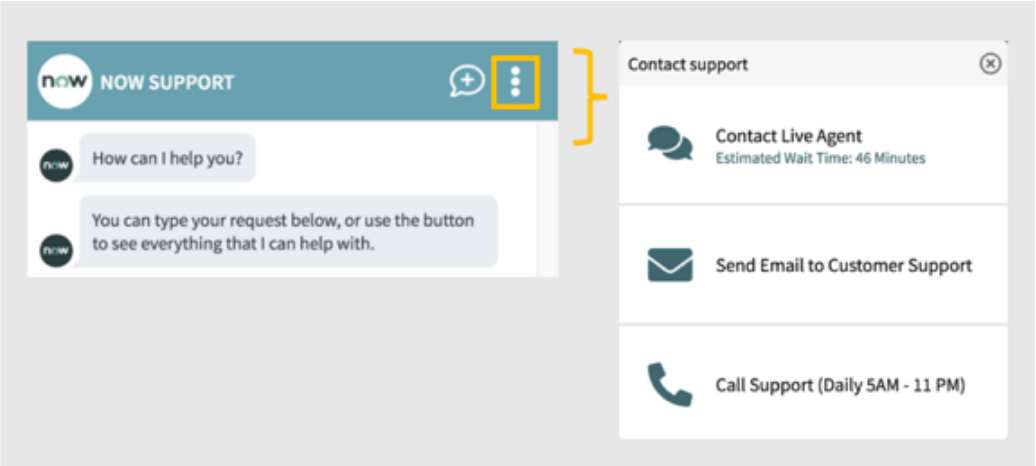
Transfert manuel à un agent actif à l'aide de l'option Contacter l'assistance

Vous pouvez choisir l'option **Contacter l'assistance** , puis sélectionner **Contacter l'agent actif** pour transférer la conversation à un agent actif.

Remarque :
Les utilisateurs exécutant une Agent virtuel intégration de messagerie doivent entrer la commande `Bonjour` ou `agent` pour accéder à l'option de transfert d'agent actif. Si votre environnement n'est pas configuré pour les agents actifs, la commande `agent` ne fonctionne pas. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Intégration à des applications de messagerie.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Contacter l'assistance dans Agent virtuel



Fonctionnement Agent virtuel des transferts de conversation

Pour un utilisateur engagé dans une Agent virtuel conversation, le passage à un agent actif est un transfert transparent. Lorsqu'un transfert est déclenché, automatiquement ou manuellement par un utilisateur, la conversation est automatiquement acheminée vers l'interface d'assistance par messagerie instantanée appropriée, en fonction des paramètres que vous avez définis dans Messagerie instantanée d'agent. Dans Messagerie instantanée d'agent les paramètres, les administrateurs définissent également les messages généraux que les utilisateurs voient lors des transferts d'agents en direct.

Si vous utilisez Espace de travail d'agent, la conversation est automatiquement acheminée et affectée à un agent actif disponible. Si vous utilisez Support de Connexion, la conversation est acheminée vers la file d'attente d'assistance de messagerie instantanée que vous spécifiez.

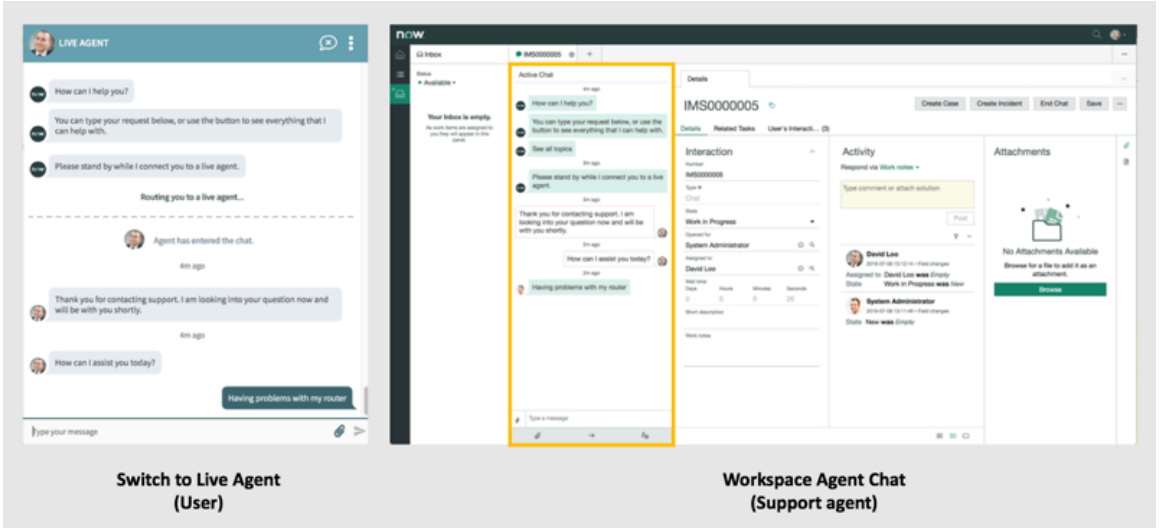
Remarque :
Au moins un agent actif doit être disponible lors du transfert depuis Agent virtuel, sinon l'utilisateur final voit apparaître un message indiquant qu'aucun agent n'est disponible et sa conversation n'est pas transférée.

Transférer à un agent actif dans Espace de travail d'agent

Si vous utilisez Espace de travail d'agent, la Agent virtuel conversation est automatiquement transférée à un agent qualifié disponible, en fonction de la configuration du canal de service de messagerie instantanée et des files d'attente prises en charge par l'agent, telles que définies dans Affectation de travail avancée.

Traduction automatique

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



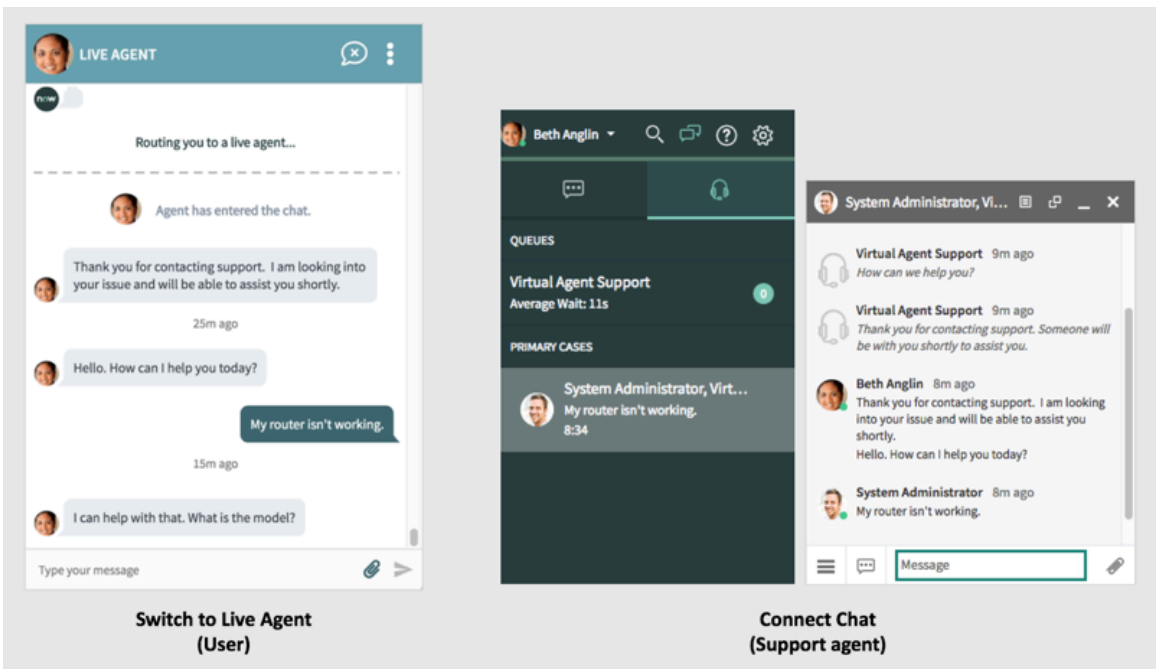
Switch to Live Agent (User)

Workspace Agent Chat (Support agent)

Pour l'utilisateur, la conversation avec l'agent se poursuit dans l'interface Agent virtuel (client). Dans Espace de travail d'agent, l'affectation de messagerie instantanée apparaît dans la boîte de réception de l'agent. Lorsqu'un agent accepte l'affectation, il rejoint la conversation et interagit avec l'utilisateur.

Transférer à un agent actif dans Support de Connexion

Si vous utilisez Support de Connexion, la conversation Virtual Agent est acheminée vers la file d'attente d'assistance de messagerie instantanée appropriée. Pour l'utilisateur, la conversation avec l'agent se poursuit dans l'interface Agent virtuel client. Dans Support de Connexion, l'agent accepte la file d'attente avec l'utilisateur transféré pour rejoindre la conversation et interagir avec l'utilisateur.



Switch to Live Agent (User)

Connect Chat (Support agent)

Dans les versions antérieures, les administrateurs utilisaient le formulaire Configuration de la messagerie instantanée pour affecter les files d'attente de messagerie instantanée par défaut pour Gestion du service clientèle, Prestation de services RHet Gestion des services informatiques ou une file d'attente globale vers laquelle Agent virtuel les conversations étaient automatiquement acheminées si les files d'attente par défaut n'étaient pas affectées. Ces files d'attente,

Traduction automatique

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

définies par les administrateurs dans Support de Connexion, sont stockées dans la table Files d'attente de messagerie instantanée [chat_queue]. Si vous utilisez Support de Connexion comme interface de prestataire et que vous devez modifier les paramètres de la messagerie instantanée, consultez Configurer Messagerie instantanée d'agent pour en savoir plus.

Sentiment de l'utilisateur

Lorsqu'elle est configurée, l'analyse des sentiments de l'utilisateur est effectuée sur Agent virtuel les conversations d'agent en direct. Le sentiment de l'utilisateur est stocké dans la table Aperçus de l'interaction [sys_cs_interaction_insight]. Pour plus de détails, voir Table d'aperçus d'interaction.

Fermeture Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations

Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent les conversations abandonnées par les demandeurs restent ouvertes jusqu'à ce qu'elles soient automatiquement fermées par la tâche planifiée, *`Time Out Abandoned VA Conversations`*. Cette tâche s'exécute toutes les heures chaque jour.

Le délai d'expiration par défaut pour les conversations abandonnées Agent virtuel et les conversations d'agent actif est de deux heures (7 200 secondes). La *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche s'exécute toutes les heures pour rechercher et fermer toutes les conversations qui ont été ouvertes plus longtemps que le délai d'expiration par défaut (ou configuré).

En tant qu'administrateurs, vous pouvez modifier le délai d'expiration par défaut pour la fermeture Agent virtuel et les conversations d'agent actif en ajoutant la propriété système *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`*. La valeur de délai que vous spécifiez dans cette propriété s'applique à toutes les conversations dans les canaux d'agent actifs et pris en charge Agent virtuel , y compris les canaux de messagerie instantanée (tels que Microsoft Teams, Slack, et Workplace from Facebook) et les canaux de messagerie (tels que SMS). Pour plus de détails, voir Modifier le délai d'expiration pour l'Agent virtuel et les conversations entre agents actifs.

Si vous utilisez Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent utilisez plusieurs canaux de messagerie instantanée, vous pouvez ajouter une valeur de délai d'expiration inactive au niveau du canal qui remplace la valeur de délai définie dans la propriété pour les *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`* canaux de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Remplacer la période de délai d'expiration de conversation par canal.

Si nécessaire, vous pouvez également modifier l'heure à laquelle la tâche Conversations VA abandonnées Time Out s'exécute.

Remarque :
Si vous utilisez des mots clés ou NLU, vous pouvez lancer la rubrique Fermeture de la conversation avec des phrases liées à l'intention (Terminer les conversations) telles que `Au revoir` ou `Quitter`. Si la messagerie instantanée ne se ferme pas lorsque vous entrez une phrase appropriée, le modèle NLU pour les rubriques de configuration peut ne pas être publié ou affecté.

Modifier le délai d'expiration pour l'Agent virtuel et les conversations entre agents actifs

Ajoutez la *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`* propriété à la table Propriétés système [sys_properties] pour spécifier la durée pendant laquelle une conversation abandonnée Agent virtuel ou Agent actif une conversation reste ouverte (inactive). Lorsque 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.

tâche s'exécute *Time Out Abandoned VA Conversations* toutes les heures, elle ferme toutes les Agent virtuelAgent actif conversations ouvertes depuis plus longtemps que la durée spécifiée.

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   a. Renseignez ces champs :

Champ	Valeur
Nom	Entrez le nom de la propriété système : com.glide.cs.conversation_idle_timeout
Description	Saisissez une explication pour cette propriété : Délai d'inactivité (en secondes) pour toutes les conversations
Type	Sélectionner un nombre entier.
Valeur	Entrez le nombre de secondes pendant lesquelles les conversations abandonnées Agent virtuel ou Agent actif restent ouvertes après la dernière réponse du demandeur. Cette valeur doit être inférieure à 7 200 secondes, car la tâche s'exécute *Time Out Abandoned VA Conversations* toutes les 3 600 secondes (toutes les heures) pour fermer les conversations inactives. Par exemple, une valeur de 1 800 secondes (30 minutes) signifie qu'une conversation abandonnée reste ouverte pendant 1 800 secondes (30 minutes). Lorsque la *Time Out Abandoned VA Conversations* tâche s'exécute, elle ferme toutes les conversations qui ont été inactives pendant plus de 1 800 secondes.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

Remplacer la période de délai d'expiration de conversation par canal

Vous pouvez définir la valeur du délai d'expiration de conversation pour un canal en ajoutant une valeur de délai d'expiration de conversation spécifique au canal qui remplace la *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* propriété. Lorsque la tâche s'exécute *Time Out Abandoned VA Conversations* toutes les heures, elle ferme toutes les Agent virtuelAgent actif conversations du canal qui ont été ouvertes plus longtemps que la durée spécifiée.

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_cs_channel.list.
2. Dans la table Canaux de messagerie, localisez l'enregistrement de canal à modifier et double-cliquez sur le champ **Délai d'inactivité** de la conversation.
3. Entrez le nombre de secondes pendant lesquelles les conversations abandonnées Agent virtuel ou Agent actif restent ouvertes dans le canal après la dernière réponse du demandeur.

   Par exemple, une valeur de 1 800 secondes (30 minutes) signifie qu'une conversation abandonnée dans le canal reste ouverte pendant 1 800 secondes (30 minutes). Lorsque

Traduction automatique

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

la *Time Out Abandoned VA Conversations* tâche s'exécute, elle ferme toutes les conversations qui ont été inactives pendant plus de 1 800 secondes.

4. Enregistrez la valeur.

Modifier le délai d'expiration de la tâche planifiée Conversations VA abandonnées

Pour modifier l'heure d'exécution de cette tâche planifiée toutes les heures ou pour apporter d'autres ajustements à la tâche planifiée :

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** et ouvrez l'enregistrement Heures d'expiration des conversations VA abandonnées.
2. Dans le formulaire Exécution de script planifiée, modifiez **l'heure** à laquelle la tâche planifiée s'exécute. Ou, selon la façon dont vous souhaitez ajuster le minutage, modifiez d'autres champs du formulaire selon vos besoins.

   Par exemple, pour modifier l'intervalle d'exécution de la tâche, dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement**. Vous spécifiez ensuite **l'intervalle de répétition** (**jours** et **heures**) pendant lequel la tâche s'exécute et la date **de début** de l'intervalle. Pour obtenir une description des autres champs que vous pouvez modifier dans ce formulaire, consultez Exécuter automatiquement un script de votre choix .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   La tâche s'exécute à l'heure et à la fréquence spécifiées.

Suivi des déviations à Agent virtuel l'aide du bloc de rubriques de déviation

Utilisez le bloc de rubriques de réorientation prédéfini pour ServiceNow® Agent virtuel suivre les problèmes qui ont aidé à résoudre ou qui Agent virtuel ont été réellement résolus pour un utilisateur. Les modèles et mesures de réorientation d'incident peuvent vous aider à optimiser et à analyser l'efficacité de Agent virtuel.

Une réorientation se produit lorsque Agent virtuel les utilisateurs sont automatiquement redirigés vers des options de libre-service ou des articles de la base de connaissances qui peuvent les aider à résoudre leurs problèmes sans avoir besoin de l'aide d'un agent actif. Par conséquent, l'utilisateur n'a peut-être pas besoin de créer un incident. Si nécessaire, cependant, Agent virtuel peut poser des questions pertinentes, puis créer un incident dans le groupe d'affectation approprié. Ce flux de travail devient plus efficace, car aucun agent actif n'a à intervenir.

Le Agent virtuel suivi de la déviation est activé par défaut, mais vous devez configurer la déviation et les modèles de déviation pour capturer certaines mesures de déviation. Pour plus d'informations, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation.

Vous utilisez des configurations de déviation pour regrouper les modèles de déviation. Une configuration de déviation peut comporter un ou plusieurs modèles de déviation. Les modèles de déviation catégorisent les Agent virtuel activités dans les conversations pour suivre les mesures de déviation. Par exemple, supposons que cela Agent virtuel ajoute un utilisateur à une liste de diffusion sans créer de tâche dans la table Tâche pour terminer le workflow. Vous pouvez classer cette activité comme un modèle de déviation auto-résolvant.

Vous pouvez afficher les mesures de déviation pour chaque modèle de déviation. Un modèle de déviation peut conduire aux résultats de déviation suivants dans une conversation :

Traduction automatique

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

- Déviation confirmée : Agent virtuel a fourni une résolution à l'utilisateur, ce qui l'a empêché de créer un incident ou de le transférer à un agent actif.
- Déviation potentielle : il n'est pas clair si Agent virtuel une résolution a été fournie à l'utilisateur. Par exemple, lorsque les résultats de la recherche sont affichés à un utilisateur dans une conversation.
- Aucune déviation : Agent virtuel n'a pas fourni de résolution et l'utilisateur a créé un incident ou l'a transféré à un agent actif.

Vous pouvez créer de nouveaux modèles de déviation ou utiliser ces modèles de réorientation prédéfinis dans la configuration de réorientation **par défaut VA** :

Modèle de déviation	Activité	Résultat
VA : Search : servi	Agent virtuel a montré les résultats de la recherche à l'utilisateur.	Déviation potentielle
VA-Triage et Créé	Agent virtuel Crée un incident dans le bon groupe d'affectation. Cette action améliore la précision de l'affectation. Par exemple, Agent virtuel identifie une intention liée au remboursement dans une conversation utilisateur et crée un incident de remboursement au lieu d'un incident général.	Déviation confirmée
VA - Auto-résolution	Agent virtuel termine le workflow de lui-même sans créer d'incident. Par exemple, Agent virtuel ajoute un utilisateur à la liste de distribution.	Déviation confirmée
VA : intercepter et résoudre	Agent virtuel intercepte un incident qui a été créé par un utilisateur et fournit une résolution pour fermer l'incident. Par exemple, lorsque la résolution automatique d'incident résout un incident.	Déviation confirmée

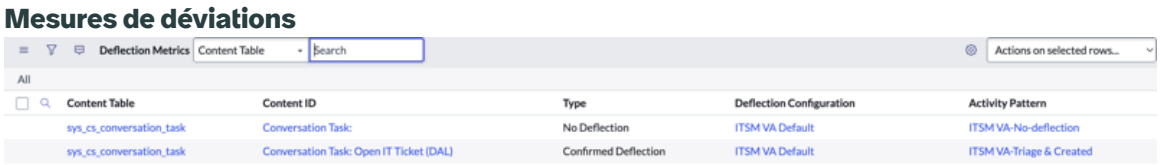
La configuration de la déviation et le modèle de déviation que vous créez dans les paramètres de déviation sont mappés au bloc de rubriques de déviation. Par exemple, la rubrique prédéfinie Résolution automatique des problèmes utilise un bloc de rubriques de déviation pour suivre les déviations. Pour plus d'informations, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques et Agent virtuel Blocs de rubriques de la plateforme.

Les mesures de réorientation sont générées et stockées dans la table Deflection Metric (Mesure de réorientation) [ssa_deflection_metric]. Pour afficher les mesures de réorientation, accédez au module Mesures de réorientation dans le cadre de travail Analyse en libre-service.

Remarque :
Le module Deflection Metrics (Mesures de réorientation) nécessite le module d'extension Éléments de base d'Analyse en libre-service (com.snc.self_service_analytics_core). Pour plus d'informations, consultez Activate Self-Service Analytics .

Traduction automatique

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



Vous pouvez également afficher la visualisation des mesures de déviation dans l'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord d'analyse conversationnelle. Pour plus d'informations, consultez Hérité : tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Créer des configurations et des modèles de déviation

Configurez les paramètres de déviation pour créer des configurations de déviation et des modèles de déviation que vous pouvez mapper aux blocs de rubriques de déviation dans Agent virtuel les rubriques de conversation. Ces déviations vous aident à suivre les problèmes qui ont aidé à résoudre ou qui Agent virtuel ont été réellement résolus pour un utilisateur.

Avant de commencer

Passer en revue Suivi des déviations à Agent virtuel l'aide du bloc de rubriques de déviation.

https://www.youtube.com/watch?v=YMAaTSzPhwM&list=PLkGSnjw5y2U79gjQuQW-2GBqzEccwFkWH&index=21 Regardez cette vidéo pour en savoir plus sur le suivi des déviations.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la Agent virtuel configuration des composants du tableau de bord d'analyse (tels que les widgets d'Analyse des performances), reportez-vous à la section Add and configure components .

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
   La page **Paramètres d'Interfaces conversationnelles** s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Accédez à la **Agent virtuel** > **Mesures de déviations** > **Afficher tout**.
3. Pour activer le suivi des mesures de déviation, activez le bouton bascule sous **Activer**.
4. Pour créer de nouvelles configurations de déviation, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le formulaire Créer une configuration de la déviation, entrez les propriétés de configuration suivantes :

Champ	Description
Nom	Nom court et significatif de la configuration de la déviation.
Description	Brève description de la configuration de la déviation.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Une nouvelle configuration de déviation est créée.
7. Pour ajouter de nouveaux modèles de déviation à une configuration de déviation, sélectionnez la configuration de déviation dans laquelle vous souhaitez ajouter le modèle de déviation.
8. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

Dans le formulaire Créer un modèle de déviation, entrez les propriétés suivantes du modèle de déviation :

Champ	Description
Nom	Nom court et significatif du modèle de déviation.
Résultat	Résultat de la déviation dans une Agent virtuel conversation.
Table d'activité primaire	Table associée à l'activité que vous catégorisez dans le modèle de déviation. Par exemple, si le Agent virtuel contribue à empêcher la création d'une tâche pour l'activité, vous pouvez spécifier la table de tâches.

Remarque :
Si vous créez un modèle générique utilisé pour le suivi de différentes déviations, vous pouvez laisser vide le champ **Table d'activité primaire** .

La table d'activité primaire associée à chaque activité permet de calculer le taux de réorientation pour un domaine commercial particulier. Par exemple, si Agent virtuel 42 problèmes VPN sont résolus et que 100 incidents VPN sont créés, le taux de réorientation pour les problèmes VPN est de 42/142, soit 30 %.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser API Agent virtuel

Utilisez l'application API ServiceNow® Agent virtuel pour intégrer n'importe quelle interface de messagerie instantanée ou un bot avec ServiceNow® Agent virtuel ou Messagerie instantanée d'agent. L'application est disponible à partir du ServiceNow® Storefichier .

Vue d'ensemble

L'API Agent virtuel est une API REST. Cette API est construite sur le cadre de travail d'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée qui est fourni à Agent virtuel partir de la Paris version. L'API permet ServiceNow aux développeurs, aux utilisateurs avancés et aux administrateurs de l'utiliser Agent virtuel de l'une des manières suivantes :

Bot autonome

Utilisez Agent virtuel en tant que bot autonome que vous intégrez à l'entreprise ou à toute autre interface de messagerie instantanée tierce prenant en charge les interfaces conversationnelles.

À l'aide de cette intégration, vos utilisateurs finaux peuvent interagir avec et Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent via plusieurs canaux.

Bot secondaire

Utilisez Agent virtuel en tant que bot secondaire dans un environnement qui dispose de plusieurs bots spécialisés gérés par un bot primaire.

Dans ce scénario, un bot primaire gère la communication avec les bots secondaires pour le compte de l'utilisateur final. Un bot primaire peut être IBM Watson Assistant, Microsoft LUISou un bot primaire développé en interne.

Traduction automatique

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

Vos bots secondaires, tels que le ServiceNow bot, peuvent traiter des types spécifiques de demandes de l'utilisateur final, tels que les tickets de service ou les réservations.

Bot Interconnect

Utilisez-le Agent virtuel Bot Interconnect comme bot principal dans un environnement de messagerie instantanée diversifié. Bot Interconnect crée une expérience de messagerie instantanée unifiée et donne à vos utilisateurs finaux l'accès à plusieurs canaux et à une grande variété de tâches d'entreprise disponibles à partir de ServiceNow.

L'API Agent virtuel est utile pour créer des intégrations de serveur à serveur. Toutefois, pour les intégrations qui nécessitent la transformation des contrôles non pris en charge qui doivent être restitués dans votre interface de messagerie instantanée existante, envisagez d'utiliser l'infrastructure d'intégration de la messagerie instantanée personnalisée.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités telles que le format de l'URL et les paramètres de demande et de réponse pris en charge dans l'API Agent virtuel , consultez API Agent virtuel Bot Integration .

Améliorez vos expériences avec l'API Virtual Agent (vidéo de l'académie Virtual Agent)

Fonctionnement de l'API Agent virtuel

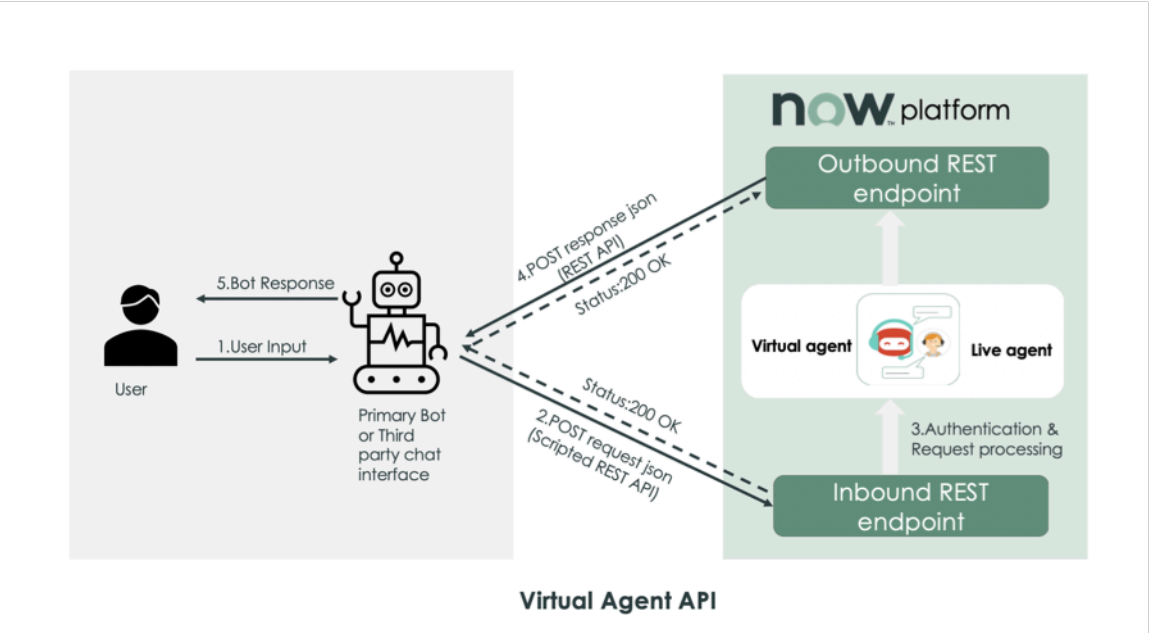
Le diagramme suivant montre comment l'API REST traite l'entrée utilisateur provenant d'une interface de messagerie instantanée tierce ou d'un bot principal, puis génère une réponse de bot.

1. L'utilisateur fournit des entrées à un bot principal ou à une interface de messagerie instantanée tierce.
2. Le bot envoie un JSON de demande POST au point de terminaison REST entrant (via l'API REST scriptée).
3. Le Now Platform authentifie et traite la demande, qui est envoyée à Agent virtuel un agent actif.
4. Le Now Platform envoie une réponse POST JSON du point de terminaison REST sortant (via l'API REST) au bot.
5. Le bot principal ou les interfaces de messagerie instantanée tierces affichent la réponse à l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Points de terminaison REST entrants et sortants dans l'API Agent virtuel



Pour voir une démonstration de l'API Agent virtuel et une FAQ, consultez Prise en main des API Agent virtuel sur le site Communauté.

Limitations

L'API Agent virtuel ne prend pas en charge les fonctionnalités suivantes :

- Personnalisation de la messagerie instantanée via cette Agent virtuel intégration d'API

Compatibilité des versions et des versions

Agent virtuel Compatibilité des versions et des versions de l'API

Version	Versions compatibles
3.10.0	Washington DC
3.9.x	Vancouver
3.8.x	Vancouver
3.7.x	Utah
3.5.x	Tokyo
3.0.x	San Diego
2.0.x	Rome Un sous-ensemble de fonctionnalités est compatible avec Quebec.
1.3.0	Quebec
1.0.12	Quebec
1.0.9	Paris

Remarque :
L'API Agent virtuel nécessite une licence Pro similaire à celle de 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.

Agent virtuel Fonctionnalités de l'API

Vous pouvez utiliser l'API Agent virtuel pour intégrer un grand nombre des fonctionnalités disponibles dans Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent dans votre environnement de messagerie instantanée. La prise en charge des fonctionnalités varie en fonction de votre ServiceNow version et du numéro de version de l'application Store de l'API.

Pour en savoir plus sur les modèles de demande et de réponse de Agent virtuel l'API, ainsi que des exemples de cas d'utilisation courants, consultez API d'intégration de bot de l'Agent virtuel .

Fonctionnalités principales

Les principales fonctionnalités de l'API Agent virtuel à partir de la version 1.0.9 sont les suivantes :

- Authentification du fournisseur à l'aide de l'authentification statique, basée sur le hachage et basée sur un jeton
- Associer automatiquement les ID d'utilisateurs aux ServiceNow comptes pour une expérience personnalisée
- Agent virtuel Transférer à un agent actif dans Messagerie instantanée d'agent
- Classification des intentions dans les intégrations bot-to-bot via les stratégies suivantes :
  - Le bot principal détermine l'intention de l'utilisateur et envoie la demande à l'utilisateur afin Agent virtuel que la rubrique correspondante soit affichée pour l'utilisateur.
  - Le bot principal envoie l'énoncé de l'utilisateur à Agent virtuel afin qu'il puisse découvrir l'intention et renvoyer un score de confiance de prédiction. Un score de confiance supérieur indique que la rubrique prédite correspond plus exactement à l'énoncé de l'utilisateur.

Fonctionnalités de la version 1.0.12

Fermer automatiquement les conversations de bot à bot inactives

Vous pouvez fermer automatiquement les conversations qui ont été inactives pendant plus d'une heure. La `Time Out Abandoned B2B Conversations` tâche s'exécute toutes les heures chaque jour et ferme automatiquement les conversations inactives que les demandeurs ont abandonnées.

États de conversation et codes de motifs dans les enregistrements d'interaction d'Agent virtuel

Lorsqu'un utilisateur ou un bot principal met fin à une conversation, Agent virtuel les codes d'état et de motif sont enregistrés dans les enregistrements d'interaction. Par exemple, un utilisateur final peut taper **Fin** pour arrêter la conversation ou cliquer sur le bouton **X** pour fermer la messagerie instantanée.

Notifier lorsqu'une conversation se termine

Le bot principal est informé lorsque les Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent conversations se terminent. Le bot principal est également notifié lorsqu'il doit prendre le contrôle d'une conversation. Agent virtuel utilise les indicateurs suivants :

- `completed`: envoyé lorsque la conversation avec Agent virtuel ou un agent actif est terminée.
- `takeControl`: envoyé lorsque le bot primaire doit prendre le contrôle. Cela se produit généralement lorsque Agent virtuel impossible de déterminer l'intention de la conversation après deux tentatives consécutives (la 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.

Vous pouvez ajouter la *va.bot.to.bot.take.control_times* propriété système pour modifier le nombre par défaut de tentatives qui Agent virtuel tentent de déterminer l'intention de la conversation.

Pour plus d'informations, consultez API Agent virtuel Bot Integration .

Changements avec intentions

- Partagez le score de confiance NLU pour une correspondance d'intention si la NLU est activée dans Agent virtuel.
- Permettez aux utilisateurs finaux d'accéder directement à une rubrique en fonction de la correspondance d'intention par le bot principal.

Fonctionnalités de la version 1.3.0

À partir de la version 1.3.0, Agent virtuel l'API prend en charge la journalisation en tant que propriété système (*va.bot.to.bot.logging_enabled*).

Agent virtuel Fonctionnalités de l'API disponibles dans la version Store 2.0.x

Agent virtuelLa version 2.0.x de l'API permet d'accéder à un plus grand nombre des mêmes fonctionnalités que celles disponibles dans et Messagerie instantanée d'agent, y compris une prise en Agent virtuel charge approfondie du contrôle et des notifications.

Prise en charge de contrôles enrichis supplémentaires

Agent virtuel L'API prend désormais en charge les contrôles enrichis suivants.

Contrôles booléens

Les contrôles booléens renvoient des réponses sous forme de chaînes (soit *Yes* ou *No*) pour faciliter la localisation.

Pour en savoir plus sur la localisation de rubriques, reportez-vous à Localisation des Agent virtuel conversations.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple JSON suivant pour un contrôle booléen :


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "Boolean",
      "group": "DefaultPicker",
      "required": true,
      "nluTextEnabled": false,
      "label": "Sample Response for boolean control",
      "options": [
        {
          "label": "Yes"
        },
```


Traduction automatique

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

```
      {
        "label": "No"
      }
    ]
   }
  ],
  "score": 1
}
```

Contrôles personnalisés

Les rubriques qui utilisent des contrôles personnalisés sont désormais prises en charge. Pour en savoir plus sur les contrôles personnalisés, reportez-vous à la section Personnalisation Agent virtuel avec des contrôles personnalisés.

Contrôles de réponse d'agents de table

Les rubriques qui utilisent des contrôles de réponse de l'agent de table sont désormais prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Contrôle de réponse d'agent de table.

Tous les enregistrements sont renvoyés par l'API Agent virtuel en même temps. Agent virtuel attendra une réponse du client d'API pour envoyer le contrôle suivant. Utilisez la propriété pour afficher les *`paginationBreak`* enregistrements par blocs à l'utilisateur. Par exemple, si *`paginationBreak`* la valeur est définie sur 10, l'utilisateur verra 10 enregistrements à la fois. Lorsque le client est prêt à passer au contrôle suivant, il doit envoyer *`DONE`*.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple JSON suivant pour un contrôle de réponse de l'agent de table :

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputTable",
   "group": "DefaultOutputTable",
   "label": "Sample Table Rich control",
   "headers": [
    "Number",
    "Short description"
   ],
   "data": [
    [
     "INC0000005",
     "CPU load high for over 10 minutes"
    ],
    [
     "INC0000015",
     "I can't launch my VPN client since the last software update"
    ],
    [
```

Traduction automatique

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

```
        "INC0000025",
        "Need to add more memory to laptop"
      ],
      [
        "INC0000035",
        "Reset my password"
      ],
      [
        "INC0000055",
        "SAP Sales app is not accessible"
      ],
      [
        "INC0009005",
        "Email server is down."
      ]
    ],
    "paginationBreak": 10,
    "totalSearchResultsCount": 6,
    "navigationBtnLabel": "Click for more"
  }
 ],
 "score": 1
}
```


Contrôles de réponse des agents HTML

Les rubriques qui utilisent des contrôles de réponse d'agent HTML sont désormais prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Contrôle de réponse de l'agent HTML.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple JSON suivant pour un contrôle de réponse d'agent HTML :


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputHtml",
   "group": "DefaultOutputHtml",
   "style": "inline",
   "height": 100,
   "width": 100,
   "value": "<html> <body> Sample Response for Html control </body> </html>
",
   "imageUrl": null,
   "imageHeight": 0,
   "imageWidth": 0,
   "links": null
  },
  {
   "uiType": "InputText",
```


Traduction automatique

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

```
    "group": "DefaultText",
    "required": true,
    "nluTextEnabled": false,
    "label": "some text",
    "maskType": "NONE"
   }
  ],
  "score": 1
}
```


Contrôles de réponse d'agents à réponses multiples

Les rubriques qui utilisent des contrôles de réponse bot à réponse multiple sont désormais prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Contrôle de réponse de l'agent à réponse multiple.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple JSON suivant pour un contrôle de réponse bot à réponse multiple :


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
   "text": "Done",
   "typed": false,
   "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
   {
    "uiType": "MultiPartOutput",
    "group": "DefaultMultiPartOutput",
    "navigationBtnLabel": "Click for more",
    "content": {
     "uiType": "OutputText",
     "value": "Text response from multiflow control example",
     "maskType": "NONE"
    }
   }
  ],
  "score": 1
}
```


Prise en charge du texte enrichi

Les rubriques qui utilisent du texte enrichi sont désormais prises en charge. Le texte enrichi comprend du texte en gras ou en italique, des liens hypertexte, des listes à puces et des emojis.

Fonctionnalités Messagerie instantanée d'agent supplémentaires

L'API Agent virtuel prend désormais en charge les fonctionnalités suivantes lors du transfert vers Messagerie instantanée d'agent.

Transmettre le nom et l'avatar de l'agent

Lorsque le bot principal transfère une messagerie instantanée à un agent actif, Agent virtuel il peut envoyer le nom et l'avatar de l'agent au bot principal. Pour activer cette option, activez **les noms et avatars des agents dans les** paramètres de la Messagerie instantanée d'agent.

Voici un exemple de charge utile de message :

Traduction automatique

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

```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into your question now and
 will be with you shortly."
}
],
"agentChat":true,
"score":1
}
```


Pour plus d'informations, consultez Configurer la Messagerie instantanée d'agent.

Temps d'attente de l'agent actif

Lors du transfert vers un agent actif, le bot principal peut recevoir le temps d'attente et l'afficher à l'utilisateur. Pour activer cette option, sélectionnez **Temps d'attente** dans le champ État **d'attente du chat en direct** dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent. La *`spinnerType`* valeur est définie sur *`wait_time`*. Si **l'état en attente** de messagerie instantanée est défini sur **Aucun**, la *`spinnerType`* valeur est *`none`*.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple JSON suivant dans le paramètre de la *`body`* charge utile.


```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```


Pour plus d'informations, consultez Configurer la Messagerie instantanée d'agent.

Envoyer l'historique de la messagerie instantanée depuis le bot primaire vers Agent virtuel

Le bot principal peut transmettre l'historique de la messagerie instantanée à un agent actif afin que l'agent puisse voir le contexte de la conversation.

Agent virtuel convertit l'historique du message en HTML, puis en image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 convertie est envoyée à l’agent actif en tant que premier message de la messagerie instantanée.
- Le bot primaire doit envoyer l’historique des messages lors de la première demande. Dans toute autre demande postérieure à la première demande, la charge utile de l’historique des messages est ignorée.
- Seuls les messages texte sont pris en charge.
- Le bot principal peut transmettre n’importe quelle URL sous forme de valeur dans le message texte, mais l’agent actif ne peut l’afficher que dans le cadre de l’image. L’agent actif ne sera pas en mesure de cliquer sur le lien.

Exemple de charge utile du message :

```
{
  "value": "Help me with password reset",
  "displayName": "able",
  "type": "text"
  "isBotMessage": false,
 }
```

Remarque :
Dans l’exemple précédent, *`type`* est sensible à la casse et doit avoir une valeur de *`text`*.

Demandes enrichies à partir du bot principal

L’API Agent virtuel prend désormais en charge les requêtes suivantes provenant du bot principal.

Paramètres système et variables contextuelles

Le bot principal peut transmettre des paramètres système et des variables contextuelles en tant qu’entrée, et Agent virtuel respectera ces paramètres. Les paramètres système tels que *`liveagent_devicetype`*, *`liveagent_requester_session_language`*, , *`live_agent_onlytopicliveagent_topic`*, et *`liveagent_devicetimezone`* sont pris en charge. Les variables de contexte personnalisées et Messagerie instantanée d'agent les variables de contexte sont également prises en charge.

Exemple de charge utile du message :

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
  "text": "Test",
  "typed": true
},
"contextVariables": {
  "requester_session_language": "es"
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Pour plus d'informations, consultez Variables de contexte de chat d’agent actif et Configurer des variables de contexte pour le stockage des informations relatives à 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.

Fuseau horaire de l'utilisateur

Définissez le fuseau horaire de l'utilisateur en le transmettant dans la charge utile de la demande. Une fois défini, ce paramètre de fuseau horaire est conservé jusqu'à ce qu'il soit réinitialisé.

Exemple de charge utile du message :

```
{

 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
 "token": "xxxxx",
 "action" : "SET_USER_TIMEZONE",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

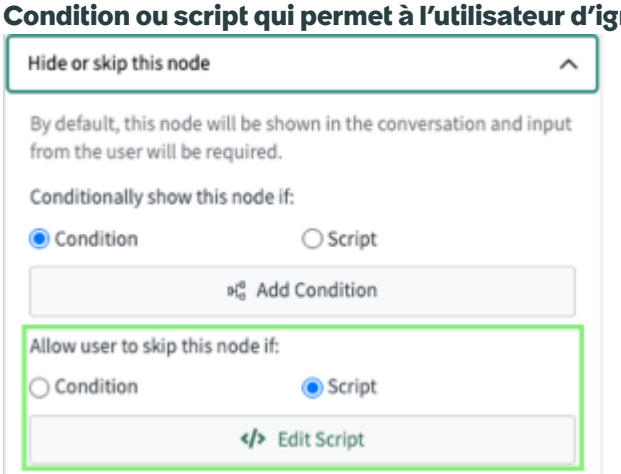
Lors de l'utilisation de cette fonctionnalité, tenez compte des points suivants :

- La conversation doit être ouverte (actuelle) afin de convertir la date et l'heure dans le fuseau horaire de l'utilisateur.
- Le bot principal doit envoyer la date et l'heure dans l'un des formats suivants :
  - Nom du fuseau horaire. Par exemple, *`Asia/Kolkata`* ou *`America/New_York`*.
  - Date/Heure : format 24 heures. Par exemple : *`YYYY-MM-DD HH:MM:SS`*
- L'API Agent virtuel utilise le fuseau horaire spécifié par le bot principal, même si le fuseau horaire qu'elle définit diffère de la valeur stockée dans la table [sys_user].
- Pour définir le fuseau horaire de l'utilisateur, envoyez l'action *`SET_TIMEZONE`* . Si le nom du fuseau horaire n'est pas valide, la valeur du fuseau horaire est UTC par défaut. Par exemple, *`2021-02-16 20:13:13`*.

Prise en charge de l'omission de nœud

Agent virtuel L'API prend en charge l'omission d'un nœud si elle est conçue pour le faire dans la rubrique. Par exemple, dans Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez désigner un contrôle d'entrée utilisateur comme pouvant être ignoré dans le **Avancés** > **Masquer ou ignorer ce nœud** zone de la feuille de propriétés.

Condition ou script qui permet à l'utilisateur d'ignorer le nœud



Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur la définition d'un nœud comme ignorable, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur.

Si un nœud est marqué comme pouvant être ignoré, le bot présentera cette option à l'utilisateur. Si l'utilisateur l'ignore, le bot primaire doit transmettre la commande skip comme illustré dans l'exemple suivant.

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

Prise en charge de l'établissement de liaison synchrone

Remarque :
Ces exigences s'appliquent à la version 2.0.x de l'API Agent virtuel . Pour une plus grande fonctionnalité d'établissement de liaison synchrone, effectuez une mise à niveau vers la version 3.0.x, qui prend en charge le transfert d'agent actif et d'autres améliorations. Pour plus de détails, voir Améliorations de l'établissement de liaison synchrone.

Lorsqu'elle est activée, Agent virtuel elle fournit des réponses au bot primaire de manière synchrone. Si vous souhaitez activer la communication en Agent virtuel mode synchrone, vous devez désactiver manuellement les fonctionnalités suivantes pour que l'établissement de liaison fonctionne :

- Messagerie instantanée d'agent
- Notifications
- Indicateurs de frappe

Remarque :
Les rubriques qui utilisent les fonctionnalités suivantes ne sont pas prises en charge en mode synchrone : chargement de fichier, , et bloc Utilitaire d'actionde rubriques Pause.

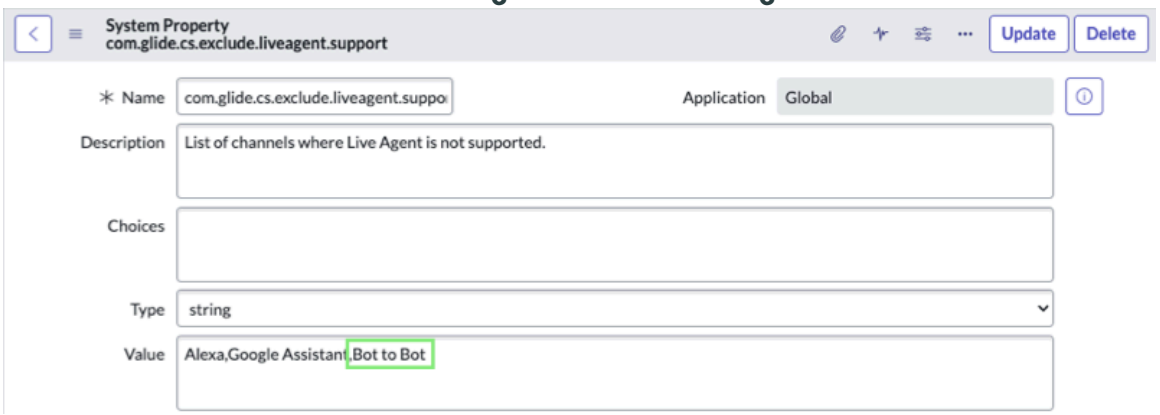
Pour désactiver ces fonctionnalités et activer l'assistance synchrone, procédez comme suit :

1. Exclure le canal bot à bot de .Messagerie instantanée d'agent
   a. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_properties.list` dans le filtre.
   b. Sélectionnez la *`com.glide.cs.exclude.liveagent.support`* propriété système pour l'ouvrir.
   c. Ajouter *`Bot To Bot`* au champ **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.

Exclure le canal bot vers bot de Messagerie instantanée d'agent



d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Accédez à **Tout**, puis entrez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.

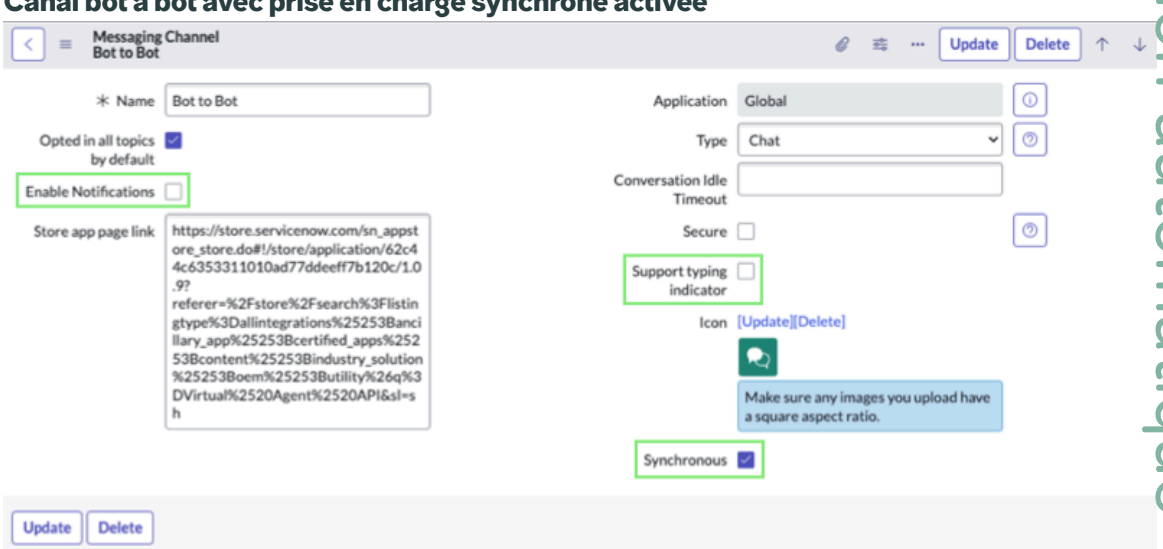
3. Sélectionnez l'enregistrement bot à bot.

4. Décochez la case **Activer les notifications** pour le désactiver.

5. Décochez la case **Indicateur de prise en charge de la saisie** pour le désactiver.

6. Sélectionnez la case à cocher **Synchrone** .

Canal bot à bot avec prise en charge synchrone activée



Remarque :
Si le champ **Synchrone** n'est pas visible, vous pouvez configurer la mise en page du formulaire pour l'afficher.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Prise en charge des notifications

Utilisez Agent virtuel l'API pour envoyer les types de notifications suivants dans le canal bot à bot lorsqu'il est activé en mode asynchrone :

Traduction automatique

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

- Simple : notifications sous forme de texte uniquement. Des notifications simples sont délivrées dès leur arrivée.
- Carte d'image : image téléchargée sur le serveur ou spécifiée avec une URL.
- Carte d'enregistrement : colonnes spécifiées à partir d'un enregistrement dans une table.
- Actionnable : fournit à l'utilisateur la possibilité d'effectuer certaines actions. Les notifications exploitables sont mises en file d'attente. L'utilisateur peut les récupérer sur demande en envoyant la *`Show Notification`* commande.

Pour plus d'informations, consultez Configuration des Agent virtuel notifications.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple JSON suivant pour une notification simple :


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


Agent virtuel L'API envoie l'exemple JSON suivant pour une notification de carte à image :


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
```


Traduction automatique

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

```
    "templateName": "Notification",
    "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
   }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


Agent virtuel L'API envoie l'exemple JSON suivant pour une notification de carte d'enregistrement :


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data":
"{\"sys_id\":\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification
 has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",\"enableLink\":true,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
 Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03eb092\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


Les notifications pour le canal bot à bot sont désactivées par défaut. Pour les activer, procédez comme suit :

1. Accédez à **Tout**, puis entrez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.
2. Ouvrez l'enregistrement bot vers bot.

   Si vous y êtes invité, activez la modification de l'enregistrement.

Traduction automatique

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

3. Cochez la case **Activer les notifications** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Les administrateurs peuvent limiter le nombre de destinataires par notification en modifiant la *com.glide.cs.per_notification_user_limit* propriété. La valeur par défaut est 1 000.

Changement de rubrique à l'aide du nom de la rubrique

En plus d'utiliser l'ID de rubrique ou l'ID d'intention de rubrique pour changer de rubrique, vous pouvez utiliser le nom de la rubrique ou de l'intention de rubrique. Il est recommandé d'envoyer uniquement l'ID ou le nom de la rubrique. Actuellement, si l'une ou l'autre est incorrecte ou si le bot se trouve déjà dans la rubrique spécifiée, Agent virtuel n'envoie aucune réponse. L'utilisation dépend du mode que vous utilisez, comme suit :

- Découverte de rubrique NLU : utilisez le nom ou l'ID de l'intention de la rubrique.
- Découverte de rubrique par mot clé : utilisez le nom ou l'ID de la rubrique.

Le bot principal peut envoyer l'action *SWITCH* avec le nom de la rubrique pour basculer directement vers une rubrique particulière.

Exemple de charge utile du message :

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
 "action":"SWITCH",
 "topic":{
  "name": "Topic Name"
 #},
 "userId": "beth"
}
```

Prise en charge de l'indicateur de frappe

Vous pouvez activer les indicateurs de saisie pour les utilisateurs et les agents actifs. Actuellement, les indicateurs de saisie s'affichent comme suit :

- Affiché à l'agent lorsque l'utilisateur tape
- Affiché à l'utilisateur lorsque le bot prépare une réponse

Lorsque l'indicateur de saisie est activé, Agent virtuel l'API envoie les actions **StartTypingIndicator** et **EndTypingIndicator** dans la charge utile de la réponse. Par exemple :

```
{
   "uiType":"ActionMsg",
   "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

Pour envoyer l'indicateur de frappe de l'utilisateur à un agent actif, le client doit envoyer l'action *TYPING*. Lorsque l'utilisateur a fini de taper, le client doit envoyer l'action*VIEWING*. Par exemple:

```
{
 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
```

Traduction automatique

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

```
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
□□□□"action": "TYPING/VIEWING",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

Pour activer les indicateurs de saisie, procédez comme suit.

1. Accédez à **Tout**, puis entrez sys_cs_channel.list dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez l'enregistrement bot à bot.
3. Cochez la case **Indicateur de prise en charge de la saisie** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

API Agent virtuel fonctionnalités disponibles dans Store version 3.0.x

API Agent virtuel La version 3.0.x permet d'accéder à un plus grand nombre des mêmes fonctionnalités que celles disponibles dans Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, notamment la possibilité de charger des fichiers à partir d'une URL privée et des améliorations de l'établissement de liaison synchrone.

Mettre fin aux conversations abandonnées Agent virtuel

Si une conversation est incomplète en raison d'une erreur, Agent virtuel vous pouvez demander au bot principal d'en prendre le contrôle. Si le *`takeControl`* marqueur est *`true`*, Agent virtuel (en tant que bot secondaire) fermera automatiquement la conversation. Si le bot principal souhaite entamer une conversation, il peut envoyer le message d'action suivant : « salut »/START_CONVERSATION.

Vous pouvez demander au bot principal de prendre le contrôle dans les situations suivantes :

- Délai d'inactivité : l'état d'interaction est Fermé abandonné. Le motif de l'état est Aucune activité.
- Problèmes techniques : l'état d'interaction est fermé abandonné. Le motif de l'état est Problèmes de bot.
- Entrée utilisateur non valide : l'état d'interaction est Fermé abandonné. Le motif de l'état n'est pas une entrée d'utilisateur valide.

Pour demander que le bot primaire prenne le contrôle, envoyez le *`takeControl`* marqueur dans le corps de la charge utile au bot primaire avec une valeur de *`true`*.

Exemple de charge utile du message :

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
  "message": {
    "text":"invalid3",
     "typed":true
     }
  "body":[{
     "uiType":"OutputText",
     "group":"DefaultText",
     "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering this?"
     },
```

Traduction automatique

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

```
    {
    "uiType":"Boolean",
    "group":"DefaultPicker",
    "required":true,
    "nluTextEnabled": false,
    "label":"Choose a value",
    "options":[
      {"label":"Yes"},
      {"label":"No"}
      ]
    }],
  "takeControl":true,
  "score":0
}
```

Amélioration du temps de API Agent virtuel réponse

API Agent virtuel les réponses incluent des paramètres tels que Take Control et NLU Score. Ces paramètres sont traités lors de la préparation de la réponse.

À partir de la version 3.9.0, vous pouvez exclure les paramètres Prendre le contrôle et/ou Score NLU de la API Agent virtuel réponse pour améliorer le délai de réponse.

Pour exclure les paramètres Prendre le contrôle et Score NLU de la API Agent virtuel réponse, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tout** > **sys_cs_custom_adapter_property.list**.
2. *enable_take_control* Recherchez les propriétés and*send_nlu_score*.
3. Définissez la valeur de *enable_take_control* la propriété sur faux pour exclure le paramètre Prendre le contrôle et *send_nlu_score* la propriété sur faux pour exclure le calcul du score NLU lors du traitement de la réponse. Ces propriétés sont définies sur vrai par défaut.

Amélioration des erreurs de changement de rubrique et du dépannage

Le changement de rubrique peut échouer pour l'une des raisons suivantes :

- La demande inclut à la fois le nom de la rubrique et l'ID de la rubrique (découverte de rubrique par mot clé) ou le nom de l'intention de rubrique et l'ID d'intention de rubrique (découverte de rubrique NLU). Spécifiez l'un ou l'autre.
- La demande inclut une rubrique ou un nom d'intention ou un ID non valide.
- Le nom ou l'ID de la rubrique/de l'intention est valide, mais Agent virtuel ne peut pas être exécuté, car il est inactif ou n'est pas une rubrique. Par exemple, si le nom ou l'ID fait référence à un bloc de rubriques ou à un objet de contrôle personnalisé.
- La rubrique demandée est déjà en cours d'exécution.
- La rubrique demandée est valide, mais une condition de sécurité empêche l'accès. Par exemple, la rubrique peut ne pas être autorisée à s'exécuter dans le canal ou une autre condition de contrôle d'accès peut s'appliquer.

Si le changement de rubrique échoue, API Agent virtuel il répond de la manière suivante, que vous l'utilisiez de manière synchrone ou asynchrone :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 changement de rubrique échoue, la conversation est fermée avec un message indiquant que la conversation ne peut pas continuer. La conversation ne restera plus à l'état ouvert.
- La demande précédente est marquée comme traitée afin qu'une nouvelle demande puisse être effectuée sans attendre un délai d'expiration.
- Le motif de l'échec est consigné dans la table Journal système (**Framework de tests automatisés** > **Journaux Système** > **Erreurs**).

Améliorations de l'établissement de liaison synchrone

À partir de la version 3.0.x, API Agent virtuel il est possible de transférer vers un agent actif de façon synchrone. Lorsqu'un utilisateur ou un agent termine une conversation, le transfert vers s'effectue également de Agent virtuel manière synchrone. Certains messages système et messages de temps d'attente sont également envoyés de manière synchrone.

Pour utiliser le transfert synchrone vers un agent actif, tenez compte des consignes suivantes :

- Configurez le point de terminaison de Agent virtuel la réponse. Messagerie instantanée d'agent Les messages sont remis au point de terminaison que vous spécifiez.
- Vous devez désactiver manuellement les notifications pour l'instance.
- Si vous utilisez le transfert synchrone à un agent actif, API Agent virtuel envoie l'indicateur de saisie s'il est activé :

```
{
  "uiType": "ActionMsg",
  "actionType": "StartTypingIndicator",
}
```

- Les rubriques qui utilisent les fonctionnalités suivantes ne sont pas prises en charge en mode synchrone : chargement de fichier, , et bloc Utilitaire d'actionde rubriques Pause.

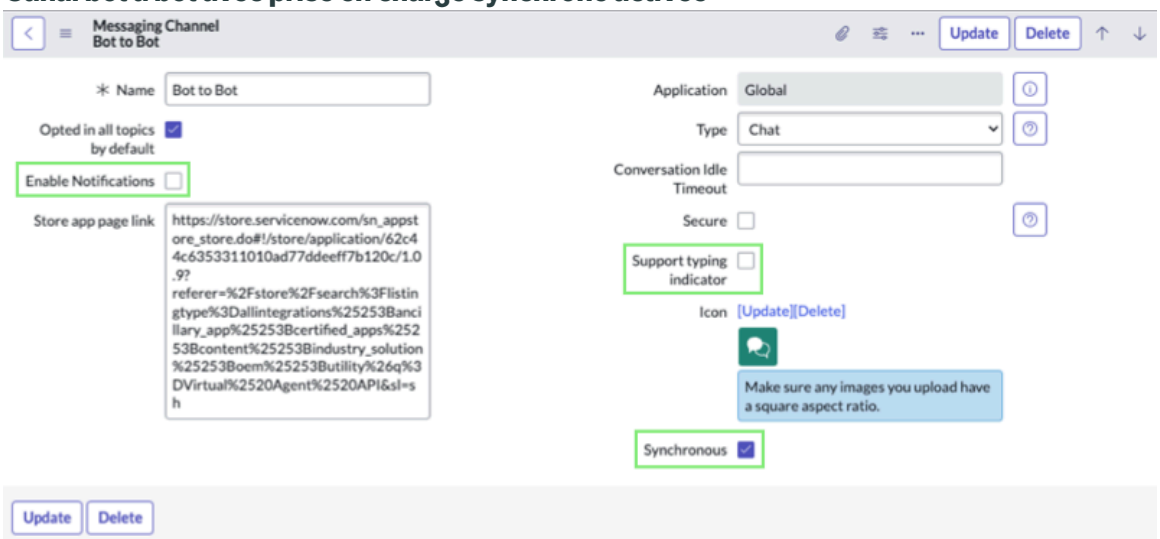
Pour désactiver ces fonctionnalités et activer l'assistance synchrone, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tout** > **sys_cs_channel.list**.
2. Sélectionnez l'enregistrement bot à bot.
3. Décochez la case **Activer les notifications** pour le désactiver.
4. Si vous n'effectuez pas de transfert vers un agent actif en mode synchrone, décochez la case **Indicateur de saisie de support** pour le désactiver.
5. Sélectionnez la case à cocher **Synchrone** .

Traduction automatique

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

Canal bot à bot avec prise en charge synchrone activée



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Prise en charge des messages d'action

En plus de transmettre des messages à un ServiceNow® Agent virtuel bot secondaire, le bot principal ou le client de messagerie instantanée peut transmettre des messages à un agent via Messagerie instantanée d'agent. Utilisez le *`action`* paramètre transmis dans le corps de la demande pour spécifier comment le contenu doit être géré.

API Agent virtuel prend en charge les types de messages d'action suivants :

Types de messages d'action pris en charge

valeur actionType	Description
ChatSubHeader (en-tête de chat)	Message sortant indiquant que l'une des situations suivantes s'est produite : • Échec de la traduction dynamique. • Le pilote automatique de l'agent actif a été lancé et terminé.
StartSpinner (en anglais seulement)	Message sortant qui démarre un spinner lorsqu'un message est dans l'état En attente en raison de processus asynchrones, tels que Recherche IA le filtre d'injures.
EndSpinner (en anglais seulement)	Message sortant qui arrête le spinner qui a été envoyé précédemment.
StartTypingIndicatorActionMsg	Message sortant indiquant qu'un utilisateur ou un agent a commencé à taper (après qu'un agent a accepté la messagerie instantanée).
EndTypingIndicatorActionMsg	Message sortant indiquant qu'un utilisateur ou un agent a arrêté de taper.
SubscribeToSupportQueue (en anglais seulement)	Indique que la conversation est définie sur la file d'attente d'assistance.
SubscribeToChatPresence (en anglais seulement)	Message sortant indiquant qu'une conversation d'agent actif a commencé.
SwitchToLiveAgent	Message sortant indiquant qu'un agent actif a accepté la conversation.

Traduction automatique

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

Types de messages d'action pris en charge (suite)

valeur actionType	Description
Switcher vers VirtualAgent	Message sortant indiquant que la session de l'agent actif est terminée et que la conversation est renvoyée à Agent virtuel.
SwitchConversation (commutateur)	Message sortant indiquant qu'une notification a été envoyée. Cela crée une nouvelle conversation, alors bascule vers Agent virtuel la nouvelle conversation.
Système	Message sortant indiquant l'un des éléments suivants : • Un agent actif est entré dans le chat. • L'agent actif ou l'utilisateur a fermé la messagerie instantanée. • La conversation avec un agent actif a expiré.

Prise en charge du marqueur silentMessage

Un message silencieux est un message qui ne nécessite pas de réponse. En cas Agent virtuel de réception d'une requête avec *`silentMessage=true`*, tous les messages bot suivants sont supprimés jusqu'à ce qu'une Agent virtuel demande de désactivation du mode silencieux soit reçue (*`silentMessage=false`*).

Exemple de charge utile du message provenant du bot primaire :

```
{
  "token": "BOT_TOKEN",
  "botToBot": true,
  "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
  "clientVariables": {},
  "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
  "silentMessage": "true",
  "timestamp": 1623916324820,
  "timezone": "GMT",
  "userId": "abel.tuter",
  "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Remarque :
Si *`silentMessage=true`*, les notifications ne sont pas délivrées.

Chargements de fichiers sécurisés à partir d'une URL privée

API Agent virtuel prend en charge les chargements de fichiers d'une taille maximale de 1 Go à partir d'une URL privée. Le bot principal doit transmettre l'ID utilisateur, l'ID d'application du fournisseur facultatif et le nom du fichier. Respectez les consignes suivantes :

- L'ID d'application du fournisseur est facultatif.
- L'ID de l'utilisateur et l'ID de l'application du fournisseur doivent être envoyés avant le nom du fichier dans la charge utile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'utilisateur final doit avoir un rôle spécifié dans la `glide.attachment.role` propriété. Pour plus d'informations, consultez Exiger un rôle pour joindre des fichiers .
- L'authentification de base ou OAuth est prise en charge, mais l'authentification de message ne l'est pas.

Exemple de charge utile du message provenant du bot primaire :

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
  -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
  -H 'content-type: multipart/form-data; \
  -F user_id=xxxxxx \
  -F provider_application_id=optionalId \
  -F 'file=@SomeFile.png'
```

API Agent virtuel envoie l'exemple JSON suivant :

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

Prise en charge de la transformation de la demande et de la API Agent virtuel réponse

API Agent virtuel Prend en charge la transformation des charges utiles de demande et de réponse dans les deux sens API Agent virtuel. Cela est utile dans les cas où le bot primaire a un modèle de réponse commun à tous les bots secondaires. Consultez Transformer la demande et la réponse de l'API d'Agent virtuel pour plus d'informations.

Prise en charge de la configuration de plusieurs applications fournisseurs

API Agent virtuel Permet la configuration de plusieurs applications du fournisseur pour prendre en charge les cas d'utilisation où plusieurs robots principaux sont utilisés API Agent virtuel et que vous devez les distinguer. Consultez Configurer plusieurs applications de fournisseur pour plus d'informations.

Prise en charge de l'expérience Now Assist

Now Assist offre des compétences d'IA générative sur API Agent virtuel plusieurs canaux de fournisseurs. Consultez Activer l'expérience Now Assist dans API Agent virtuel pour en savoir plus.

Installer l'API Agent virtuel

Installez l'application API pour intégrer n'importe Agent virtuel quelle interface de messagerie instantanée ou un bot avec ServiceNow® Agent virtuel ou Messagerie instantanée d'agent.

Avant de commencer

Si vous effectuez une mise à niveau d'une version antérieure vers la version 2 et si l'authentification est requise pour votre instance, vous devez rétablir la personnalisation avant de procéder à la mise à niveau. Pour ces versions, la mise à niveau ignore le service REST scripté lorsque l'authentification est activée. Pour plus d'informations, voir Rétablir une personnalisation .

Traduction automatique

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

Vous devez remplir les conditions suivantes :

- 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 API de l'Agent virtuel 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.
- Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot), qui active le module d'extension Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter).

  Pour en savoir plus sur ce module d'extension, reportez-vous à la section Activer Agent virtuel.

Remarque :
L'API Agent virtuel nécessite une licence Pro similaire à celle de Agent virtuel.

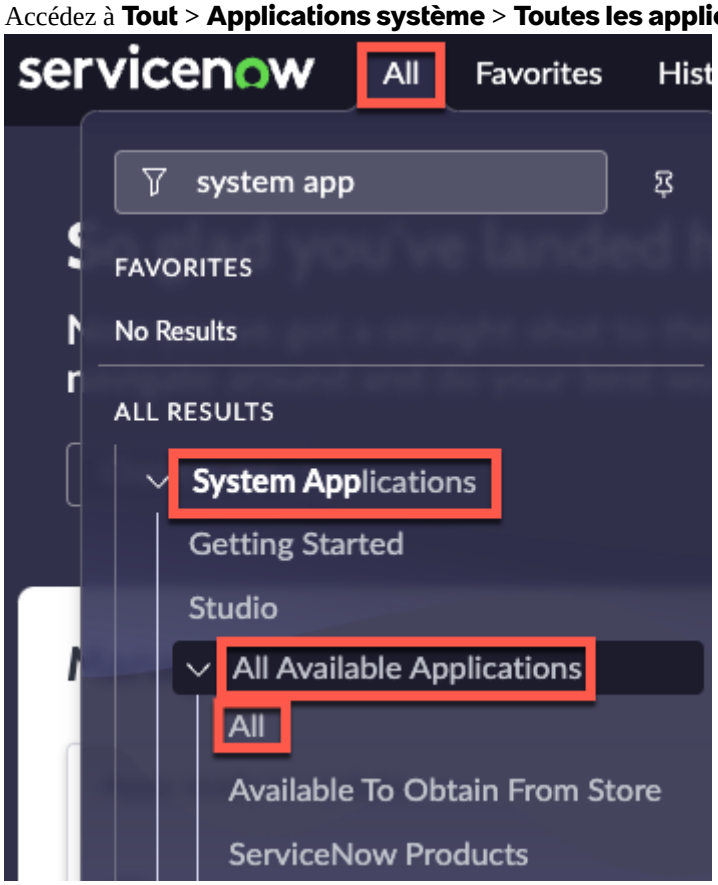
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table de contrôle de bot à bot [sys_cs_bot_to_bot_control] est installée avec l'API Agent virtuel . Ce tableau suit le nombre de fois qu'une tâche particulière d'une rubrique est exécutée. Vous pouvez utiliser cette table pour le débogage. Par exemple, utilisez-le pour déterminer si Agent virtuel l'élément est bloqué sur un contrôle ou une rubrique particulier.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Agent virtuel 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.

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. 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.

Que faire ensuite

Examiner le point de terminaison REST entrant et configurer l’authentification entrante

Examiner le point de terminaison REST entrant et configurer l’authentification entrante

Une fois l’API Agent virtuel installée, accédez à la ressource d’API REST scriptée pour examiner le point de terminaison et configurer l’authentification.

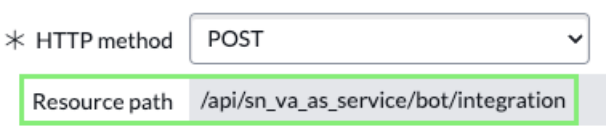
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Services Web basés sur un script** > **API REST basées sur un script**.
2. Sélectionnez **l’enregistrement d’intégration du bot VA** pour l’ouvrir.
3. Dans l’onglet **Ressources** , ouvrez l’enregistrement **Intégration BOT** .
4. Examinez les détails de la ressource de l’API REST entrante.

   Le format est le suivant : `https://<instance client>/api/sn_va_as_service/bot/integration`

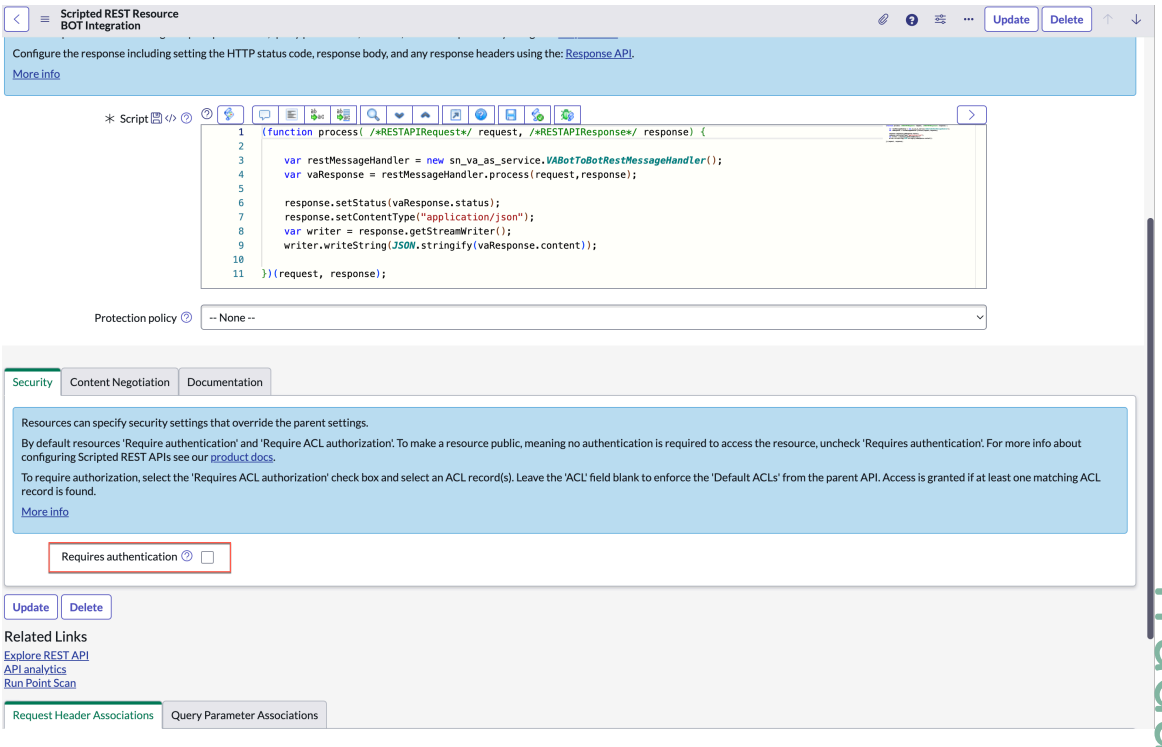
   

   Pour obtenir une description des paramètres de la demande et un exemple de demande d’envoi, consultez API d’intégration de bot Agent virtuel .

5. Dans l’onglet **Sécurité** de la même page, cochez la case **Authentification requise** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Configurez l’authentification du fournisseur à l’aide de l’une des méthodes suivantes : jeton de base, OAuth, hachage ou statique.

   Remarque :
   L’utilisation en tant qu’invité via Basic ou OAuth est déjà prise en charge lorsque vous sélectionnez Requiert une **authentification**. Pour prendre en charge la liaison de compte utilisateur, vous devez utiliser une authentification statique ou basée sur un jeton de hachage. Vous pouvez utiliser l’authentification basée sur les jetons (statique ou hachage) avec ou sans authentification de base ou OAuth. Le jeton peut être transmis dans le corps ou l’en-tête de la demande. Si le jeton est spécifié aux deux endroits, celui de l’en-tête est accepté.

   Effectuez l'une des actions suivantes :

   - Configurez l’authentification de base ou OAuth.

     Pour en savoir plus sur l’authentification OAuth et les configurations de sécurité possibles pour les API REST basées sur un script, consultez Activer OAuth avec REST entrant .

   - Configurez l’authentification de message, ce qui implique la configuration de jetons statiques ou de hachage, la configuration de l’authentification du fournisseur et la définition de l’identité du canal. Pour plus de détails, voir Configurer l’authentification de message pour la communication entrante.

Que faire ensuite

Si vous utilisez l’authentification de message, Configurer l’authentification de message pour la communication entrante.

Configurer la réponse de sortie, le point de terminaison REST et l’authentification sortante pour l’API 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.

Configurer l'authentification de message pour la communication entrante

Vous pouvez configurer l'authentification de message pour l'API au lieu de l'authentification Agent virtuel de base ou OAuth. L'authentification des messages implique la configuration de jetons statiques ou de hachage, la configuration de l'authentification du fournisseur et la définition de l'identité du canal.

Avant de commencer

Suivez les étapes dans Examiner le point de terminaison REST entrant et configurer l'authentification entrante.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Configurez le jeton de l'une des façons suivantes, en fonction du type de jeton :

- Jeton statique :
  - **a.** Accédez à **Tous**, puis entrez `token_verification.list` dans le filtre.
  - **b.** Cliquez sur **Nouveau**.
  - **c.** Renseignez les champs du formulaire Vérifications des jetons.

Champ	Description
Nom	Nom du jeton d'authentification, tel que `B2BTestAppAuthToken`.
Description	Description du jeton d'authentification, tel que le `jeton d'authentification de l'application de test B2B`.
Jeton	Entrez un jeton d'authentification que vous avez généré à l'aide d'un langage de programmation ou de script général, ou cliquez sur **Générer un jeton de sécurité** dans les liens connexes.

  - **d.** Cliquez sur **Envoyer**.
- Jeton de hachage :
  - **a.** Accédez à **Tous**, puis entrez `hash_message_verification.list` dans le filtre.
  - **b.** Cliquez sur **Nouveau**.
  - **c.** Renseignez les champs du formulaire Vérification du message de hachage.

Champs	Description
Nom	Nom du jeton d'authentification, tel que `B2BTestAppAuthToken`.
Description	Description du jeton d'authentification, tel que le `jeton d'authentification de l'application de test B2B`.
Clé secrète	Jeton d'authentification (chaîne aléatoire).

  - **d.** Cliquez sur **Envoyer**.

2. Configurez l'authentification du fournisseur pour l'authentification basée sur un jeton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous**, puis entrez `message_auth.list` dans le filtre.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Authentifications de message.

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification du message, tel que `jeton d'authentification B2B`.
Fournisseur	Nom du fournisseur.
Nom de groupe	Non requis.
Portail de services	Non requis.
Vérification du message entrant	Sélectionnez le jeton statique ou le jeton de message de hachage que vous avez créé.
Création de message sortant	Ce champ n'est actuellement pas pris en charge dans l'API Agent virtuel . Sélectionnez le jeton statique ou le jeton de message de hachage que vous avez créé.
Jeton de service sortant	Ce champ n'est actuellement pas pris en charge dans l'API Agent virtuel .

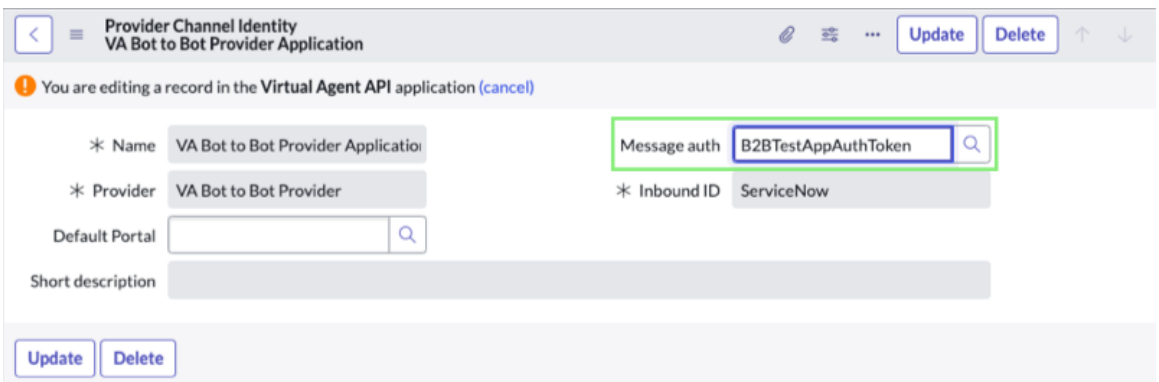
d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Définissez l'identité du canal.

a. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_cs_provider_application.list` dans le filtre.

b. Sélectionnez **l'enregistrement d'application du fournisseur de bot à bot VA** pour l'ouvrir.

c. Dans le formulaire Identité du canal du fournisseur, localisez le champ **Authentification** de message et sélectionnez l'authentification de message que vous avez configurée précédemment.



d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

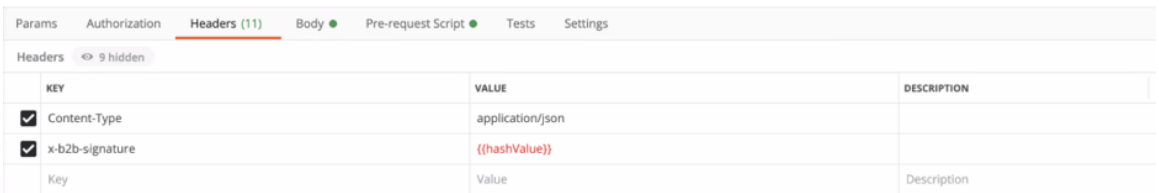
4. Pour l'authentification basée sur le jeton de hachage uniquement, envoyez la **signature x-b2b** dans les en-têtes de demande.

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.

Il s'agit de la *HmacSHA1* valeur codée de la charge utile de la demande, qui utilise le jeton créé dans l'instance ServiceNow . Par exemple, dans Postman, procédez comme suit :

a. Dans les en-têtes, définissez la **signature x-b2b** sur {{hashValue}}.



b. Dans la zone Script de pré-demande, définissez le jeton comme suit :

```
pm.environment.set('hashValue',
 CryptoJS.HmacSHA1(JSON.stringify(JSON.parse(request.data)), '<insert your
 token>').toString(CryptoJS.enc.Hex));
```

Que faire ensuite

Configurer la réponse de sortie, le point de terminaison REST et l'authentification sortante pour l'API Agent virtuel

Configurer la réponse de sortie, le point de terminaison REST et l'authentification sortante pour l'API Agent virtuel

Spécifiez l'URL du point de terminaison sortant sur laquelle les Agent virtuel réponses sont publiées. Configurez l'authentification sortante.

Avant de commencer

Si nécessaire, spécifiez l'authentification de message pour la validation du jeton dans la table Identités des canaux du fournisseur [sys_cs_provider_application].
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Sortant** > **Message REST.**
2. Sélectionnez **l'enregistrement Bot vers Bot VA** pour l'ouvrir.
3. Dans le champ **Point de terminaison** , entrez le point de terminaison de réponse pour le bot tiers, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

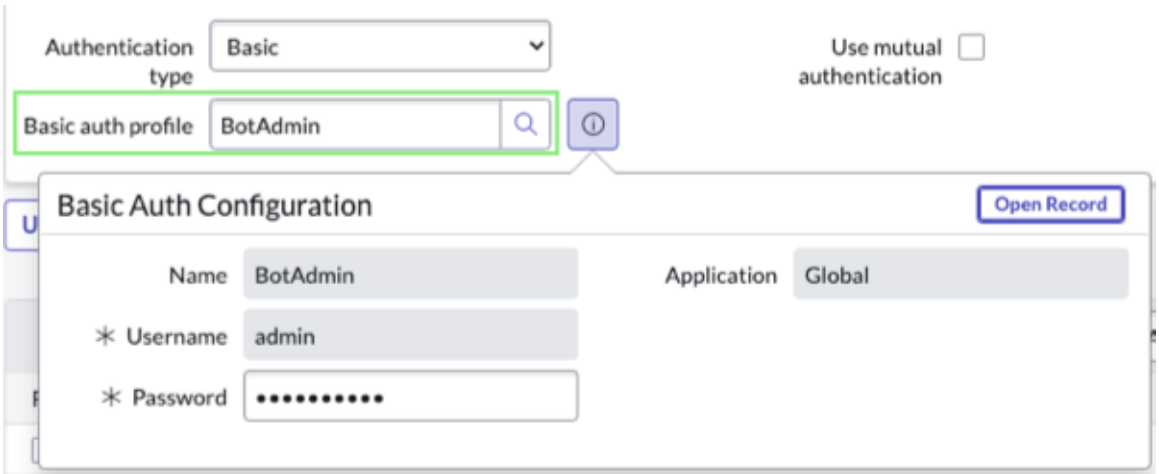
   Il s'agit du point de terminaison du serveur de bot principal, où la réponse devra être envoyée du ServiceNow bot à un autre bot ou à une autre ServiceNow instance.

   Par exemple : http://<instance client>/demo/rest/service/nowbot/processResponse
4. Dans l'onglet **Authentification** , définissez le champ **Type d'authentification** sur **De base** ou **OAuth 2.0**, puis cliquez sur **Mettre 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.

- **Basique:** Dans le champ **Profil d'authentification de base** , sélectionnez ou créez un profil d'authentification de base. Il contiendra un nom d'utilisateur et un mot de passe.



- **OAuth :** Dans le champ **Profil OAuth** , sélectionnez ou créez un profil OAuth. Après avoir enregistré vos modifications, cliquez sur **Obtenir le jeton OAuth** dans la liste des liens connexes.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'authentification de base, consultez Configurer un message REST avec l'authentification de base . Pour plus d'informations sur la configuration d'OAuth 2.0, reportez-vous à la section Configurer un message REST avec OAuth .

5. Examinez la réponse JSON renvoyée par l'appel de point de terminaison.
   Pour obtenir une description des paramètres de réponse de l'API Agent virtuel et un exemple de réponse réussie, consultez API Agent virtuel Bot Integration .

Agent virtuel Intégration bot-to-bot

L'API Agent virtuel prend en charge les environnements qui utilisent plusieurs bots. Dans ce cas, un bot principal communique avec des bots secondaires tiers, comme un ServiceNow bot.

Il existe deux types de communication entre le bot et le bot principal :

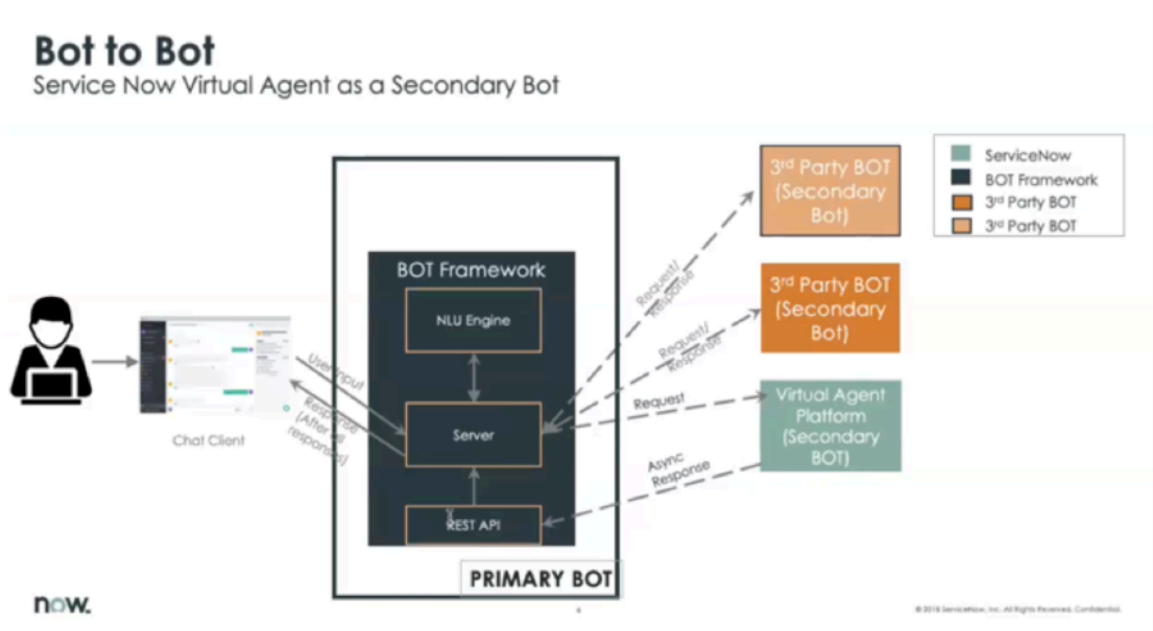
- Si le bot primaire comprend la demande (intention) d'un utilisateur final, il achemine la demande vers le bot secondaire approprié, qui affiche la rubrique correspondante.
- Si le bot principal ne peut pas déterminer où acheminer une demande utilisateur, il peut diffuser la demande d'un utilisateur à tous les bots secondaires. Chaque bot secondaire renvoie un score de confiance de prédiction pour déterminer l'intention de l'utilisateur final. Le bot primaire achemine ensuite la demande vers le bot secondaire ayant le score de confiance de prédiction le plus élevé.

Dans les deux cas, le ServiceNow bot informe le bot principal lorsque la demande est terminée ou lorsqu'il ne peut pas continuer à la gérer. Le bot principal peut alors déterminer s'il convient d'informer l'utilisateur final que la conversation est terminée ou de lui fournir une assistance supplémentaire.

Traduction automatique

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

Écosystème Bot-to-Bot avec ServiceNow Agent virtuel comme bot secondaire



Le ServiceNow bot secondaire utilise une demande et une réponse standard via des points de terminaison REST. Lorsque la demande est reçue via Bot Framework ou une application d'entreprise cherchant à s'intégrer ServiceNow au bot, la réponse à une demande est envoyée de manière asynchrone via l'API au système demandeur. Agent virtuel prend également en charge Agent actif le canal.

Propriétés des intégrations bot-to-bot

Vous pouvez ajouter des propriétés système pour configurer les éléments suivants :

- À partir de la version 1.3 : Journalisation de l'API Agent virtuel
- Nombre de fois que le Agent virtuel bot tente d'obtenir une réponse
- Score de normalisation de bot

Propriétés de bot à bot

Propriété	Description	Valeur par défaut
va.bot.to.bot.logging_enabled	À partir de la version 1.3 : option qui permet la journalisation de l'API Agent virtuel . Pour activer la journalisation, définissez la valeur sur *True*.	Faux
va.bot.to.bot.take.control_times	Nombre de fois qui tentent d'obtenir Agent virtuel une réponse, après quoi le contrôle est renvoyé au bot principal.	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	Valeur utilisée pour normaliser le score de confiance de prédiction renvoyé par Agent virtuel, si le bot principal n'utilise pas d'intentions pour acheminer les demandes vers le bot approprié.	1

Traduction automatique

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

Fermeture des conversations de bot à bot inactives

Dans les intégrations bot-to-bot (API Agent virtuel), les conversations abandonnées « inactives » pendant plus d'une heure sont automatiquement fermées par la tâche planifiée. *Time Out Abandoned B2B Conversations* Cette tâche s'exécute toutes les heures chaque jour.

Le délai d'expiration par défaut pour les conversations de bot à bot abandonnées est d'une heure (3 600 secondes). La *Time Out Abandoned B2B Conversations* tâche ferme toutes les conversations de bot à bot qui ont été ouvertes pendant plus d'une heure (3 600 secondes). Vous (les administrateurs) pouvez modifier le délai d'expiration par défaut pour les conversations inactives de bot à bot en ajoutant la propriété système *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*.

La valeur de délai d'expiration que vous spécifiez dans cette propriété s'applique à toutes les conversations de bot à bot impliquant le Agent virtuel.

Modifier le délai d'expiration des conversations inactives de bot à bot

Ajoutez la *com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout* propriété à la table Propriétés système [sys_properties] pour spécifier la durée pendant laquelle une conversation de bot à bot abandonnée reste ouverte (inactive). Lorsque la tâche s'exécute *Time Out Abandoned B2B Conversations* toutes les heures, elle ferme toutes les conversations d'agent à bot qui sont restées inactives plus longtemps que la durée spécifiée.

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Valeur
Nom	Saisissez le nom de la propriété système :*com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout*
Description	Saisissez une explication pour cette propriété : Délai d'inactivité (en secondes) pour toutes les conversations de bot à bot
Type	Sélectionner un nombre entier.
Valeur	Entrez le nombre de secondes pendant lesquelles les conversations bot à bot abandonnées restent ouvertes après la dernière réponse du demandeur. Par exemple, une valeur de 1 800 secondes (30 minutes) signifie qu'une conversation de bot à bot abandonnée reste ouverte pendant 1 800 secondes (30 minutes). Lorsque la *Time Out Abandoned B2B Conversations* tâche s'exécute, elle ferme toutes les conversations qui ont été inactives pendant plus de 1 800 secondes.

4. 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.

Modifier le délai d'expiration de la tâche planifiée Conversations B2B abandonnées

Pour modifier l'heure d'exécution de cette tâche planifiée toutes les heures ou pour apporter d'autres ajustements à la tâche planifiée :

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** et ouvrez l'enregistrement Heures d'expiration des conversations B2B abandonnées.
2. Dans le formulaire Exécution de script planifiée, modifiez l'heure à laquelle la tâche planifiée s'exécute. Ou, selon la façon dont vous souhaitez ajuster le minutage, modifiez d'autres champs du formulaire selon vos besoins.

   Par exemple, pour modifier l'intervalle d'exécution de la tâche, dans le champ **Exécuter** , sélectionnez **Périodiquement**. Vous spécifiez ensuite **l'intervalle de répétition** (**jours** et **heures**) pendant lequel la tâche s'exécute et la date **de début** de l'intervalle. Pour obtenir une description des autres champs que vous pouvez modifier dans ce formulaire, consultez Exécuter automatiquement un script de votre choix .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   La tâche s'exécute à l'heure et à la fréquence spécifiées.

Configurer plusieurs applications de fournisseur

Vous pouvez configurer plusieurs applications de fournisseur pour prendre en charge les cas d'utilisation où plusieurs bots principaux sont utilisés API Agent virtuel et que vous devez les distinguer.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Assurez-vous d'être dans le API Agent virtuel périmètre de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_cs_provider_application**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une application de fournisseur.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'application du fournisseur, telle que le bot personnalisé de l'API VA.
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur en tant que **fournisseur de bot à bot**.
ID entrante	ID entrant unique utilisé dans le message de demande, par exemple, custom_1.
Authentification de message	Configurez l'authentification de message avec un jeton pour la communication entrante. Reportez-vous à la rubrique Configurer l'authentification de message pour la communication entrante pour en savoir plus.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à la **Tout** > **Services web du système** > **Message REST**.
6. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de message REST.
7. Dans l'enregistrement Message REST, renseignez les champs de 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.

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de message REST. Elle doit être identique à celle de l'application de fournisseur nouvellement créée.
Point de terminaison	Le point de terminaison de réponse du bot principal.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la section Méthodes HTTP, cliquez sur Nouveau pour créer une nouvelle méthode ou vous pouvez remplacer la méthode GET par défaut.

Champ	Description
Nom	Nom de la méthode HTTP. Entrez `postMessage`.
Méthode HTTP	Sélectionnez **POST.**
Point de terminaison	Entrez le point de terminaison de réponse du bot principal.
Type d'authentification	Configurez l'authentification de base ou OAuth 2.0 selon vos besoins. Pour plus d'informations sur la configuration de l'authentification de base, consultez Configurer un message REST avec l'authentification de base . Pour plus d'informations sur la configuration d'OAuth 2.0, reportez-vous à la section Configurer un message REST avec OAuth .

10. Pour utiliser l'application du fournisseur nouvellement créée, transmettez l'ID entrant de l'application du fournisseur dans le *`appInboundId`* paramètre de la API Agent virtuel demande.
Vous devez transmettre l'ID entrant de l'application du fournisseur dans le *`appInboundId`* paramètre pour chaque API Agent virtuel demande. Voici un exemple de API Agent virtuel demande qui utilise l'application de fournisseur nouvellement créée.

```
{
   "userId": "adminuser1",
   "emailId": "admin@example.com",
   "action": "START_CONVERSATION",
   "message": {
      "text": "",
      "typed": true
   },
   "appInboundId": "custom_1",
   "contextVariables": {
      "app_name": "test"
   }
}
```

Vous pouvez tester la configuration en affichant les journaux HTTP sortants pour vérifier que votre point de terminaison de réponse a été appelé.

Transformer la demande et la réponse de l'API d'Agent virtuel

Vous pouvez transformer la demande et la réponse de l'API d'Agent virtuel dans des formats pris en charge via les points d'extension scriptés fournis dans l'API d'Agent virtuel.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extensions système** > **Points d'extension scriptés**
   - Le point d'extension sn_va_as_service.va_api_payload_transformation transforme la charge utile du bot primaire en format standard pris en charge par l'API d'Agent virtuel avant le traitement de la demande. Le point d'extension sn_va_as_service.va_api_output_transformation transforme la réponse API d'Agent virtuel dans un format pris en charge par le bot principal.
   - Les deux points d'extension scriptés ont deux paramètres : *`shouldTransform`* et *`transform`*. *`shouldTransform`* est utilisé pour déterminer si l'implémentation est exécutée. *`transform`* est utilisé pour transformer la demande ou la réponse.
2. Si vous souhaitez transformer la charge utile de la demande, procédez comme suit.

   a. Sélectionner le point d'extension sn_va_as_service.va_api_payload_transformation

   b. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Créer une implémentation**.

   c. Mettez à jour le script de point d'extension selon vos besoins.
   Dans le point d'extension sn_va_as_service.va_api_payload_transformation, le paramètre de demande est un objet avec deux clés : *`payload`* et *`headers`*. *`payload`* est la charge utile de la demande reçue du bot principal et *`headers`* sont les en-têtes envoyés dans la charge utile de la demande. Voici un exemple d'implémentation.

```
var va_api_payload_transformation = Class.create();
va_api_payload_transformation.prototype = {
    initialize: function() {},

    shouldTransform: function(request) {
        return request.payload.caller === "examplebot";
    },

    /*
    return object for transform function should be in the following format
    transformedRequest = {
    payload: request.payload,
    headers: request.headers
    };
    */transform: function(request) {
    var payload = request.payload;
    var headers = request.headers;

    var vaAPIPayload = {
  "userId": payload.userId,
  "emailId": payload.email,
  "message": {
      "text": payload.message,
      "typed": true
  },
  "contextVariables": {
      "requester_session_language": payload.user_language
  },
```

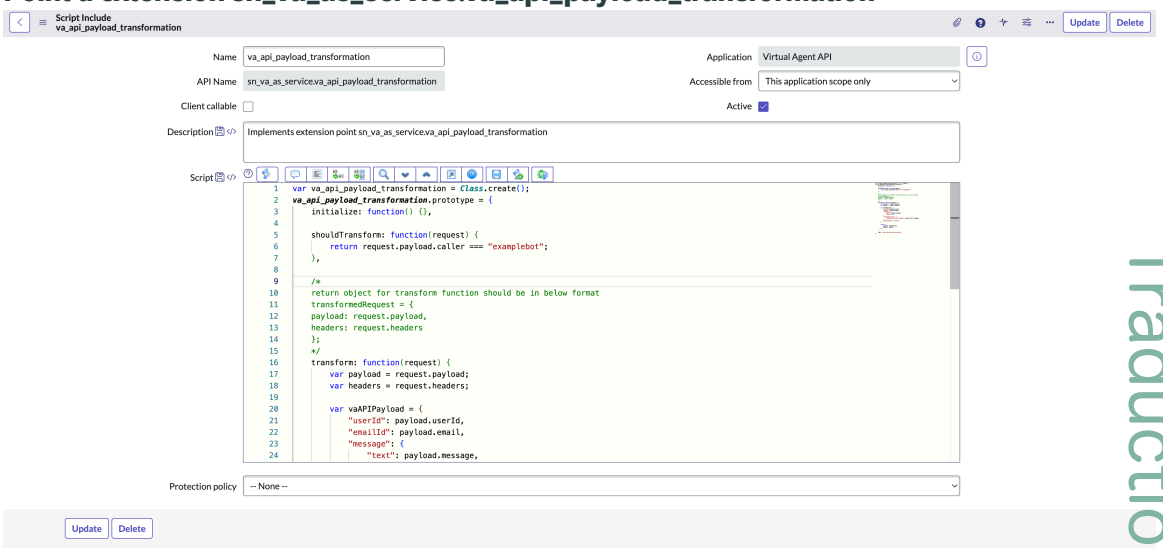
Traduction automatique

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

```
"appInboundId": "custom_1"
  };

  return {
payload: vaAPIPayload,
headers: headers
  };
},
```

Point d'extension sn_va_as_service.va_api_payload_transformation



d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

3. Si vous souhaitez transformer la charge utile de la réponse, procédez comme suit.

a. Sélectionnez le point d'extension sn_va_as_service.va_api_output_transformation

b. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Créer une implémentation**.

c. Mettez à jour le script de point d'extension selon vos besoins.
Dans le point d'extension sn_va_as_service.va_api_output_transformation, le paramètre de réponse est un objet avec deux clés : inputPayload et responsePayload. *`inputPayload`* correspond à la charge utile de la demande reçue de l'API d'Agent virtuel et *`responsePayload`* à la réponse de l'API d'Agent virtuel que vous pouvez utiliser pour générer la réponse transformée. Utilisez le champ appInboundId de la charge utile de la demande pour déterminer s'il faut renvoyer vrai ou faux. Voici un exemple d'implémentation.

```
var va_api_output_transformation = Class.create();
va_api_output_transformation.prototype = {
  initialize: function() {},

  shouldTransform: function(response) {
return (response.inputPayload.appInboundId === 'custom_1');
  },

  /*
  input object param for transform function should be in the following format
  response = {
    inputPayload: response.inputPayload,
```

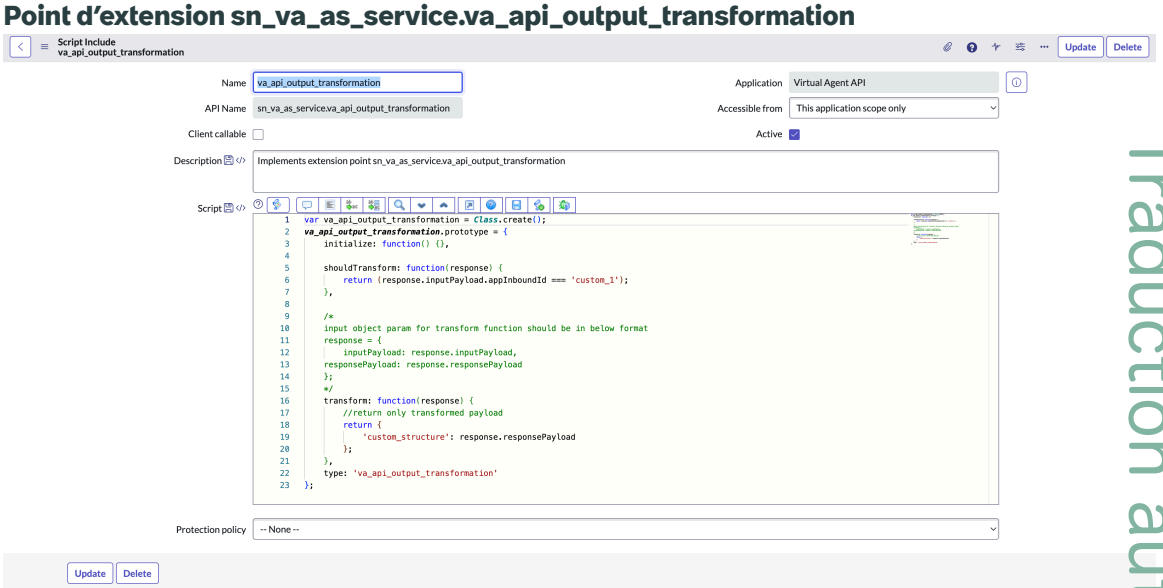
Traduction automatique

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

```
responsePayload: response.responsePayload
  };
  */
  transform: function(response) {
//return only transformed payload
    return {
   'custom_structure': response.responsePayload
};
  },

  type: 'va_api_output_transformation'
};
```

Point d'extension sn_va_as_service.va_api_output_transformation



d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer l'expérience Now Assist dans API Agent virtuel

Activez Now Assist l'expérience dans API Agent virtuel pour prendre en charge les compétences d'IA générative sur plusieurs canaux de fournisseurs.

Avant de commencer

Paramétrez Now Assist dans Agent virtuel. Consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel pour plus d'informations.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez `sys_now_assist_deployment_channel.list` dans le filtre de navigation.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Valeur
Table de documents	Sélectionnez Identité du canal du fournisseur dans la liste déroulante.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Déploiement de Now Assist	Sélectionnez Now Assist pour Agent virtuel.
Actif	Sélectionnez la case à cocher **Actif** .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Utilisation Agent virtuel Bot Interconnect dans votre configuration

Utilisez cette fonction Agent virtuel Bot Interconnect pour créer une expérience de messagerie instantanée unifiée sur plusieurs canaux. Vous pouvez prendre en charge les bots secondaires, tels que Google Dialogflow, Microsoft Power Virtual Agents et ServiceNow® Agent virtuel.

Agent virtuel Bot Interconnect fonctionne en tant que bot principal dans un environnement de messagerie instantanée diversifié. Il peut vous aider à réduire la complexité et à créer une expérience de messagerie instantanée unifiée pour vos utilisateurs finaux. Agent virtuel Bot Interconnect permet à vos utilisateurs finaux d'accéder à plusieurs canaux et à une grande variété de tâches d'entreprise disponibles à partir de ServiceNow.

Bot Interconnect fournit les avantages suivants :

- Intégration prête avec des bots tiers tels que Google Dialogflow et Microsoft Power Virtual Agents.
- Intégration facile avec ServiceNow Agent virtuel des bots sur d'autres instances.
- Possibilité d'ajouter n'importe quel autre bot tiers en tant que bot secondaire dans le système.
- Authentification utilisateur et association de compte dans Bot Interconnect.
- La détection d'intention dans Bot Interconnect toutes les compétences prises en charge par les bots primaires et secondaires.
- Conversations par rubrique LLM entre les bots primaires et secondaires
- Les conversations ont lieu avec un bot à la fois.
- Bot Interconnect fournit un modèle de conversation et un stockage de données communs, ce qui unifie le reporting et l'analyse.

Remarque :
Le Agent virtuel Bot Interconnect nécessite une licence Pro similaire à celle de Agent virtuel.

Contrôles pris en charge

Tous les contrôles d'entrée et les contrôles de réponse du bot sont pris en charge.

Fonctionnalités et comportement par défaut

Prise en charge de la langue

Les réponses dans Bot Interconnect ne sont pas traduites. Bot Interconnect Transmet la langue de l'utilisateur au bot secondaire et s'attend à ce que le bot secondaire renvoie toutes les réponses dans cette langue. Par exemple, si le bot primaire a un utilisateur germanophone et que l'instance secondaire est localisée en allemand, les réponses allemandes sont renvoyées au bot primaire.

Valeur de délai d'expiration du bot secondaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 valeur de délai est la durée maximale pendant laquelle le bot primaire attend une réponse du bot secondaire. Vous pouvez indiquer une valeur de délai d'expiration personnalisée (en millisecondes) dans les propriétés du bloc de Bot Interconnect rubriques pour remplacer cela.

1. Sélectionnez le nœud de **bloc de rubriques d'interconnexion de bot** dans la rubrique Shell de votre instance principale.
2. Dans la zone **Paramètres supplémentaires (chaîne)**, cliquez sur l'icône </> de script .
3. Ajoutez le script suivant :

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

   Dans cet exemple, 30000 est égal à 30 secondes.
4. Enregistrez et publiez la rubrique.

Conversations fermées

Les conversations sont fermées sur le bot secondaire lorsqu'un utilisateur active la conversation Bot Interconnect ou lorsque la Bot Interconnect conversation expire.

Remarque :
Les conversations restent toujours ouvertes dans Microsoft Power Virtual Agents.

Journaux des débogages

Pour activer les journaux de débogage dans l'instance Bot Interconnect , définissez la *`sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging`* propriété système sur *`true`*. Vous verrez un ID de conversation joint à la plupart des journaux, ainsi que le nom du fichier.

Transmettre la sortie de la rubrique du bot secondaire au bot primaire

Vous pouvez appliquer une logique personnalisée à la sortie de la conversation de bot secondaire dans la rubrique Shell Bot Interconnect .

Prise en charge des cartes de transformation personnalisées

Les développeurs peuvent transmettre une carte de transformation personnalisée à l'aide de la méthode *`getTransformerMap`* . Une carte de transformation personnalisée vous permet de remplacer la logique de transformation par défaut.

Exemple dans le script include DialogflowInboundTransformer pour Google Dialogflow:

```
/** Custom transformation map based on control types in DialogFlow messenger
 **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
  'button': 'transformButtonLink',
  'image': 'transformImage',
  'chips': 'transformChips',

  /* fallback logic in case VA API response format is mentioned in Dialogflow
 custom response payload */
  'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, le `texte`, les `informations`, la `description`, etc., sont les types de contrôle qui correspondent au bot secondaire. La méthode spécifiée (telle que *`transformText`*) est appelée pour effectuer la transformation pour le type de contrôle. Pour chaque réponse du bot secondaire, Agent virtuel utilise la méthode *`getControlType`* pour renvoyer le type de contrôle spécifié dans la carte de transformation pour le message bot secondaire. Le transformateur entrant in Google Dialogflow fournit un bon exemple de la façon de l'utiliser.

Si la méthode de transformation appelée n'existe pas, API Agent virtuel l'enregistre comme une erreur.

Connexion à l'agent actif

Vous pouvez activer la connexion de l'agent actif pour acheminer une Agent virtuel interaction dans l'instance primaire vers un agent actif sur l'instance secondaire. Voici les scénarios de connexion possibles.

- Si aucun agent correspondant n'est disponible dans l'instance primaire pour répondre à l'interaction, Bot Interconnect évaluera les conditions de correspondance configurées dans la connexion de l'agent actif et acheminera l'interaction vers l'agent actif approprié dans l'instance secondaire.
- S'il n'existe qu'une seule connexion correspondante, l'interaction est acheminée vers cette connexion et la disponibilité de l'agent est vérifiée dans l'instance secondaire.
- S'il existe plusieurs connexions correspondantes, les options dans l'ordre défini sont présentées à l'utilisateur et il est connecté à la connexion sélectionnée.
- Si aucun agent correspondant n'est disponible dans l'instance secondaire, le message suivant s'affiche : « Il n'y a aucun agent disponible. Veuillez réessayer plus tard.
- Si des agents correspondants sont disponibles dans l'instance secondaire, l'utilisateur est redirigé vers l'agent actif disponible qui peut répondre à l'interaction.

Le mode de pilote automatique n'est actuellement pas pris en charge dans l'instance secondaire lorsque la conversation est lancée sur l'instance principale. La connexion à l'agent actif dans l'instance secondaire fonctionne uniquement lorsque l'instance secondaire est en mode asynchrone.

Installer Agent virtuel Bot Interconnect

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Bot Interconnect. L'application est disponible à partir du ServiceNow® Storefichier .

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 Bot Interconnect dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

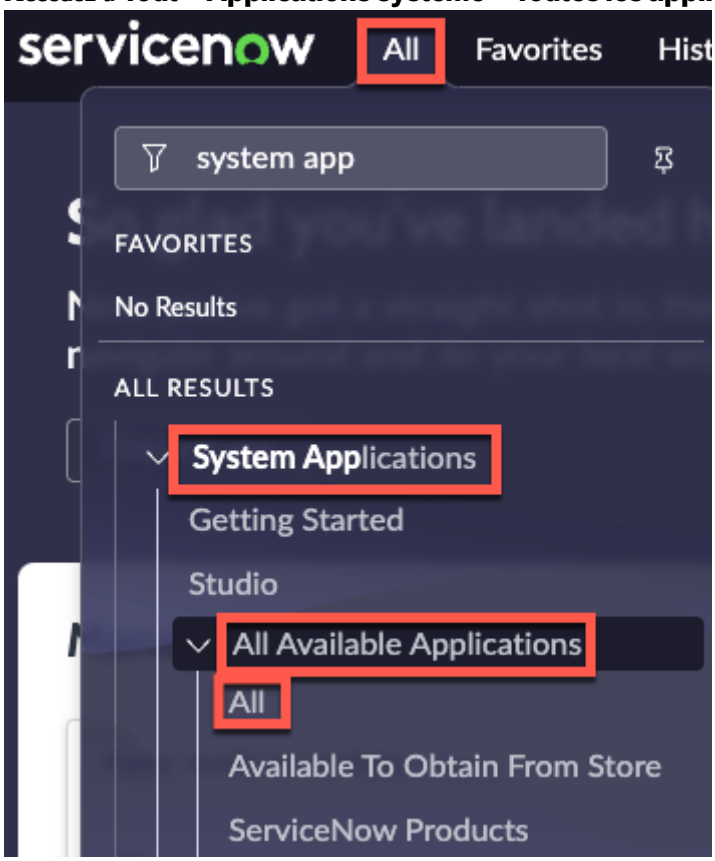
Rôle requis : administrateur

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 **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Bot Interconnect (sn_va_bot_ic).

   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. Sélectionnez **Installer**.

Utilisation Google Dialogflow en tant que bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect

Avec Bot Interconnect, vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Agent virtuel en tant que bot principal avec un Google Dialogflow bot secondaire. Toutes les compétences et rubriques disponibles sont Google Dialogflow disponibles et exécutables à partir des canaux configurés pour ServiceNow® Agent virtuel.

Prérequis

Cette configuration de bot nécessite les éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Une Xanadu ServiceNow instance
- Agent virtuel Bot Interconnect Application de stockage
- Un Google Dialogflow compte

Créer un nouvel agent dans Google Dialogflow

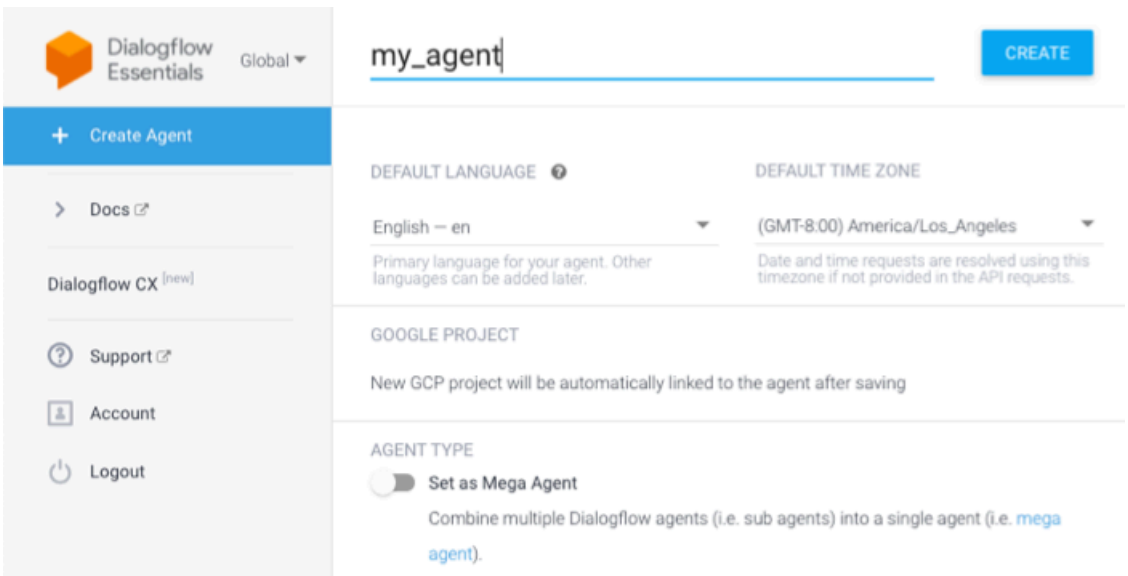
Pour l'utiliser Google Dialogflow avec Agent virtuel Bot Interconnect, vous devez d'abord créer un nouvel agent dans Google Dialogflow.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Créer un nouvel agent dans Google Dialogflow: https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent

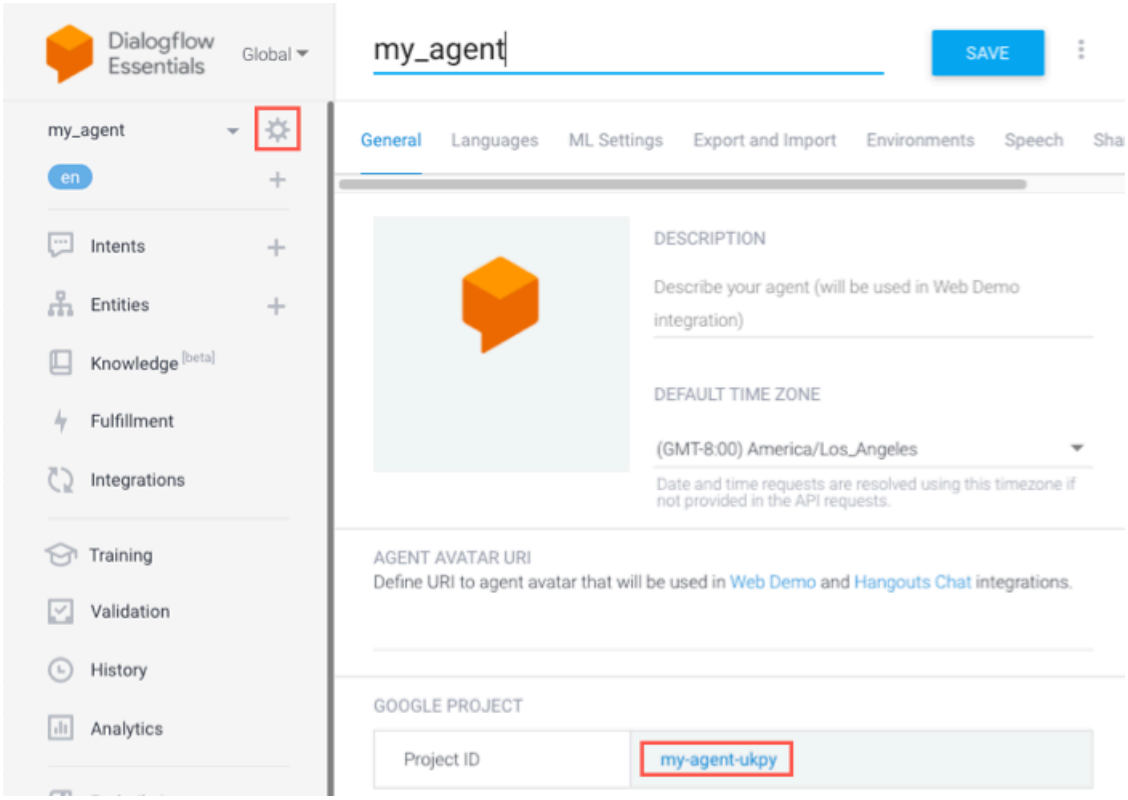


   Cela crée également un nouveau Google projet.

2. Cliquez sur l'icône des paramètres de l'agent, puis recherchez l'ID de projet dans l'onglet **Général** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'ID du projet.
   Le tableau de bord du projet s'ouvre.

Créer un compte de service et une clé privée pour le Google Dialogflow projet

Pour l'utiliser Google Dialogflow avec Agent virtuel Bot Interconnect, la deuxième étape consiste à créer un compte de service et une clé privée pour le nouvel agent dans Google Dialogflow.

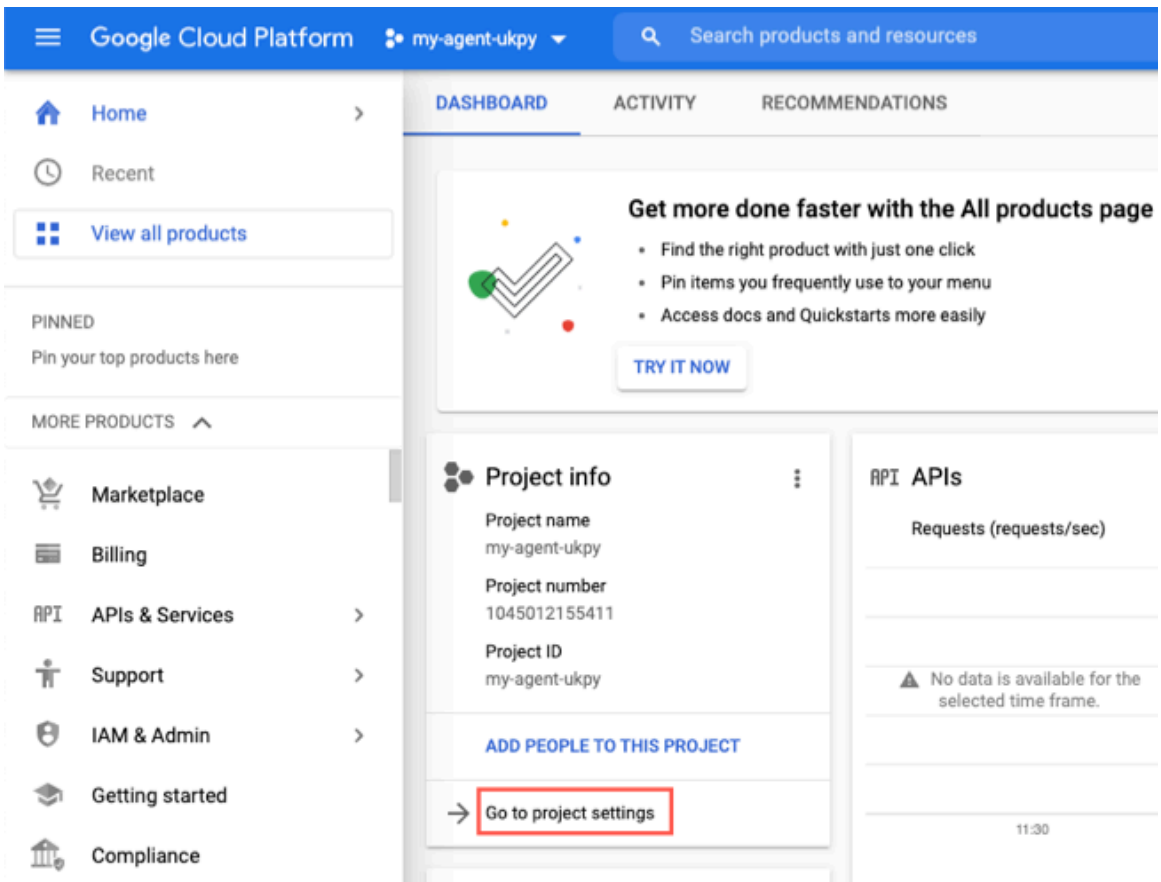
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

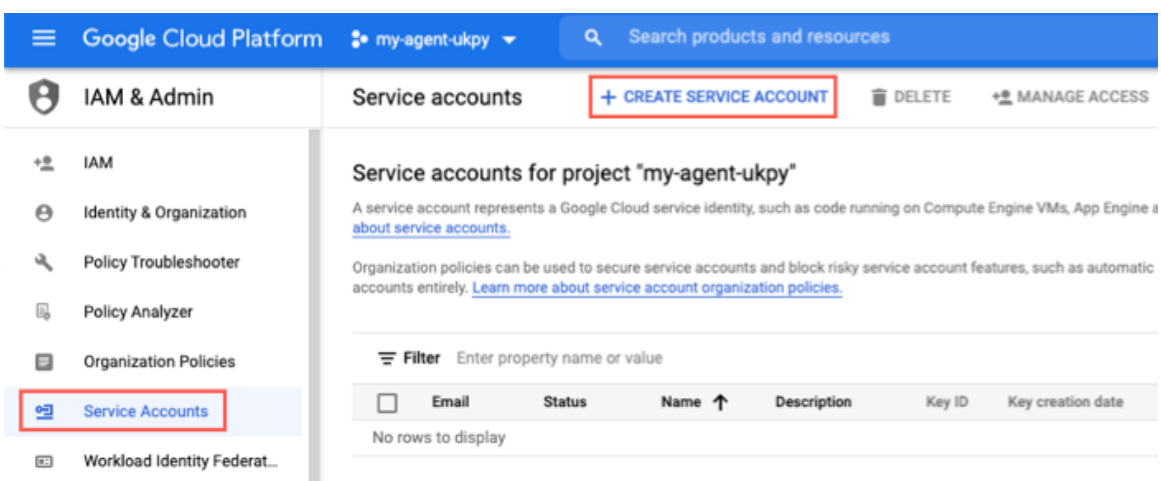
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Sur la page du tableau de bord du projet, cliquez sur **Accéder aux paramètres du projet**.



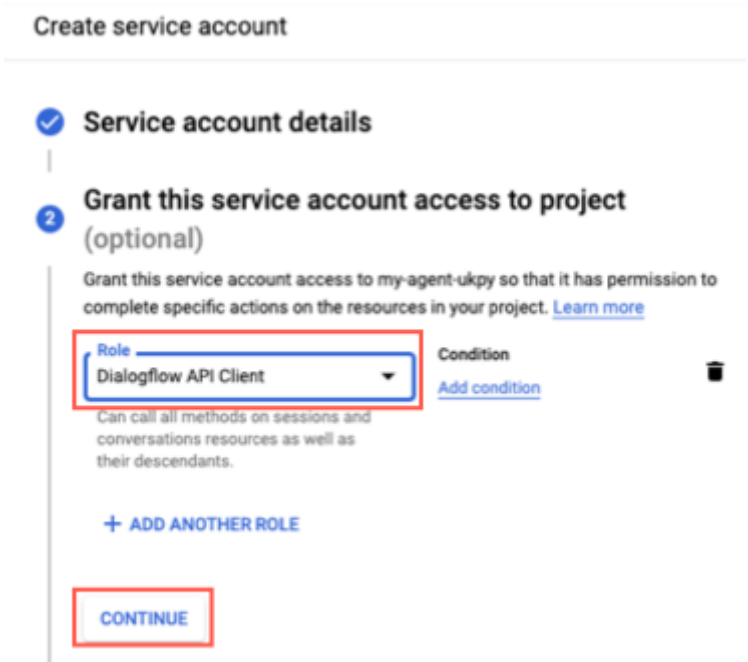
2. Sur la page IAM et administrateur, cliquez sur **Comptes de services**.
3. Cliquez sur **+ Créer un compte de service**.



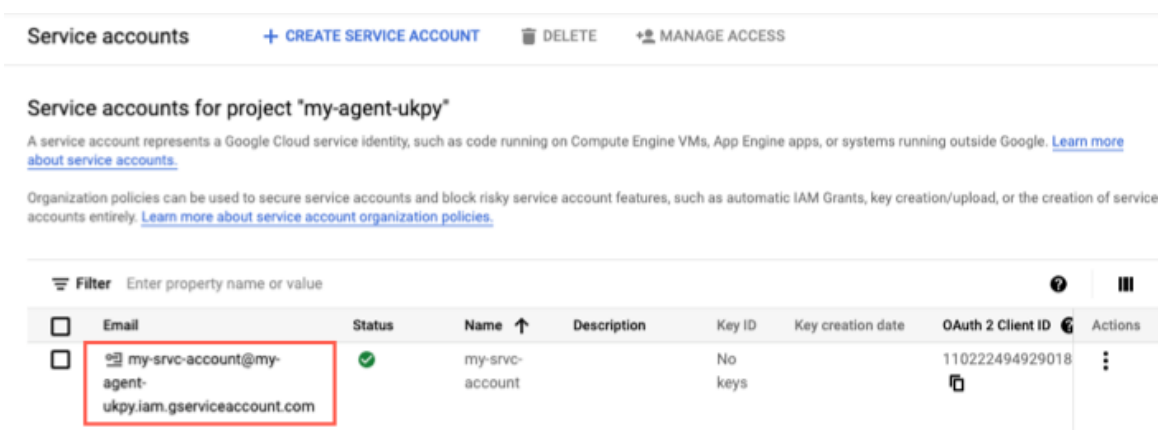
4. Attribuez un nom, puis cliquez sur **Créer et continuer**.
5. Sous Sélectionner un rôle, sélectionnez **Dialogflow** > **Client d'API Dialogflow**.
6. Cliquez sur **Continuer**.

Traduction automatique

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



7. Cliquez sur **Terminé**.
8. Cliquez sur le lien de l'enregistrement dans la colonne **E-mail** .

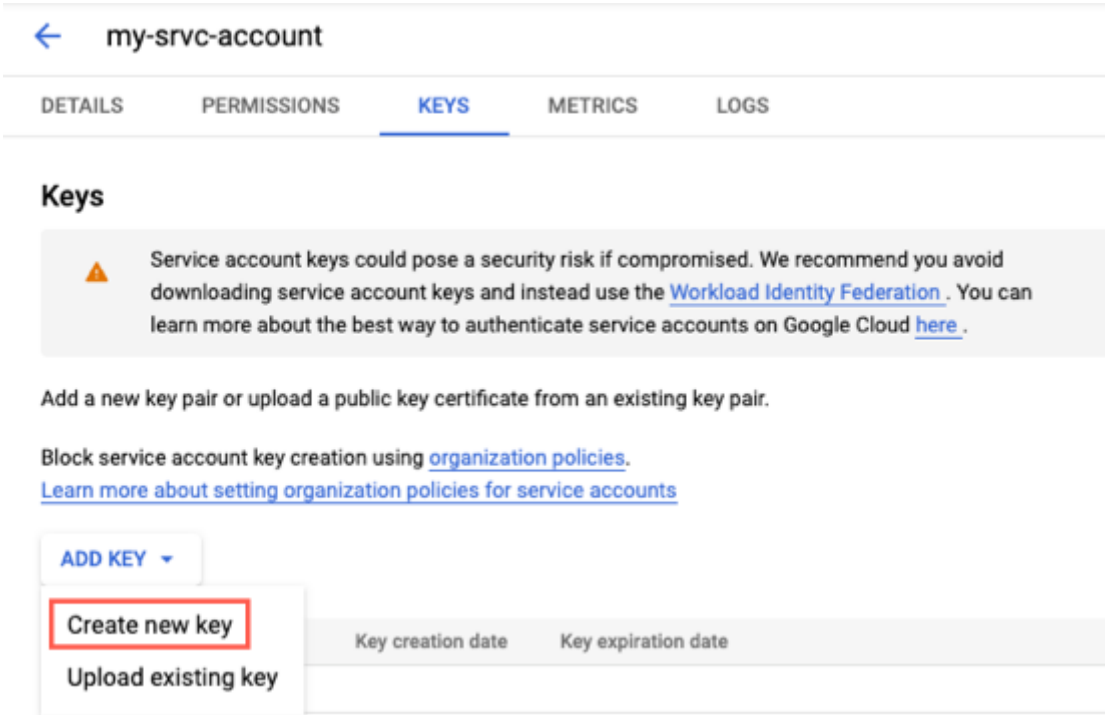


La page des détails du compte de service s'ouvre.

9. Cliquez sur l'onglet **Clés** .
10. Cliquer sur **Ajouter une clé** > **Créer une nouvelle clé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Lorsque vous êtes invité à entrer le type de clé, sélectionnez **JSON**, puis cliquez sur **Créer**.
    Le fichier JSON est téléchargé sur votre ordinateur.

Générer un fichier de magasin de clés Java à partir du fichier de clé privée JSON

Pour l'utiliser Google Dialogflow avec Agent virtuel Bot Interconnect, la troisième étape consiste à générer un fichier JKS à partir de la clé privée JSON que vous avez créée à l'étape précédente.

Avant de commencer

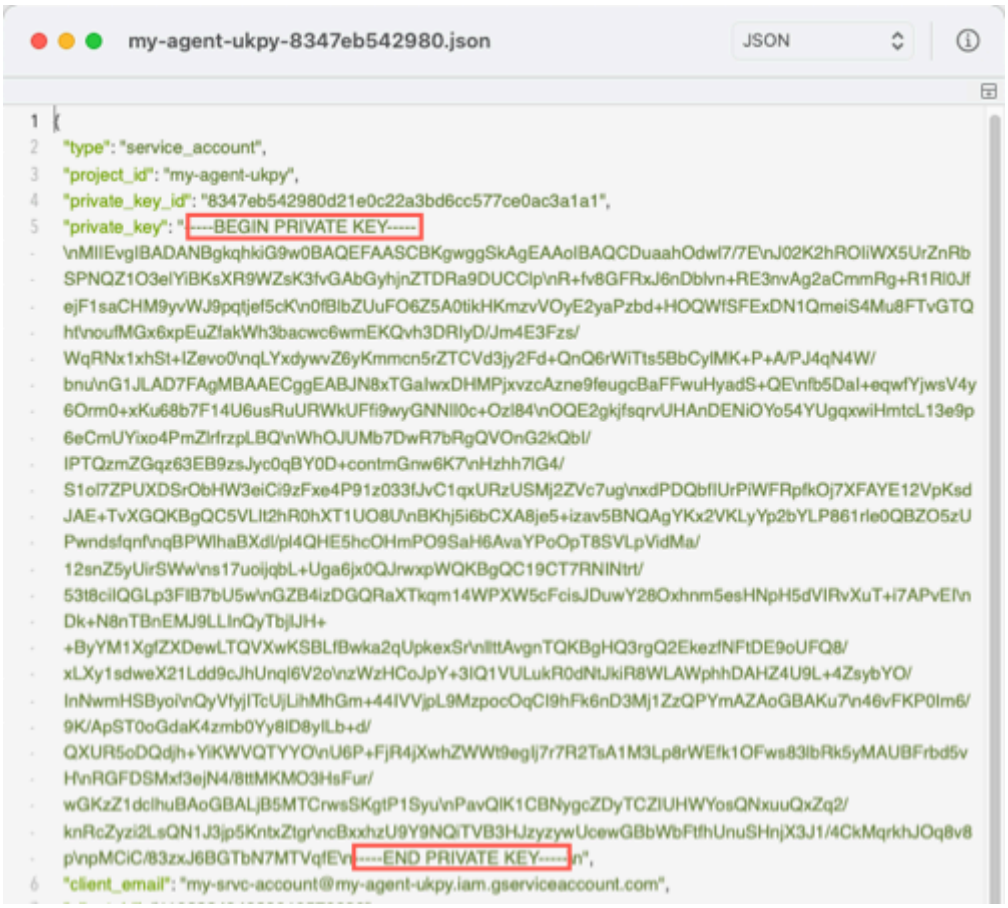
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans un éditeur de texte, ouvrez le fichier de clé privée JSON que vous avez téléchargé lors de la procédure précédente.
2. Copiez le texte de la clé privée, en commençant par la section BEGIN PRIVATE KEY et en terminant par la section END PRIVATE KEY.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Supprimez les caractères de retour de la ligne (\n) de la clé :
   a. Collez le texte clé dans un éditeur de texte, tel que TextEdit ou le Bloc-notes.
   b. Cliquer sur **Modifier** > **Rechercher** > **Rechercher et remplacer** ou **Modifier** > **Remplacer**.
   c. Dans le champ **Rechercher** , tapez `\n`.
   d. Dans le champ **Remplacer** , appuyez sur `Ctrl + Entrée` ou `Alt + Entrée`.
   e. Cliquez sur **Remplacer tout**.
   Le texte clé sera formaté avec des sauts de ligne.
4. Enregistrez le texte formaté de la clé privée sous forme de fichier `.pem` .
   Par exemple, `privatekey.pem`.
5. Dans un navigateur Web, ouvrez l'URL répertoriée dans le fichier JSON pour le `client_x509_cert_url` paramètre.
   Par exemple, https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com. La page des certificats s'ouvre.
6. Copiez le certificat qui possède le même ID de clé privée que celui qui apparaît dans le fichier JSON.
7. Remplacez \n par des sauts de ligne dans le certificat, comme décrit à l'étape 3.
8. Enregistrez le certificat formaté en tant que fichier `.pem` .
   Par exemple, `certificate.pem`.
9. Accédez au dossier qui contient à la fois la clé privée et les fichiers de certificat.
10. Ouvrez une fenêtre de terminal :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sous Mac OS, cliquez avec le bouton droit de la souris ou cliquez sur le dossier tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée et sélectionnez **Nouveau terminal dans le dossier**.

b. Sous Windows, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier et sélectionnez **Ouvrir dans le terminal**.

11. À l'invite de commande du terminal, créez le fichier JKS comme suit :

a. Entrez la commande suivante :

```
openssl pkcs12 -export -in [nom du fichier de certificat] -inkey [nom du fichier de clé privée] -certfile [nom du fichier de certificat] -out testkeystore.p12
```

Par exemple, si certificate.pem est le nom du certificat et privatekey.pem est le nom de la clé privée :

```
openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
```

b. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez le mot de passe de votre choix en utilisant un minimum de six caractères.

Un fichier PKCS 12 est créé sous le nom testkeystore.p12.

c. Entrez la commande suivante :

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore dialogflow.jks -deststoretype JKS
```

Vous serez invité à saisir un mot de passe à plusieurs reprises. Utilisez le même mot de passe que celui que vous avez créé à l'étape précédente.

Résultats

Un fichier JKS est créé.

Configurer les connexions dans votre Agent virtuel instance d'interconnexion Google Dialogflow de bot

Pour l'utiliser Google Dialogflow avec Agent virtuel Bot Interconnect, la quatrième étape consiste à configurer la connexion dans votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer

Générer un fichier de magasin de clés Java à partir du fichier de clé privée JSON.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sur la page Alias de connexion et d'informations d'identification, cliquez sur l'enregistrement **d'intégration Dialogflow d'interconnexion de bot** .
3. Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une nouvelle connexion et informations d'identification**.
4. Utilisez le fichier JSON que vous avez téléchargé lors d'une étape précédente pour remplir le 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.

Alias de connexion et d'informations d'identification Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom de la connexion	Un nom pour vos informations d'identification. Par exemple, Connexion Dialogflow.
ID de projet (project_id)	La valeur qui correspond au *`project_id`* paramètre dans le fichier JSON. Par exemple, *`my-agent-ukpy`*.
E-mail du compte de service (client_email)	La valeur qui correspond au *`client_email`* paramètre dans le fichier JSON. Par exemple, *`my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com`*.
ID de clé privée (private_key_id)	La valeur qui correspond au *`private_key_id`* paramètre dans le fichier JSON. Par exemple, *`8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1`*.
Mot de passe de magasin de clé	Le mot de passe que vous avez utilisé lors de la création du fichier Java Keystore (JKS) lors d'une étape précédente.
Magasin de clés	Sélectionnez le fichier JKS que vous avez créé lors d'une étape précédente.

5. Cliquez sur **Créer et obtenir un jeton OAuth**.

Créer une rubrique shell pour appeler Google Dialogflow des Agent virtuel Bot Interconnect rubriques

Pour accéder aux rubriques dans le Google Dialogflow bot secondaire, vous devez créer au moins une Agent virtuel Bot Interconnect rubrique.

Avant de commencer

Créer une ou plusieurs intentions dans Google Dialogflow. Pour plus d'informations, consultez la documentation Dialogflow .

Configurer les connexions dans votre Agent virtuel instance d'interconnexion Google Dialogflow de bot.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons d'intégrer Google Dialogflow des intentions à Bot Interconnect

- Créez une Agent virtuel Bot Interconnect rubrique par intention Dialogflow.

  Dans le cas de rubriques NLU, chaque Agent virtuel rubrique porte le même nom qu'une seule intention Dialogflow. Par exemple, si vous avez deux intentions Dialogflow **intitulées commander un verre** et **réserver un billet**, vous devez créer deux Agent virtuel rubriques également nommées **commander un verre** et **réserver un billet**.

  Dans le cas de rubriques LLM, chaque Bot Interconnect rubrique porte le même nom et la même description que la rubrique correspondante Google Dialogflow .

- Mappez plusieurs intentions Dialogflow à une seule Agent virtuel Bot Interconnect rubrique. Ce scénario ne s'applique qu'aux rubriques NLU.

  Créez une Agent virtuel rubrique pour vos intentions Dialogflow et nommez-la en conséquence. Par exemple, **les problèmes de commande des DG**. Dans ce scénario, les intentions Dialogflow sont mappées à la rubrique sous forme de mots clés ou d'énoncés, selon votre méthode de découverte des rubriques. Ainsi, si vous avez deux 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.

Dialogflow nommées, **commander un verre** et **réserver un billet**, vous devez ajouter les deux phrases au sujet en tant que mots-clés ou en tant qu'énoncés à l'intention correspondante du sujet.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Créez une rubrique pour vos intentions Dialogflow.
   Dans le cas de rubriques NLU, incluez les noms d'intention Dialogflow en tant que mots clés ou énoncés dans l'intention correspondante ServiceNow Agent virtuel . Dans le cas de rubriques LLM, le nom de la rubrique et la description de la Bot Interconnect rubrique doivent correspondre au nom de la rubrique et à la description de la Google Dialogflow rubrique.
3. Sous l'onglet **Flux** , faites glisser un nœud utilitaire de bloc de rubriques sur le canevas.
4. Sélectionnez le nœud, puis remplissez le formulaire comme suit :

Formulaire Propriétés du bloc de rubriques

Propriété	Description
Bloc de rubriques	Sélectionnez le bloc de rubriques **Interconnexion de bot**pour les rubriques NLU et **Interconnexion de bot : bloc de rubriques LLM** pour les rubriques LLM.
Nom de l'action	Entrez : sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_interconnect_integration
Type d'actions	Entrez le flux secondaire.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Publier**.

Que faire ensuite

Testez votre configuration. Vous pouvez exécuter les rubriques disponibles dans le bot secondaire à partir des canaux où Bot Interconnect il est déployé.

Utilisation Microsoft de Power Virtual Agents en tant que bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect

Avec Bot Interconnect, vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Agent virtuel en tant que bot principal avec un Microsoft bot secondaire Power Virtual Agents. Toutes les compétences et rubriques disponibles pour Power Virtual Agents sont mises à la disposition et exécutables à partir des canaux configurés pour ServiceNow® Bot Interconnect.

Prérequis

Cette configuration de bot nécessite les éléments suivants :

- Une Xanadu ServiceNow instance
- Agent virtuel Bot Interconnect Application de stockage
- Un Microsoft compte Power Virtual Agents à des fins 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.

Créer une fonction JavaScript à Microsoft Azure l'aide de Visual Studio Code

Pour utiliser Power Virtual Agents avec Agent virtuel Bot Interconnect, vous devez créer une fonction JavaScript à Microsoft Azure l'aide des exemples de fichiers de code de .Bot Interconnect

Avant de commencer

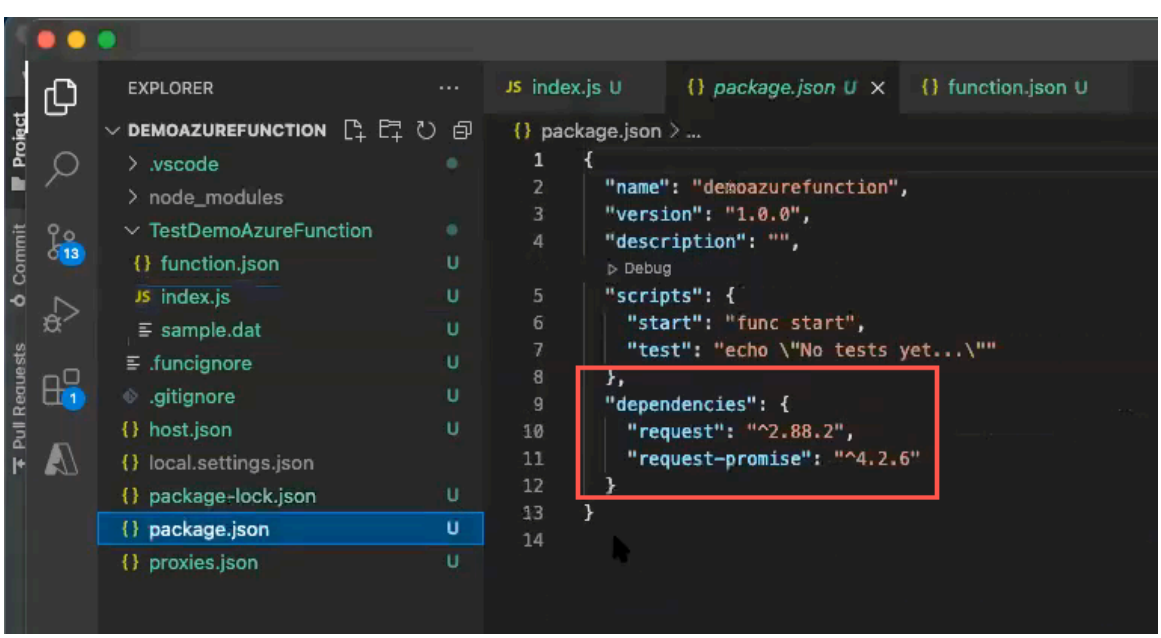
Vous aurez besoin d'un Microsoft Azure compte.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous Microsoft Azure et créez une fonction JavaScript.
   Il s'agit de configurer votre environnement et de créer un projet local. Reportez-vous à la section Microsoft interne pour plus de détails.
2. Accédez à Créer une fonction Azure pour Microsoft Power Virtual Agents en tant que bot secondaire avec la configuration de ServiceNow Bot Interconnect (KB1112368), puis procédez comme suit :
   a. Copiez le code du fichier index.txt joint dans le fichier index.js de votre projet Azure.
   b. Copiez le code du fichier function.txt joint dans le fichier function.json de votre projet Azure.
   c. Enregistrez les deux fichiers.
3. Installez les *`request-promise`* bibliothèques.
   a. Dans une fenêtre de ligne de commande, remplacez les répertoires par le dossier dans lequel vous avez créé le projet Azure.
   Par exemple, entrez `cd DemoAzureFunction`.
   b. À l'invite, entrez : `npm install --save request`
   c. À l'invite, entrez : `npm install --save request-promise`

   Les dépendances sont ajoutées au fichier package.json dans votre projet.



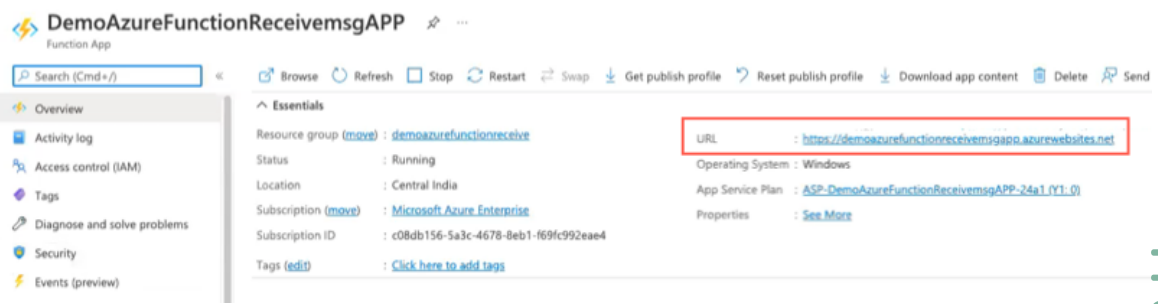
4. Déployez le projet sur Azure comme décrit dans Microsoft interne .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. À partir du portail Azure, accédez à **Toutes les ressources**.
6. Cliquez sur le nom de l'application de fonction que vous avez créée.
7. Sur la page Vue d'ensemble de la fonction, copiez l'URL de la fonction et conservez-la pour une utilisation ultérieure.

   L'URL de fonction Azure sera utilisée comme point de terminaison de bot secondaire dans votre ServiceNow instance.



Localisez et copiez la clé secrète de ligne directe dans Microsoft Power Virtual Agents

Pour utiliser Power Agents virtuels avec Agent virtuel Bot Interconnect, vous devez localiser et copier la clé de sécurité Ligne directe dans votre compte Power Agents virtuels.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'un Microsoft compte Power Virtual Agents avec au moins un bot.

Créer une fonction JavaScript à Microsoft Azure l'aide de Visual Studio Code.

Rôle requis : administrateur

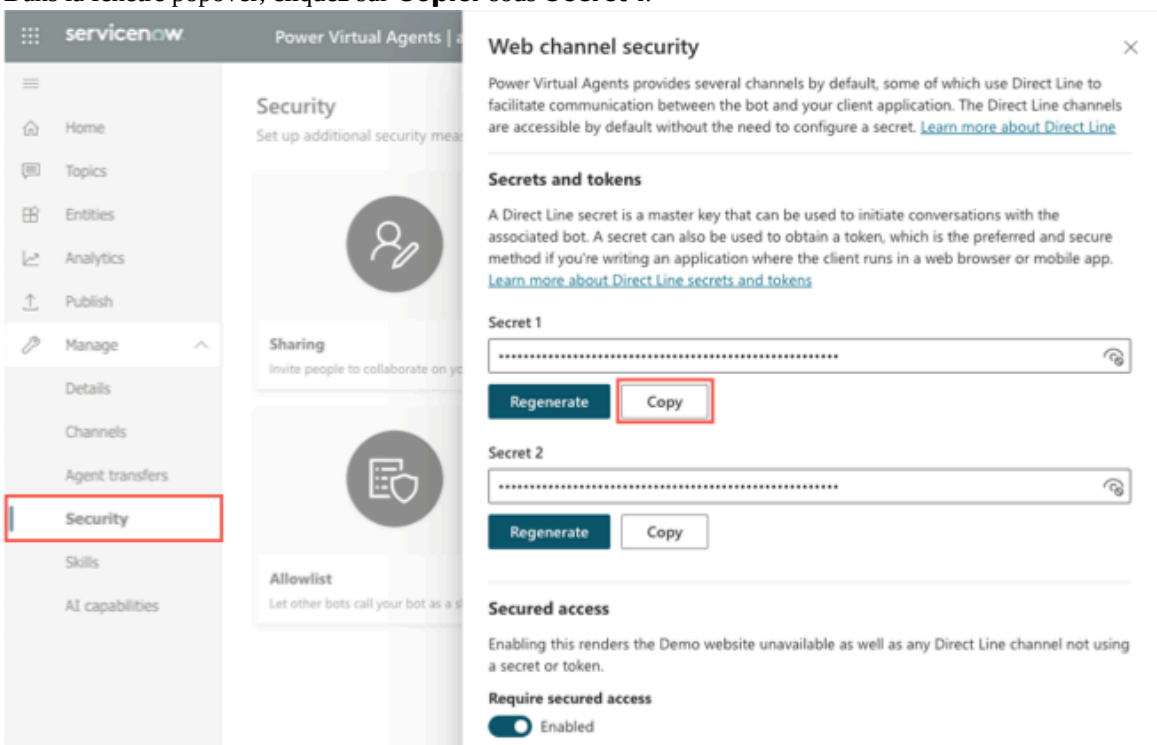
Procédure

1. Connectez-vous à votre Microsoft compte Power Virtual Agents.
2. Accédez à la **Gérer** > **Sécurité**.
3. Cliquez sur la vignette **Sécurité du canal Web** .

Traduction automatique

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

4. Dans la fenêtre popover, cliquez sur **Copier** sous **Secret 1**.



Ajouter la clé secrète de ligne directe à votre Agent virtuel Bot Interconnect instance

Pour utiliser Power Virtual Agents avec Agent virtuel Bot Interconnect, vous devez ajouter la clé de sécurité Ligne directe comme informations d'identification dans votre Bot Interconnect instance.

Avant de commencer

Localisez et copiez la clé secrète de ligne directe dans Microsoft Power Virtual Agents.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Cliquez sur l'enregistrement **Informations d'identification DirectLine de Bot Interconnect** pour l'ouvrir.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Informations d'identification.
4. Lorsque vous êtes invité à indiquer le type d'informations d'identification à créer, cliquez sur **Informations d'identification du jeton statique d'interconnexion de bot**.
5. Renseignez les champs du formulaire comme suit :

Champ	Description
Nom	N'importe quel nom unique pour les informations d'identification, tel que la clé de ligne directe Power VA.
En-tête	Laisser en tant **qu'autorisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Jeton statique	Entrez Bearer , avec un espace blanc, suivi de la clé secrète de ligne directe de Power Virtual Agents. Par exemple, entrez : `Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA`

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Retourner à **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
8. Cliquez sur l'enregistrement **Extraction des messages DirectLine de Bot Interconnect** pour l'ouvrir.
9. Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une nouvelle connexion et informations d'identification**.
10. Dans la boîte de dialogue, remplissez le formulaire.

Champ	Description
Nom de l'agent secondaire	Tout nom unique qui fait référence au bot Power Virtual Agents.
Point de terminaison de bot secondaire	L'URL de fonction Azure que vous avez copiée lors d'une étape précédente. Par exemple, saisissez `https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.net`.
En-tête	Entrer : `dlsecret`
Jeton statique	Clé de ligne directe que vous avez copiée à partir d'Agent virtuel Power à l'étape précédente.

11. Cliquez sur **Créer**.

Créer une Agent virtuel rubrique de shell d'interconnexion de bot pour appeler Microsoft des rubriques Power Virtual Agents

Pour accéder aux rubriques dans le bot secondaire Power Virtual Agents, vous devez créer au moins une Agent virtuel Bot Interconnect rubrique.

Avant de commencer

Créez une ou plusieurs rubriques dans Microsoft Power Virtual Agents.

Ajouter la clé secrète de ligne directe à votre Agent virtuel Bot Interconnect instance.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons d'intégrer Microsoft des rubriques Power Virtual Agents à Bot Interconnect:

- Créez une Agent virtuel Bot Interconnect rubrique par rubrique Power Virtual Agents.

  Dans le cas de rubriques NLU, chaque Agent virtuel rubrique porte le même nom qu'une rubrique Power Virtual Agents unique. Par exemple, si vous avez deux rubriques Power Virtual Agents intitulées **commander un verre** et **réserver un billet**, vous devez créer deux Agent virtuel rubriques également **intitulées commander un verre** et **réserver un billet**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cas de rubriques LLM, chaque Bot Interconnect rubrique porte le même nom et la même description que la rubrique Power Virtual Agents correspondante.

- Mappez plusieurs rubriques Power Virtual Agents à une seule Agent virtuel Bot Interconnect rubrique. Ce scénario ne s'applique qu'aux rubriques NLU.

  Créez une Agent virtuel rubrique pour vos rubriques Power Virtual Agents et nommez-la en conséquence. Par exemple, **problèmes de commande PVA**. Dans ce scénario, les rubriques Power Virtual Agents sont mappées à la rubrique en tant que mots clés ou énoncés, selon votre méthode de découverte des rubriques. Ainsi, si vous avez deux rubriques Power Virtual Agents intitulées **commander un verre** et **réserver un billet**, vous devez ajouter les deux expressions à la rubrique en tant que mots-clés ou en tant qu'énoncés à l'intention correspondante de la rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Créez une rubrique pour vos rubriques Power Virtual Agents.
   En cas de rubriques NLU, incluez les noms des rubriques Power Virtual Agents en tant que mots clés ou énoncés dans l'intention correspondante ServiceNow Agent virtuel . Dans le cas de rubriques LLM, le nom de la rubrique et la description de la Bot Interconnect rubrique doivent correspondre au nom de la rubrique et à la description de la rubrique Power Virtual Agents.
3. Sous l'onglet **Flux** , faites glisser un nœud utilitaire de bloc de rubriques sur le canevas.
4. Sélectionnez le nœud, puis remplissez le formulaire comme suit :

Formulaire Propriétés du bloc de rubriques

Propriété	Description
Bloc de rubriques	Sélectionnez le bloc de rubriques **Interconnexion de bot**pour les rubriques NLU et **Interconnexion de bot : bloc de rubriques LLM** pour les rubriques LLM.
Nom de l'action	Entrez : sn_va_bot_ic.direct_line_bot_interconnect_integration_handler
Type d'actions	Entrez le flux secondaire.

Paramètres supplémentaires (chaîne)	Suivez les étapes suivantes :
	a. Cliquez sur l'icône de script (</>).
	b. Dans la fenêtre Paramètres supplémentaires (chaîne), ajoutez ce code :
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Publier**.

Que faire ensuite

Testez votre configuration. Vous pouvez exécuter les rubriques disponibles dans le bot secondaire à partir des canaux où Bot Interconnect il est déployé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 conversations restent toujours ouvertes dans Power Virtual Agents.

Utilisation ServiceNow Agent virtuel en tant que bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect

Agent virtuel Bot Interconnect Vous permet de l'utiliser ServiceNow® Agent virtuel en tant que bot principal avec un ServiceNow Agent virtuel bot secondaire.

Prérequis

Pour effectuer une configuration ServiceNow Agent virtuel en tant que bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect, vous avez besoin de la configuration suivante :

- Deux Xanadu ServiceNow instances.
- Sur l'instance primaire : Agent virtuel Bot Interconnect application de stockage
- Sur l'instance secondaire :
  - Agent virtuel API v3.8.x ou version ultérieure
  - Agent virtuel L'API sur l'instance secondaire doit être en mode synchrone ou en mode asynchrone.

Utiliser ServiceNow Agent virtuel en tant que bot secondaire en mode synchrone ou asynchrone

Utilisez-le ServiceNow Agent virtuel en tant que bot secondaire en mode synchrone ou asynchrone avec Bot Interconnect.

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow Agent virtuel en tant que bot secondaire en mode synchrone ou asynchrone. Voir Activer le mode synchrone sur l'instance secondaire ServiceNow Agent virtuel ou Activer le mode asynchrone sur l'instance secondaire ServiceNow Agent virtuel.

Activer le mode synchrone sur l'instance secondaire ServiceNow Agent virtuel

Activez le mode synchrone sur l'instance secondaire ServiceNow Agent virtuel à utiliser ServiceNow® Agent virtuel comme bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur l'instance secondaire, accédez à **Tous**, puis entrez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez l'enregistrement bot à bot.
3. Sélectionnez la case à cocher **Synchrone** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer le mode asynchrone sur l'instance secondaire ServiceNow Agent virtuel

Activez le mode asynchrone sur l'instance secondaire ServiceNow Agent virtuel à utiliser ServiceNow® Agent virtuel en tant que bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect.

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. Sur l'instance de bot secondaire, accédez à **Tout** > **Services web du système** > **Sortant** > **Message REST**.
2. Sélectionnez l'enregistrement Bot vers bot VA.
3. Dans le champ Point de terminaison, spécifiez l'URL du point de terminaison sortant de l'instance primaire ServiceNow® sur laquelle les Agent virtuel réponses sont publiées. `http://<instance primaire>/api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response`
4. Dans l'onglet Authentication, définissez le champ Type d'authentification sur Basique ou OAuth 2.0. Pour plus d'informations sur la configuration d'un profil d'authentification de base et d'un profil OAuth 2.0, consultez Configurer un message REST avec authentification de base et Configurer un message REST avec OAuth respectivement.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Dans la section Méthodes HTTP, sélectionnez la méthode postMessage et spécifiez l'URL du point de terminaison. `http://<instance principale>/api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response`
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une connexion et des informations d'identification dans Agent virtuel Bot Interconnect

Pour l'utiliser ServiceNow® Agent virtuel en tant que bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect, configurez les enregistrements de connexion et d'informations d'identification dans l'instance Bot Interconnect (principale).

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Cliquez sur l'enregistrement **d'intégration de l'API VA d'interconnexion de bot** pour l'ouvrir.
3. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique, par exemple `SNow Secondary Bot`.
Informations d'identification	Laissez ce champ vide pour l'instant.
Alias de connexion	Utilisez la valeur par défaut.
URL de connexion	Saisissez l'URL de Agent virtuel l'API sur votre instance secondaire. Par exemple, saisissez `https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integration`.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **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.

7. Sur la page Informations d’identification, cliquez sur **Nouveau**.
8. Cliquez sur Informations **d’identification du jeton de hachage d’interconnexion du bot** ou Informations **d’identification du jeton statique de l’interconnexion du bot** comme type.
9. Renseignez les champs du formulaire.

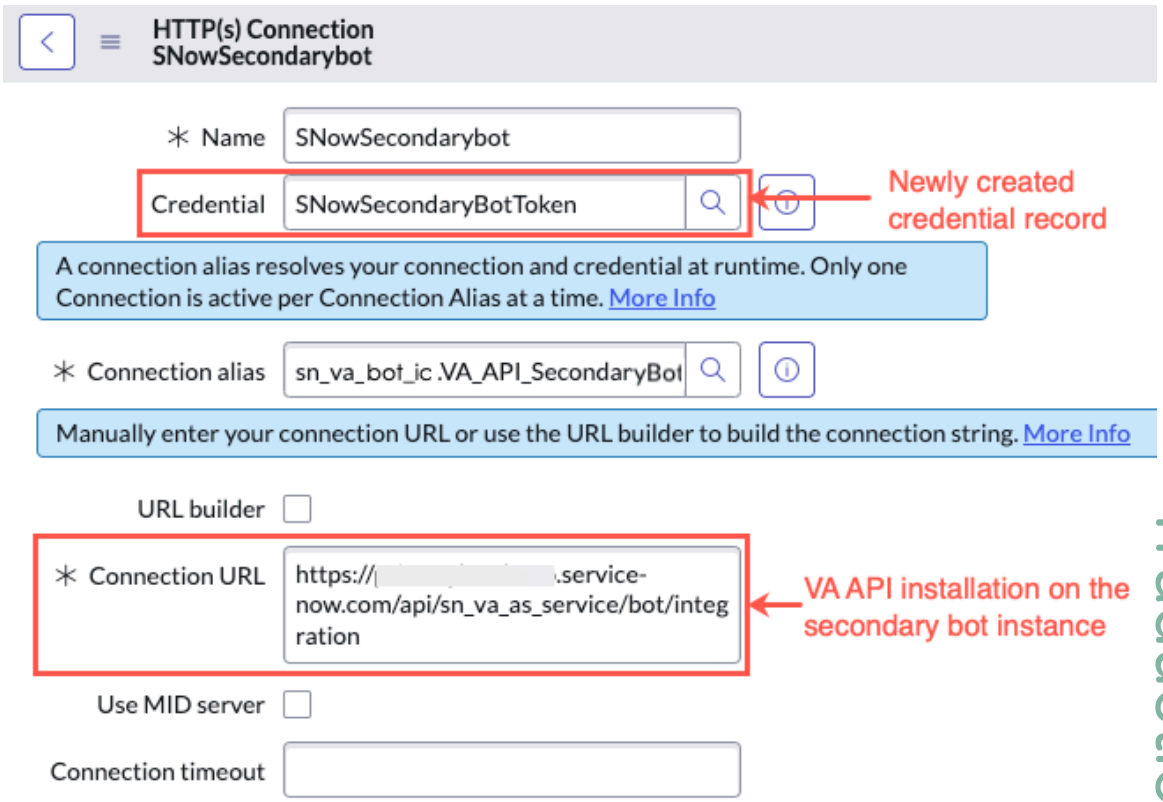
Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour les informations d’identification. Par exemple, SNowSecondaryBotToken.
Jeton statique	
En-tête	Entrez le jeton.
Jeton statique	Entrez un mot de passe.
Jeton de hachage	
En-tête	Saisissez la signature x-b2b.
Algorithme	Sélectionnez **HmacSHA1**.
Secret de hachage	Entrez le secret de hachage.
Algorithme d'authentification	Sélectionnez l’algorithme à utiliser. Par exemple, authentification **du jeton de hachage du bot secondaire**.

10. Cliquez sur **Envoyer**.
11. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
12. Cliquez sur l’enregistrement **d’intégration de l’API VA d’interconnexion de bot** pour l’ouvrir.
13. Dans la liste connexe Connexions, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion que vous avez créé lors d’une étape précédente.
14. Dans le champ **Informations d’identification** , saisissez le nom de l’enregistrement qui contient le jeton statique ou le jeton de hachage.
    Par exemple, SNowSecondaryBotToken.

Traduction automatique

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

Enregistrement de connexion et d'informations d'identification dans l'instance d'interconnexion ServiceNow de bot



15. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une connexion et des informations d'identification dans Agent virtuel Bot Interconnect

Créez une connexion et des informations d'identification dans Agent virtuel Bot Interconnect (instance principale) pour activer le chargement des pièces jointes dans le bot secondaire.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de pièce **jointe de l'API VA d'interconnexion de bot** pour l'ouvrir.
3. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique, par exemple SNowSecondaryBotAttachment.
Informations d'identification	Laissez ce champ vide pour l'instant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Alias de connexion	Utilisez la valeur par défaut.
URL de connexion	Entrez l'URL de votre instance secondaire. Par exemple, saisissez `https://secondary-instance-name.service-now.com/`.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
7. Sur la page Informations d'identification, cliquez sur **Nouveau**.
8. Cliquez sur **Informations d'identification pour l'authentification de base** ou **Informations d'identification OAuth 2.0** comme type.
9. Renseignez les champs du formulaire.

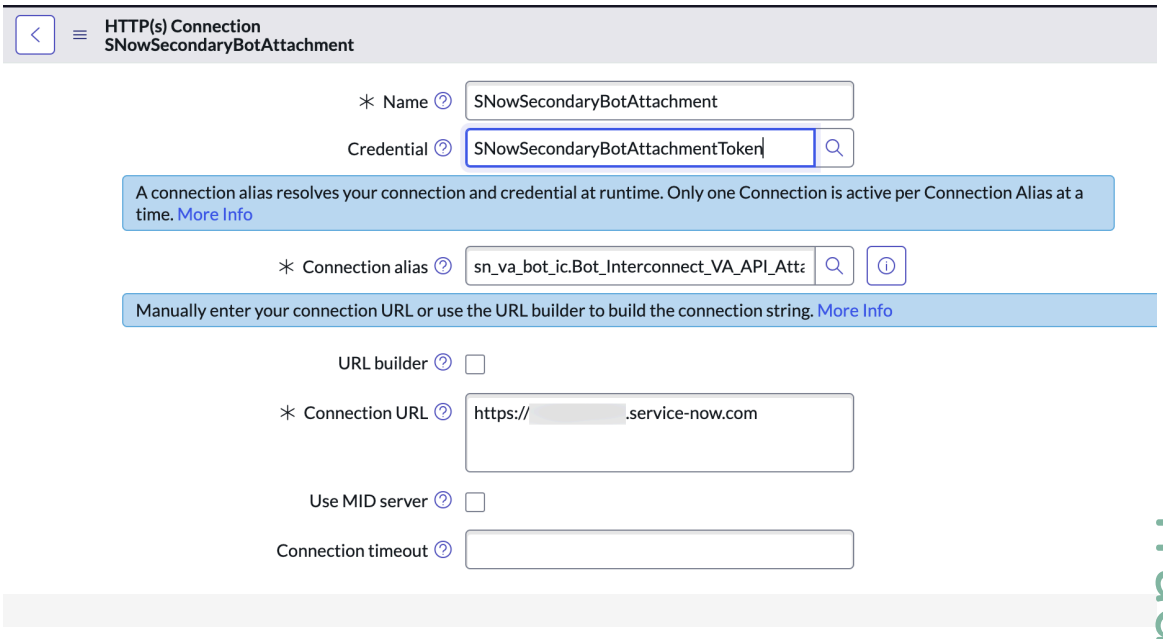
Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour les informations d'identification. Par exemple, `SNowSecondaryBotAttachmentToken`.
Informations d'identification pour l'authentification de base	
Nom d'utilisateur	Entrez le nom d'utilisateur que vous souhaitez envoyer comme identifiant d'authentification de base.
Mot de passe	Saisissez le mot de passe que vous souhaitez envoyer comme identifiant d'authentification de base.
Informations d'identification OAuth 2.0	
Profil de l'entité OAuth	Dans le champ Profil OAuth, sélectionnez le profil OAuth 2.0 qui spécifie les informations d'identification que vous souhaitez envoyer.

10. Cliquez sur **Envoyer**.
11. Accédez à la **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
12. Cliquez sur l'enregistrement de pièce **jointe de l'API VA d'interconnexion de bot** pour l'ouvrir.
13. Dans la liste connexe Connexions, ouvrez le nouvel enregistrement de connexion que vous avez créé lors d'une étape précédente.
14. Dans le champ **Informations d'identification** , saisissez le nom de l'enregistrement qui contient le jeton statique ou le jeton de hachage.
    Par exemple, `SNowSecondaryBotAttachmentToken`.

Traduction automatique

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

Enregistrement de connexion et d'informations d'identification dans l'instance d'interconnexion ServiceNow de bot



15. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un jeton d'authentification dans l'instance ServiceNow secondaire

Pour l'utiliser ServiceNow® Agent virtuel en tant que bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect, créez un jeton d'authentification dans l'instance secondaire.

Avant de commencer

Créer une connexion et des informations d'identification dans Agent virtuel Bot Interconnect.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous que le type d'authentification (statique ou de hachage) et le jeton ou le secret de hachage dans l'instance secondaire sont les mêmes que ceux de l'instance Bot Interconnect .

Procédure

1. Accédez à la **Tout**, puis entrez `token_verification.list` dans le filtre.
2. Sur la page Vérifications des jetons, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de vérification de jeton

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le jeton d'authentification, par exemple `SNSecondaryBotToken`.
Jeton	Jeton statique ou secret de hachage que vous avez fourni dans l'instance Bot Interconnect (principale).

4. 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.

5. Accédez à la **Tout**, puis entrez message_auth.list dans le filtre.
6. Sur la page Authentification des messages, cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'authentification de message

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification du message, par exemple SNtoSNAuthtoken.
Fournisseur	Nom du fournisseur, tel que ServiceNowProvider.
Nom de groupe	Nom utilisé pour classer le fournisseur.
Portail de services	Définissez ce champ pour lier les utilisateurs sur Agent virtuel des intégrations telles que Slack et Microsoft Teams vers une page de connexion du portail de services. Si le champ est vide, Agent virtuel redirige les utilisateurs vers la page de connexion à l'instance.
Vérification du message entrant	Le nom du jeton d'authentification que vous avez créé dans l'instance secondaire. Par exemple, SNSecondaryBotToken.
Création de message sortant	Le nom du jeton d'authentification que vous avez créé dans l'instance secondaire. Par exemple, SNSecondaryBotToken.
Jeton de service sortant	Le nom du jeton d'authentification que vous avez créé dans l'instance secondaire. Par exemple, SNSecondaryBotToken.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Accédez à la **Tout**, puis entrez sys_cs_provider_application.list dans le filtre.
10. Ouvrez l'enregistrement d'application du fournisseur de bot à bot VA.
11. Dans le champ **Authentification du message** , sélectionnez le nom de l'enregistrement d'authentification du message que vous avez créé.
    Par exemple, sélectionnez **SNtoSNAuthtoken**.
12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une rubrique shell pour appeler Agent virtuel des Agent virtuel Bot Interconnect rubriques secondaires

Pour l'utiliser ServiceNow® Agent virtuel en tant que bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect, vous devez créer au moins une rubrique shell dans Bot Interconnect.

Avant de commencer

Créez et publiez des rubriques dans l'instance secondaire de ServiceNow Agent virtuel.

Activez le mode synchrone ou asynchrone sur l'instance secondaire ServiceNow Agent virtuel .

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons d'intégrer des sujets secondaires Agent virtuel à Bot Interconnect:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Agent virtuel Bot Interconnect rubrique par rubrique secondaire Agent virtuel .

  Dans le cas de rubriques NLU, chaque Bot Interconnect rubrique porte le même nom que la rubrique secondaire Agent virtuel correspondante. Par exemple, si vous avez deux rubriques secondaires Agent virtuel intitulées **commander un verre** et **réserver un billet**, vous devez créer deux Agent virtuel Bot Interconnect rubriques également **intitulées commander un verre** et **réserver un billet**.

  Dans le cas de rubriques LLM, chaque Bot Interconnect rubrique porte le même nom et la même description que la rubrique secondaire Agent virtuel correspondante.

- Mappez plusieurs rubriques secondaires Agent virtuel à une seule Agent virtuel Bot Interconnect rubrique. Ce scénario ne s'applique qu'aux rubriques NLU.

  Créez une Agent virtuel Bot Interconnect rubrique et nommez-la en conséquence. Par exemple, **problèmes de commande SVA**. Dans ce scénario, les rubriques secondaires Agent virtuel sont mappées à la Bot Interconnect rubrique shell en tant que mots clés ou énoncés, selon votre méthode de découverte des rubriques. Ainsi, si vous avez deux sujets secondaires Agent virtuel nommés **commander un verre** et **réserver un billet**, vous devez ajouter les deux phrases au Bot Interconnect sujet en tant que mots-clés ou en tant qu'énoncés à l'intention correspondante du Bot Interconnect sujet.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Créez une rubrique dans votre instance primaire de Agent virtuel.
   Dans le cas de rubriques NLU, incluez les noms des rubriques secondaires Agent virtuel en tant que mots clés ou énoncés dans l'intention correspondante Bot Interconnect . Dans le cas de rubriques LLM, le nom de la rubrique et la description de la Bot Interconnect rubrique doivent correspondre au nom de la rubrique et à la description de la rubrique secondaire Agent virtuel .
3. Sous l'onglet **Flux** , faites glisser un nœud utilitaire de bloc de rubriques sur le canevas.
4. Sélectionnez le nœud, puis remplissez le formulaire comme suit :

Formulaire Propriétés du bloc de rubriques

Propriété	Description
Bloc de rubriques	Sélectionnez le bloc de rubriques **Interconnexion de bot**pour les rubriques NLU et **Interconnexion de bot : bloc de rubriques LLM** pour les rubriques LLM.
Nom de l'action	○ Si le bot secondaire est configuré en mode synchrone, saisissez `sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_integration_handler` ○ Si le bot secondaire est configuré en mode asynchrone, saisissez `sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_integration_handler`
Type d'actions	Entrez le flux secondaire.
Transformateur de réponse asynchrone	Si le bot secondaire est configuré en mode asynchrone, saisissez `sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_response_handler`

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **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 connexion de l'agent actif sur l'instance primaire

Activez la connexion d'un agent actif sur l'instance primaire pour acheminer une interaction vers un agent actif sur l'instance secondaire.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer `com.glide.cs.external.agent.chat.enabled` la propriété système. Elle n'est pas activée par défaut.

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Procédure

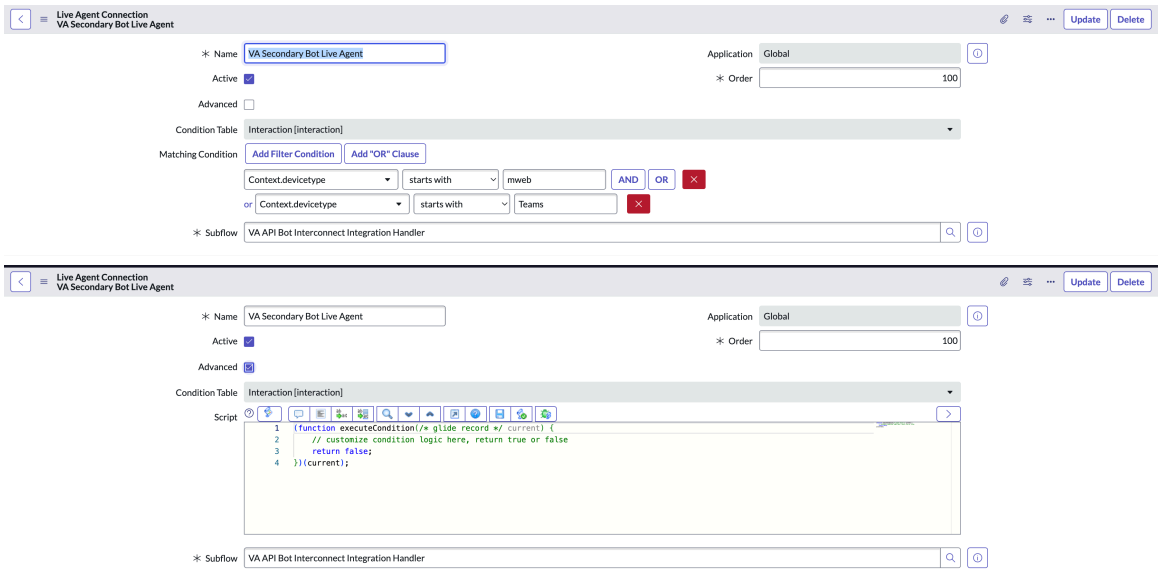
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Connexions à l'agent actif**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une connexion.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de formulaire Connexion à l'agent actif

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion
Actif	Case à cocher pour activer la connexion
Ordre	S'il existe plusieurs connexions d'agent actif correspondantes, la valeur saisie dans ce champ détermine l'ordre dans lequel les connexions correspondantes sont affichées à l'utilisateur.
Avancés	Cochez cette case pour ouvrir le champ **Script** . Vous pouvez spécifier des conditions à l'aide de JavaScript dans l'éditeur de script.
Table de condition	Table utilisée pour sélectionner la condition de correspondance. **La table d'interaction** est sélectionnée par défaut.
Condition de correspondance	Conditions pour acheminer l'interaction vers cette connexion d'agent actif. Utilisez le Créateur de conditions pour ajouter des conditions. Les champs utilisés dans la condition proviennent de la table d'interaction.
Script	Script JavaScript qui spécifie les conditions de l'interaction à acheminer vers cette connexion d'agent actif. Dans l'éditeur de script, la condition doit être définie sur vrai. Ce champ n'est activé que lorsque vous cochez la case **Avancé** .
Flux secondaire	Le flux secondaire transforme la demande au format de demande de l'instance secondaire et achemine la demande vers l'instance secondaire. Sélectionnez **Gestionnaire d'intégration d'interconnexion de bot d'API 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.



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Déboguer Agent virtuel Bot Interconnect avec un ServiceNow Agent virtuel bot secondaire

Déboguez Studio de workflow les exécutions de votre Agent virtuel Bot Interconnect intégration de bot et Agent virtuel de votre agent secondaire.

Avant de commencer

Activez les propriétés système suivantes :

- `sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging` = vrai
- `glide.outbound_http_log.override` = vrai
- `glide.outbound_http_log.override.level` = tous

Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans l'instance Bot Interconnect , modifiez la rubrique du shell que vous avez créée dans Agent virtuel:

   a. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.

   b. Ouvrez la rubrique Shell que vous avez créée lors d'une étape précédente.

   c. Sous l'onglet **Flux** , sélectionnez le bloc de rubriques d'interconnexion de bot.

   d. Dans le champ **Paramètres supplémentaires (chaîne**), cliquez sur l'icône de script ( ), puis ajoutez le code suivant :

```
(function execute() {
  return JSON.stringify({quick: false});
})()
```

Traduction automatique

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

e. Cliquez sur Enregistrer.

f. Enregistrez la rubrique.

2. Activer le débogage du contexte d'exécution dans Studio de workflow.

a. Accédez à la **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus** > **Gestion des flux** > **Paramètres**.

b. Sur la page Paramètres, cliquez sur **Nouveau**.

c. Dans le champ **Flux/Flux secondaire/Action** , cliquez sur l'icône Rechercher (icône).

d. Renseignez les champs du formulaire Sélectionner le document.
Ajoutez les paramètres de document Concepteur de flux suivants si votre bot secondaire est en mode synchrone.

Ajoutez les paramètres de document Concepteur de flux suivants si votre bot secondaire est en mode asynchrone.

e. Cliquez sur **OK**.

f. Dans le champ **Reporting** , sélectionnez **Trace de développeur**.

g. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Vous pouvez afficher des journaux et Studio de workflow des exécutions supplémentaires à des fins de débogage.

Traduction automatique

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

Options de localisation pour Agent virtuel

La ServiceNow plateforme propose plusieurs méthodes pour servir vos utilisateurs internationaux Agent virtuel , quelles que soient leur langue et leur région. Localisez vos conversations de manière professionnelle, utilisez la traduction automatique dynamique ou une combinaison des deux.

Prise en charge linguistique directe et dynamique

Si votre public de chat est diversifié, vous souhaitez le soutenir dans sa propre langue dans la mesure du possible. Une option consiste à tout localiser de manière professionnelle en faisant appel à des linguistes capables de traduire vos sujets dans les langues souhaitées. Bien que cette option produise les meilleurs résultats pour l'utilisateur, elle est souvent la plus coûteuse. Une autre option qui s'offre à vous est la détection de la langue combinée à la traduction automatique dynamique. Au lieu d'utiliser des rubriques et des modèles traduits, la traduction dynamique se connecte à un traducteur automatique tiers. Au cours de la conversation, les énoncés et réponses de l'utilisateur sont traduits dans la langue principale sur l'instance, et tous les résultats sont retraduits dans la langue de l'utilisateur pour la session. Il y a des avantages et des inconvénients pour toutes les options, comme décrit dans la liste suivante. Avant d'activer les traductions automatiques, vous devez peser soigneusement les coûts et les avantages et définir les attentes appropriées pour vos objectifs de déploiement.

Prise en charge linguistique directe (localisation professionnelle)

Une stratégie linguistique directe fait appel à un linguiste expert pour configurer des entités, des intentions, des chaînes, des mots clés et du vocabulaire, qui sont ensuite utilisés pour faire correspondre les énoncés des utilisateurs au contenu configuré. Étant donné qu'un expert fournit des traductions qui correspondent directement au contenu de la conversation, la précision du contenu traduit sera élevée. En plus des traductions elles-mêmes, les experts peuvent utiliser la fonctionnalité de vocabulaire NLU pour définir davantage les mots et les phrases qu'ils peuvent rencontrer de la part de vos utilisateurs. Par exemple, un utilisateur peut entrer un acronyme tel que MS, que vous pouvez définir comme l'élément de vocabulaire Microsoft.

Les traductions professionnelles sont mises en œuvre directement dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus de détails, voir Localisation des Agent virtuel conversations.

Utilisation de traductions de linguistes professionnels et de modules d'extension linguistiques correspondants ServiceNow

Avantages	Contraintes
• Des traductions plus précises • Pour les langues prises en charge, les intentions et entités NLU sont localisées	• La création et la maintenance nécessitent plus de ressources • Temps d'exécution plus long • Coûts de mise en œuvre plus élevés • 5 langues prennent en charge l'intention NLU et l'entité • 12 langues ont uniquement une prise en charge de l'intention NLU • L'augmentation de la couverture n'est généralement pas évolutive • Pas facilement extensible

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 traductions de linguistes professionnels et de modules d'extension linguistiques correspondants ServiceNow (suite)

Avantages	Contraintes
	Pour plus d'informations, consultez Prise en charge linguistique des NLU services.

Détection dynamique des langues et traduction automatique

La traduction automatique dynamique s'appuie sur le service de traduction pour traduire tout le contenu en temps réel. L'exactitude des traductions dépend du service de traduction. Bien que les services de traduction utilisent généralement des algorithmes pour traduire des mots en fonction du contexte de la conversation ou de la phrase, il peut arriver que l'algorithme n'exploite que peu de contexte. La précision peut être diminuée dans cette situation. Renseignez-vous auprès de votre fournisseur de services de traduction pour savoir s'il est possible d'exclure des mots de la traduction ou d'associer du vocabulaire à des synonymes spécifiques.

Utiliser la traduction dynamique avec les modules d'extension de langue pris en charge ServiceNow

Avantages	Contraintes
• Réduction des coûts de mise en œuvre • Temps d'exécution plus rapide • Moins d'entretien humain • ServiceNow Fournit 22 modules d'extension de langue avec des traductions de base	• Évolutivité limitée • Extensibilité limitée • 5 langues prennent en charge l'intention NLU et l'entité • 12 langues ont uniquement une prise en charge de l'intention NLU Pour plus d'informations, consultez Prise en charge linguistique des NLU services.

La traduction automatique dynamique pour les langues qui ne sont pas prises en charge par la ServiceNow plateforme offre une couverture, mais la qualité de l'expérience utilisateur peut être inférieure.

Utiliser la traduction dynamique avec les langues non prises en charge

Avantages	Contraintes
• Réduction des coûts de mise en œuvre • Temps d'exécution plus rapide • Moins d'entretien humain • Prise en charge de nombreuses langues	• L'expérience utilisateur peut varier • Le risque d'erreur de traduction peut réduire les résultats 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.

Utiliser la traduction dynamique avec les langues non prises en charge (suite)

Avantages	Contraintes
• Hautement évolutif • Hautement extensible	

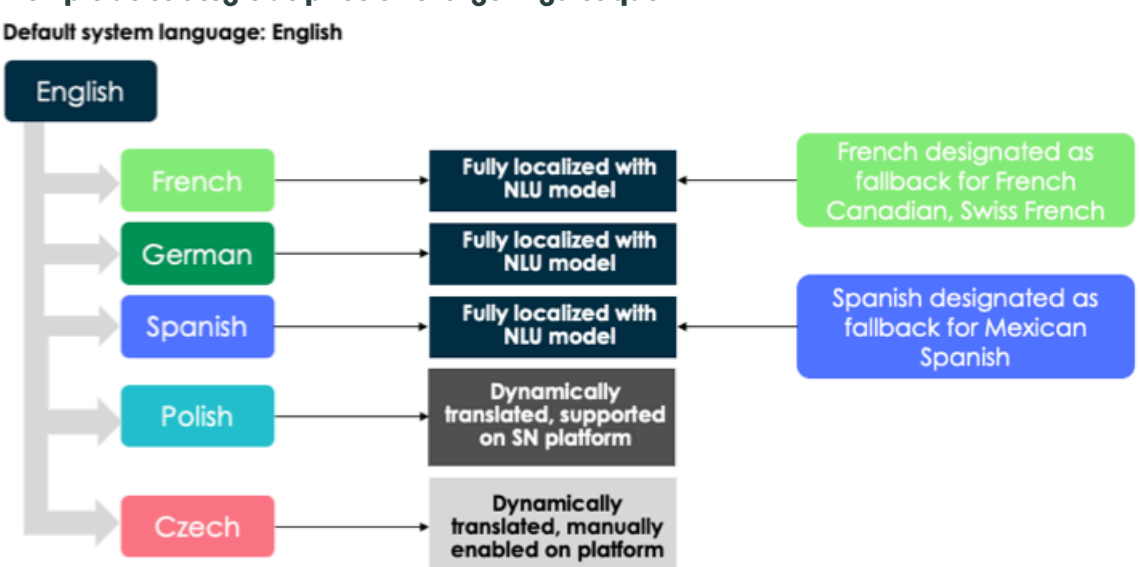
Stratégies de déploiement multilingue

En fonction des besoins de votre base d'utilisateurs, vous souhaiterez peut-être une combinaison de solutions pour optimiser à la fois l'expérience utilisateur et l'accès. Par exemple, vous pouvez choisir de localiser de manière professionnelle les langues prioritaires et d'en traduire d'autres de manière dynamique. Par exemple, si 95 % de vos utilisateurs parlent six langues, vous pouvez décider de faire appel à un linguiste pour traduire vos rubriques dans ces six langues. Vous pouvez ensuite utiliser Traduction dynamique les cinq pour cent restants.

Vous pouvez également activer la prise en charge des paramètres régionaux en désignant les langues traduites comme langues de secours. Par exemple, vous pouvez prendre en charge les utilisateurs d'espagnol mexicain en désignant l'espagnol comme langue de secours pour ce paramètre régional.

Dans l'exemple suivant, le français, l'allemand et l'espagnol sont localisés professionnellement, y compris les modèles, intentions et entités NLU. Ce contenu localisé offre la meilleure expérience utilisateur. Le polonais est pris en charge en tant que langue sur la ServiceNow plate-forme, et lorsque le module d'extension est installé et activé, il inclut du contenu traduit. Dans ce scénario imaginaire, la décision commerciale a été prise de traduire dynamiquement le contenu polonais car il représente un pourcentage plus faible d'utilisateurs. La qualité de cette expérience peut varier, car les modèles NLU ne sont pas localisés. Au lieu de cela, les énoncés sont traduits dynamiquement en anglais et la découverte de rubrique NLU est exécutée via le modèle anglais. Étant donné que le tchèque n'est actuellement pas une langue prise en charge sur la plateforme, la ServiceNow traduction automatique dynamique est la seule option. Les administrateurs peuvent ajouter le tchèque comme langue et activer Traduction dynamique la langue dans Agent virtuel.

Exemple de stratégie de prise en charge linguistique



Traduction automatique

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

Aperçus de localisation

Vous pouvez afficher des aperçus de traduction dynamique et de localisation à partir de la Concepteur d'agent virtuel page. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis cliquez sur **Aperçus de localisation**.

Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord des aperçus de localisation .

L'utilisation de la détection de langue et de la traduction automatique dynamique dans Agent virtuel

Combinez la détection de la langue et la traduction automatique afin Agent virtuel d'améliorer l'expérience de messagerie instantanée pour divers utilisateurs. Vous pouvez désigner des langues de secours pour les paramètres régionaux ou traduire dynamiquement les langues qui ne sont pas localisées de manière professionnelle ou qui ne sont pas prises en charge dans la découverte de rubriques NLU.

Les utilisateurs de chat sont plus à l'aise pour avoir des conversations dans leur langue préférée. Par exemple, Agent virtuel salue les utilisateurs dans la langue préférée spécifiée dans leur profil d'utilisateur. Cependant, si un utilisateur tape un énoncé dans une autre langue, Agent virtuel il peut détecter le changement et proposer de poursuivre la conversation dans cette langue à la place. Mais dans de nombreux cas, les utilisateurs n'ont aucun contrôle sur la langue de la session, en particulier s'ils sont des utilisateurs invités. Les conversations d'invités ne prennent pas en charge la détection de la langue si les sessions d'invité ne peuvent pas être reprises. C'est pourquoi la détection des langues et la traduction automatique dynamique peuvent améliorer l'expérience de chat, en particulier si vous avez des conversations qui n'ont pas été localisées dans certaines langues. Par exemple, il se peut que votre organisation effectue régulièrement une localisation en espagnol et en français, mais vous pouvez également prendre en charge le néerlandais et le danois. Vous pouvez activer Traduction dynamique sur votre ServiceNow® instance pour ces langues.

Vous pouvez également utiliser la détection de langue pour prendre en charge les codes de langue personnalisés ou spécifiques aux paramètres régionaux. Par exemple, la découverte de rubrique NLU ne prend pas en charge l'espagnol mexicain (es-mx), mais elle prend en charge l'espagnol (es). Vous pouvez désigner l'espagnol comme langue de secours pour l'espagnol mexicain, ce qui garantit à ces utilisateurs une bonne expérience client.

Lorsqu'une langue est activée dans Traduction dynamique, Agent virtuel ignore toutes les traductions de la plateforme et utilise plutôt le service de traduction automatique configuré. Si certaines conversations ont été traduites par des professionnels, vous devez désactiver la traduction dynamique pour ces langues spécifiques. Les traductions expertes de vos modèles NLU, mots clés et rubriques peuvent être plus précises et de meilleure qualité que les traductions automatiques. Avant d'effectuer un appel de traduction dynamique, les tables Traductions de texte pour traduction dynamique [sys_cs_dynamic_translation_text] et Message [sys_ui_message] sont vérifiées pour voir si le texte a déjà été traduit ou s'il a déjà un enregistrement de localisation. Un appel de traduction dynamique est effectué uniquement si aucune traduction n'existe dans l'une ou l'autre des tables. Une fois qu'un appel de traduction dynamique est effectué et que ce texte est traduit, ce texte traduit est stocké dans la table Traductions de texte pour traduction dynamique [sys_cs_dynamic_translation_text] pour une utilisation ultérieure. Le stockage d'un texte déjà traduit permet de réduire le nombre d'appels de traduction dynamiques à des services de traduction tiers. Pour en savoir plus sur la localisation des Agent virtuel conversations, reportez-vous à la section Localisation des Agent virtuel conversations.

Vous pouvez également l'utiliser Traduction dynamique pendant le processus de localisation. Si vous localisez des conversations avec des linguistes professionnels, vous pouvez

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Traduction dynamique certaines rubriques et chaînes de caractères non traduites. Lorsque votre déploiement dans cette langue est terminé, vous pouvez désactiver Traduction dynamique, car les traductions professionnelles sont probablement plus précises.

Académie Agent virtuel : traduire dynamiquement les langues dans Agent virtuel Regardez cette vidéo pour une démonstration d'utilisation d'Agent virtuel avec Traduction dynamique.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la détection de langue indépendamment de Traduction dynamique.

Détection et Traduction dynamique processus de langue dans Agent virtuel

Lorsque vous activez la détection de langue et Traduction dynamique pour Agent virtuel d'autres langues, une variété d'utilisateurs divers accèdent à votre Agent virtuel environnement de messagerie instantanée.

La langue système par défaut sur votre instance est la même que la langue par défaut dans Agent virtuel. Il s'agit également de la langue principale dans votre modèle NLU, si le NLU est activé. Lorsqu'un utilisateur saisit un énoncé qui n'est pas reconnu comme langue système, les résultats dépendent de votre configuration pour cette langue.

Détection et Traduction dynamique processus de langue

Configuration de la langue	Résultats dans Agent virtuel
Détection de langue et Traduction dynamique ne sont pas configurés	Pour les conversations non localisées, la langue système par défaut est utilisée pour les rubriques et la découverte de rubriques.
La détection de la langue est activée, mais pas Traduction dynamique	Si la langue détectée est un paramètre régional ou un autre code de langue qui a été configuré avec une langue de secours, Agent virtuel demande à l'utilisateur s'il souhaite basculer la conversation vers la langue de secours. Par exemple, si la langue détectée est l'espagnol mexicain (mx-es) et que l'espagnol (es) a été désigné comme langue de secours, Agent virtuel demande : Voulez-vous basculer la conversation en espagnol ? (Oui/Non) Si l'utilisateur sélectionne **Oui**, la langue de secours est utilisée pour la découverte et l'affichage des rubriques. Cela continue jusqu'à la fin de la conversation. Si l'utilisateur sélectionne **Non**, Agent virtuel cela ne l'invitera plus au cours de la conversation.
Détection de la langue et Traduction dynamique sont activés	Si la langue détectée est activée pour la traduction dynamique dans les paramètres de la messagerie instantanée, Agent virtuel demande à l'utilisateur s'il souhaite basculer la conversation vers Agent virtuel sa langue préférée. Par exemple : Voulez-vous changer la conversation en danois ? (Oui/Non) Si l'utilisateur sélectionne **Oui**, l'énoncé est traduit dans la langue par défaut au format Agent virtuel. Ce processus utilise le logiciel de traduction automatique configuré dans Traduction dynamique. La découverte des

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

Détection et Traduction dynamique processus de langue (suite)

Configuration de la langue	Résultats dans Agent virtuel
	rubriques, qu'il s'agisse d'un mot clé ou d'une NLU, est effectuée dans la langue par défaut. Toutes les correspondances de rubriques sont traduites dynamiquement dans la langue de conversation de l'utilisateur et affichées. Agent virtuel continuera dans cette langue, y compris en s'attendant à ce que l'utilisateur continue à taper ses énoncés dans cette langue. Une fois la conversation terminée, Agent virtuel utilise la langue par défaut dans la session suivante. Si l'utilisateur sélectionne **Non**, Agent virtuel cela ne l'invitera plus au cours de la conversation.

Agent virtuel détecte un énoncé dans une autre langue

Traduction automatique

Le processus de détection linguistique et de traduction automatique dynamique fonctionne selon les principes suivants :

- La détection de la langue ne se produit qu'une seule fois par conversation.

  Si un utilisateur tente de changer la langue au milieu d'une conversation, Agent virtuel renvoie un message « Je n'ai pas compris ».

- Lorsque la conversation est fermée, la langue principale est restaurée lors de la session suivante.
- Si la langue détectée d'un utilisateur est la même que la langue principale, l'utilisateur n'est pas invité à changer de langue.
- Si aucune langue de secours n'est spécifiée pour la langue détectée d'un utilisateur et que la traduction dynamique n'est pas activée, la conversation se poursuit dans la langue principale.
- Si la langue détectée d'un utilisateur n'est pas activée sur l'instance, la conversation se poursuit dans la langue principale. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Recherche IA Les résultats ne sont pas traduits.

Traduction dynamique et Messagerie instantanée d'agent

Si Traduction dynamique elle est activée Agent virtuel , mais désactivée pendant Messagerie instantanée d'agent, l'agent actif verra ce que l'utilisateur verra. Si l'utilisateur a démarré la conversation dans une autre langue et a choisi de changer lorsqu'il y est invité, l'agent actif verra la conversation dans la langue choisie par l'utilisateur. Cela peut entraîner une certaine confusion tant pour l'agent que pour le client. Pour résoudre ce problème, pensez également à l'activer Traduction dynamiqueMessagerie instantanée d'agent . Pour plus de détails, voir Configurer Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent.

Langues prises en charge

Pour de meilleurs résultats, installez les modules d'extension de langue pour chaque langue qui utilise la ServiceNow traduction dynamique. Pour obtenir une liste détaillée des modules d'extension de langue, consultez Activer une langue .

Vous pouvez activer la traduction dynamique pour les langues qui ne sont actuellement pas prises en charge par la ServiceNow plateforme. Pour plus de détails, voir Activer Traduction dynamique pour une langue non prise en charge.

Canaux pris en charge

Traduction dynamique pour Agent virtuel est actuellement pris en charge dans les canaux suivants :

- ServiceNow Client Web
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

Remarque :
La Agent virtuel fenêtre de test de rubrique peut identifier les énoncés utilisateur à partir de Microsoft Teams ou d'autres adaptateurs comme sysparm_search_text. Traduction dynamique traduira également ce contenu.

Les canaux suivants ne prennent pas en charge Traduction dynamiqueAgent virtuel:

- ServiceNow Client mobile
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

Traduction automatique

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

Conditions préalables à l'utilisation Traduction dynamique dans Agent virtuel

Pour activer la traduction automatique dynamique, installez des modules d'extension de langue et Traduction dynamique des modules d'extensionServiceNow®. Configurez Traduction dynamique ensuite pour votre instance.

Avant de pouvoir activer la traduction automatique dynamique pour une langue, vous devez l'installer et la configurer Traduction dynamique sur votre instance.

1. En tant qu'administrateur, installez les modules d'extension suivants :
   - Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot)
   - Traduction dynamique pour Agent virtuel (com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent)

     Remarque :
     Assurez-vous que la valeur de ce module d'extension est définie sur **True**. Modifiez-la si nécessaire.

   - ServiceNow® Modules d'extension de langue pour chaque langue que vous souhaitez déployer avec Traduction dynamique.

     Remarque :
     Les langues pour Traduction dynamique sont stockées dans la table sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent.

   Pour plus d'informations, consultez Activer une langue.
2. Activer les langues NLU dans Agent virtuel les paramètres, si vous utilisez la découverte de rubriques NLU.

   Remarque :
   NLU Les valeurs de détection et de découverte sont stockées dans la table sys_cs_general_settings. À partir de Vancouver, la NLU ServiceNow est le pilote disponible NLU .

Les fournisseurs de services de traduction suivants sont préconfigurés une fois les modules d'extension installés :

- Microsoft Azure
- Google Traduction

Configuration d'autres fournisseurs de services de traduction

Vous pouvez configurer n'importe quel autre fournisseur de service de traduction dans l'application Traduction dynamique comme suit :

1. Associez-vous à un fournisseur de service de traduction.
2. Créez une configuration de traducteur dans Traduction dynamique.
3. (Optional) Créez un mappage de code de langue pour mapper les codes de langue du traducteur aux codes de ServiceNow® langue.

Étape suivante

Configurer Traduction dynamique les informations d'identification d'intégration de service

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Traduction dynamique les informations d'identification d'intégration de service

Configurez les informations d'identification et la connexion de votre service de traduction.

Avant de commencer

Renseignez les prérequis pour l'utilisation de Traduction dynamique dans Virtual Agent.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Créez des informations d'identification pour l'alias de service de traduction.
   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
   - Créer des informations d'identification pour l'alias MicrosoftTranslation
   - Configurer les informations d'identification pour l'alias GoogleTranslation
2. Créez une connexion pour l'alias de service de traduction.
   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
   - Créer une connexion pour l'alias MicrosoftTranslation
   - Configurer les attributs de connexion pour l'alias GoogleTranslation

Que faire ensuite

Activer votre service de traduction dans Traduction dynamique

Activer votre service de traduction dans Traduction dynamique

Activez votre fournisseur préféré Traduction dynamique et marquez-le comme service par défaut pour la traduction et la détection de langue.

Avant de commencer

Renseignez les prérequis pour l'utilisation de Traduction dynamique dans Virtual Agent.

Configurer Traduction dynamique les informations d'identification d'intégration de service.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Traduction dynamique** > **Configurations de traducteur**.
2. Sélectionnez le nom du service de traduction pour ouvrir l'enregistrement.
3. Dans le formulaire Configuration du traducteur, cochez la case **Actif** .
4. Dans l'onglet Préférences, sélectionnez **Marquer comme valeur par défaut pour la traduction**.
5. Dans l'onglet Préférences, sélectionnez **Marquer comme valeur par défaut pour la détection**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Activer Traduction dynamique pour les langues dans Agent virtuel

Activer Traduction dynamique pour les langues dans Agent virtuel

Activer Traduction dynamique pour une ou plusieurs langues dans les paramètres de messagerie instantanée pour Agent virtuel.

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

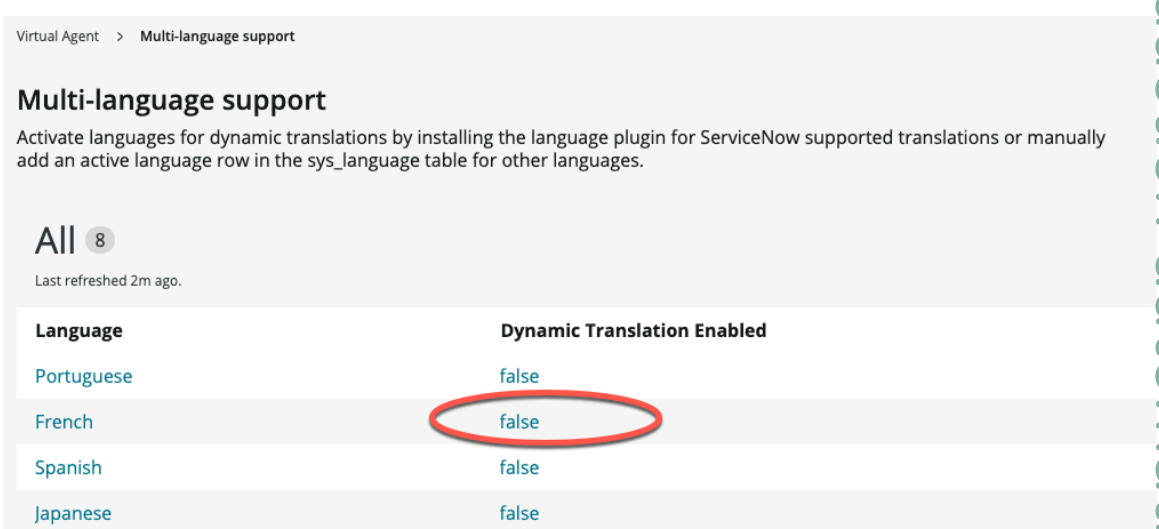
Avant de commencer

Installez et configurez les modules d'extension pour Traduction dynamique, conformément aux instructions de la section Conditions préalables à l'utilisation Traduction dynamique dans Agent virtuel.

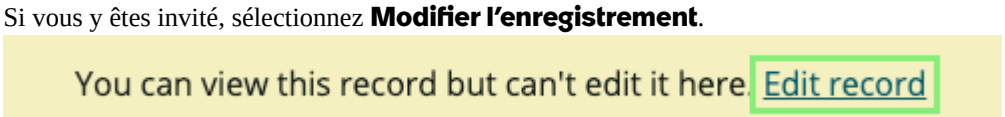
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Virtual Agent**.
3. Sur la carte d'assistance multilingue, procédez comme suit :
   a. Faites glisser le commutateur de **détection de langue** pour l'activer.
   b. Faites glisser le commutateur de **traduction linguistique dynamique** pour l'activer.
   c. Sélectionnez **Afficher tout**.
   La page d'assistance multilingue s'ouvre. Toutes les langues installées sur l'instance sont répertoriées.
4. Dans la colonne **Traduction dynamique activée** , sélectionnez **faux** pour la langue que vous souhaitez activer.



   a. Si vous y êtes invité, sélectionnez **Modifier l'enregistrement**.



   b. Sélectionnez **Traduction dynamique activée**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   d. Revenez à la page d'assistance multilingue et répétez ces étapes pour toute autre langue que vous souhaitez activer.
5. **Facultatif :** Activez la détection de langue pour les utilisateurs invités.
   Si cette propriété système est définie sur **désactivée**, Traduction dynamique elle ne fonctionnera pas pour les utilisateurs invités.

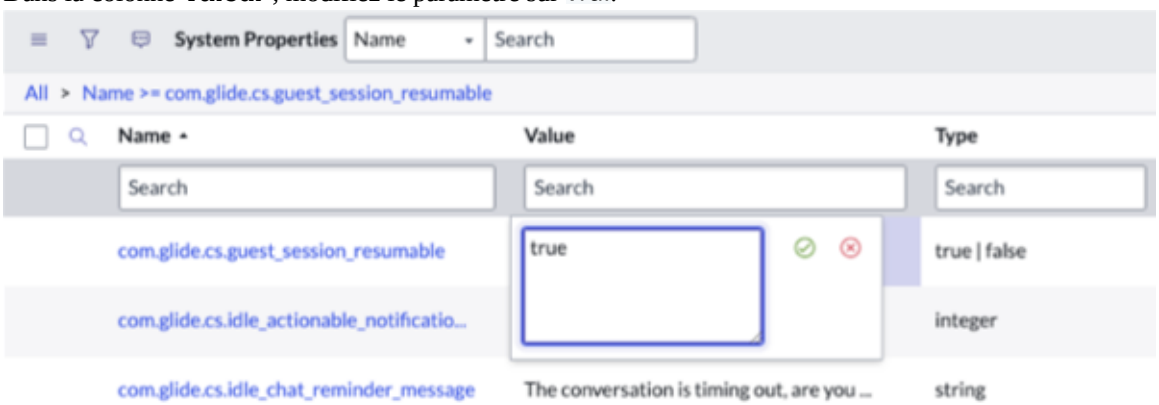
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Tous**, puis entrez `sys_properties.list` dans le filtre.

b. Dans le champ **Nom** , recherchez *`com.glide.cs.guest_session_resumable`*.

c. Dans la colonne **Valeur** , modifiez le paramètre sur `vrai`.



Activer Traduction dynamique pour une langue non prise en charge

La ServiceNow® plateforme prend en charge plusieurs langues, mais vous pouvez activer la traduction automatique dynamique pour d'autres langues dans Agent virtuel.

Avant de commencer

Installez et configurez les modules d'extension pour Traduction dynamique, conformément aux instructions de la section Conditions préalables à l'utilisation Traduction dynamique dans Agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer Traduction dynamique n'importe quel module d'extension de langue installé sur la ServiceNow® plateforme. Une fois installée, la langue est disponible pour configuration dans la carte d'assistance multilingue dans Agent virtuel les paramètres de messagerie instantanée. Mais si vous souhaitez prendre en charge un langage qui n'a pas de module d'extension, vous pouvez l'ajouter à la table Langues [sys_language]. Une fois ajouté, vous pouvez activer la traduction automatique dynamique pour cette langue.

Pour plus d'informations sur les options de prise en charge multilingues et leurs inconvénients, reportez-vous à la section Options de localisation pour Agent virtuel. Pour plus d'informations sur les localisations personnalisées, consultez la section Traductions personnalisées .

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_language.list` dans le filtre.
2. Sur la page Langues, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom et paramètre régional de la langue, le cas échéant. Par exemple, **espagnol (mexicain).**
Actif	Case à cocher indiquant que la langue est activée sur l'instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
ID	Le code BCP 47 de la langue. Par exemple, **es-MX.**
Orientation du texte	Direction du texte pour la langue. Les options sont **de gauche à droite** ou **de droite à gauche**.
Secours	Langue à utiliser si une traduction n'est pas disponible. Le module d'extension de langue doit être installé sur l'instance et activé pour la NLU, si vous utilisez la découverte de rubriques NLU. Par exemple, si la langue est l'espagnol mexicain, vous pouvez spécifier **l'espagnol** comme langue de secours.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. **Facultatif :** Pour une meilleure expérience utilisateur, traduisez certains Agent virtuel messages système dans la nouvelle langue.

   a. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_ui_message.list` dans le filtre.

   b. Traduisez les clés suivantes :

   - Êtes-vous sûr de vouloir mettre fin à la conversation actuelle ?
   - Cliquer ici pour commencer une nouvelle conversation
   - Fermer les options de contact
   - [nom de la langue] (par exemple, **anglais** ou **allemand**)
   - Désactiver les notifications audio
   - Terminer la conversation
   - J'ai détecté que vous êtes en train de taper {0}. Voulez-vous poursuivre la conversation dans {0} ?
   - À l'instant
   - Non
   - Aucun agent de conversation instantanée disponible actuellement
   - Choisissez une option.
   - Veuillez saisir votre demande
   - Veuillez saisir votre réponse ici
   - Envoyer
   - Commencer une nouvelle conversation
   - Commencez à taper pour filtrer la liste des rubriques 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.

- Options de support
- Oui

Remarque :
Si vous spécifiez une langue de secours prise en charge pour la langue que vous ajoutez, vous n'avez pas besoin de traduire les clés dans la table Messages. Par exemple, si vous ajoutez l'espagnol mexicain comme langue, vous pouvez spécifier l'espagnol comme langue de secours. Le module d'extension de langue espagnole contient déjà les traductions de ces messages. Pour plus d'informations, consultez Spécifier une langue de secours pour les langues spécifiques aux paramètres régionaux et la prédiction NLU.

6. Lorsque les langues ont été ajoutées, activez Traduction dynamique pour celles-ci dans les paramètres d'Agent virtuel.

Spécifier une langue de secours pour les langues spécifiques aux paramètres régionaux et la prédiction NLU

Fournissez la prise en charge des paramètres régionaux de langue en spécifiant une langue de secours à Agent virtuel utiliser pour les rubriques, les mots clés et la prédiction NLU. Par exemple, la plateforme ne prend pas en charge l'espagnol ServiceNow® mexicain (mx-es), mais elle prend en charge l'espagnol (es), que vous pouvez désigner comme langue de secours pour une meilleure expérience utilisateur.

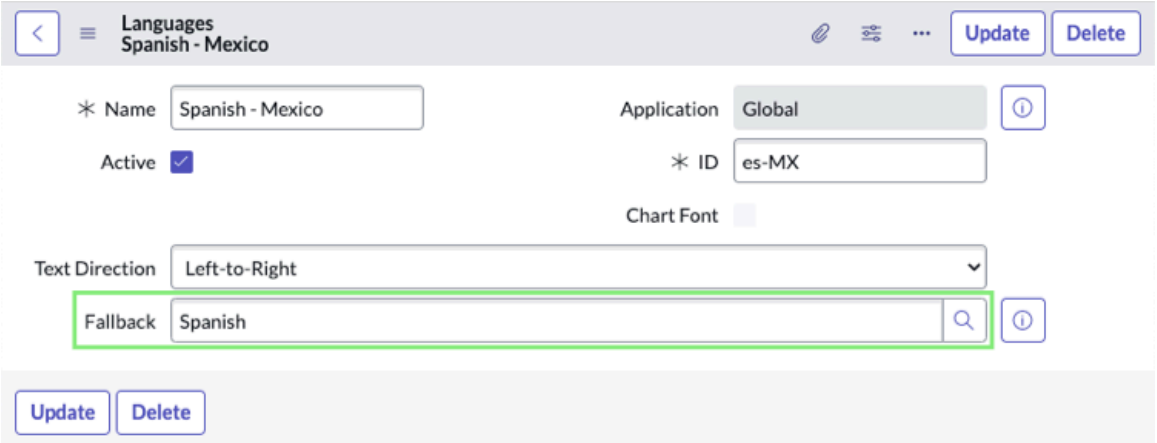
Avant de commencer
Le module d'extension de langue de secours doit être installé sur l'instance. Une fois installée, la langue sera disponible dans la table Langues [sys_language].

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Virtual Agent**.
3. Sur la carte d'assistance multilingue, faites glisser le commutateur de **détection de la langue** pour l'activer.
4. Sélectionnez **Afficher tout**.
5. Sélectionnez le nom d'une langue pour ouvrir l'enregistrement.
6. Sélectionnez **Modifier l'enregistrement** en haut de la page.
7. Dans le champ **de secours** , cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez une langue disponible.

Traduction automatique

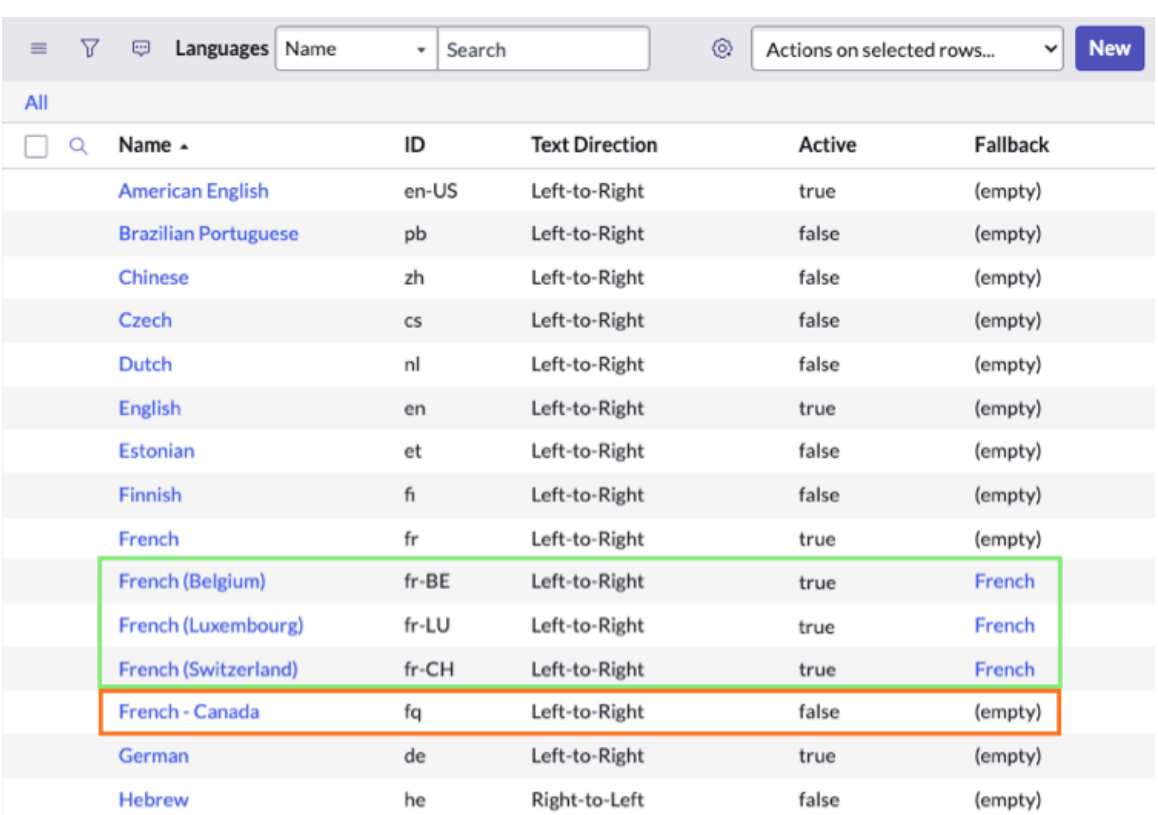
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les paramètres régionaux personnalisés apparaissent dans la table Langues [sys_language], ainsi que leur langue de secours. Le code de langue (ID) indique une langue qui Agent virtuel peut détecter. Dans l'exemple suivant, trois paramètres régionaux français utilisent le français comme langue de secours. Seul le Canadien français n'est pas configuré.



Name	ID	Text Direction	Active	Fallback
American English	en-US	Left-to-Right	true	(empty)
Brazilian Portuguese	pb	Left-to-Right	false	(empty)
Chinese	zh	Left-to-Right	false	(empty)
Czech	cs	Left-to-Right	false	(empty)
Dutch	nl	Left-to-Right	false	(empty)
English	en	Left-to-Right	true	(empty)
Estonian	et	Left-to-Right	false	(empty)
Finnish	fi	Left-to-Right	false	(empty)
French	fr	Left-to-Right	true	(empty)
French (Belgium)	fr-BE	Left-to-Right	true	French
French (Luxembourg)	fr-LU	Left-to-Right	true	French
French (Switzerland)	fr-CH	Left-to-Right	true	French
French - Canada	fq	Left-to-Right	false	(empty)
German	de	Left-to-Right	true	(empty)
Hebrew	he	Right-to-Left	false	(empty)

Localisation des Agent virtuel conversations

La ServiceNow plateforme propose plusieurs méthodes pour localiser les Agent virtuel conversations, en fonction de vos besoins. Utilisez le Infrastructure de localisation pour gérer tous les aspects du processus de traduction, que vous utilisiez la traduction automatique, un fournisseur tiers ou les deux.

Utilisez le ServiceNow Infrastructure de localisation pour standardiser et suivre le processus de traduction des Agent virtuel rubriques. Le cadre de travail vous permet de définir 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.

processus business pour la traduction de vos conversations. Utilisez-le pour configurer les éléments suivants :

- Comment les demandes de localisation sont satisfaites.

  Les options comprennent la traduction automatique, un système de gestion de la traduction (TMS), ainsi que l'exportation et l'importation de fichiers.

- Qui est responsable de chaque étape du processus.

  Agent virtuel utilise les rôles suivants :

  - Demandeur de localisation
  - Prestataire de localisation
  - Éditeur de localisation

- Règles métier pour le processus :
  - Traduction automatique et publication
  - Approbation requise pour la traduction et la publication

Pour en savoir plus, consultez Localization Framework. Pour en savoir plus sur les rôles de localisation, reportez-vous à la section Rôles de localisation pour Agent virtuel.

Localisation des rubriques

Le flux du processus de localisation dépend de la méthode de découverte des rubriques que vous utilisez pour vos rubriques. Il existe deux principaux types de découverte de rubriques :

- Mot clé Découverte de rubrique

  Lorsque vous utilisez le Infrastructure de localisation, la conversation de messagerie instantanée et les mots clés associés à la rubrique sont traduits.

- Compréhension du langage naturel (NLU) découverte de rubrique

  Si vos rubriques utilisent NLU, la rubrique et le groupe de modèles doivent être localisés. Lorsque vous demandez une traduction à partir de Concepteur d'agent virtuel, la rubrique et tous les mots clés facultatifs sont traduits. Vous devez demander la traduction des groupes de modèles à partir de Console NLU. Pour plus d'informations sur ce processus, reportez-vous à la rubrique Traduire un modèle multilingue.

  Une fois la rubrique et les modèles secondaires localisés, vous devrez peut-être mapper les modèles à la rubrique avant de les publier.

Prérequis

Important :
Actuellement, les chaînes traduisibles telles que le texte de rubrique et les réponses bot ne peuvent pas contenir de guillemets intégrés. Les chaînes contenant des guillemets intégrés ne peuvent pas être localisées.

Procédez comme suit avant de commencer à gérer les traductions :

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

- Activez le module d'extension ServiceNow pour chaque langue que vous souhaitez prendre en charge.

  Le Infrastructure de localisation est également installé par défaut. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

- Configurez le mode de traduction que vous souhaitez utiliser dans le Infrastructure de localisationfichier .

  Vous pouvez configurer la traduction automatique, un système de gestion de la traduction (TMS) ou l'envoi par e-mail. Pour plus d'informations, voir Modes de traduction .

- Si vous utilisez Compréhension du langage naturel (NLU), activez les langues dans Agent virtuel les paramètres.

  Pour plus d'informations, consultez Activer les langues NLU dans Agent virtuel les paramètres.

- Si nécessaire, ajoutez des langues secondaires à votre NLU groupe de modèles. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues .
- Affectez des rôles de localisation aux groupes de membres de l'équipe.

  Différents rôles sont attribués aux utilisateurs en fonction de leurs responsabilités dans le processus de traduction. Pour plus d'informations, consultez Rôles de localisation pour Agent virtuel.

Gérer les langues par modèle

Si la NLU est activée pour votre instance, vous pouvez afficher et gérer les traductions par modèle et par langue. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis cliquez sur **Gérer les langues**. Choisissez un modèle et une langue, puis procédez comme suit :

- Afficher l'état de la traduction
- Demander des traductions
- Afficher ou modifier les traductions
- Traductions de tests

Cliquez sur **Gérer les traductions NLU** pour accéder facilement à la page de gestion des modèles dans Console NLU.

Pour plus d'informations, consultez Localiser les Agent virtuel rubriques qui utilisent NLU la découverte de rubriques.

Activer les langues NLU dans Agent virtuel les paramètres

Si vous prévoyez d'utiliser des modèles NLU spécifiques à la langue, vous devez activer les langues installées dans la liste Langues NLU prises en charge. Une langue est activée si la colonne **Activé** affiche vrai. La langue anglaise est activée par défaut.

Avant de commencer

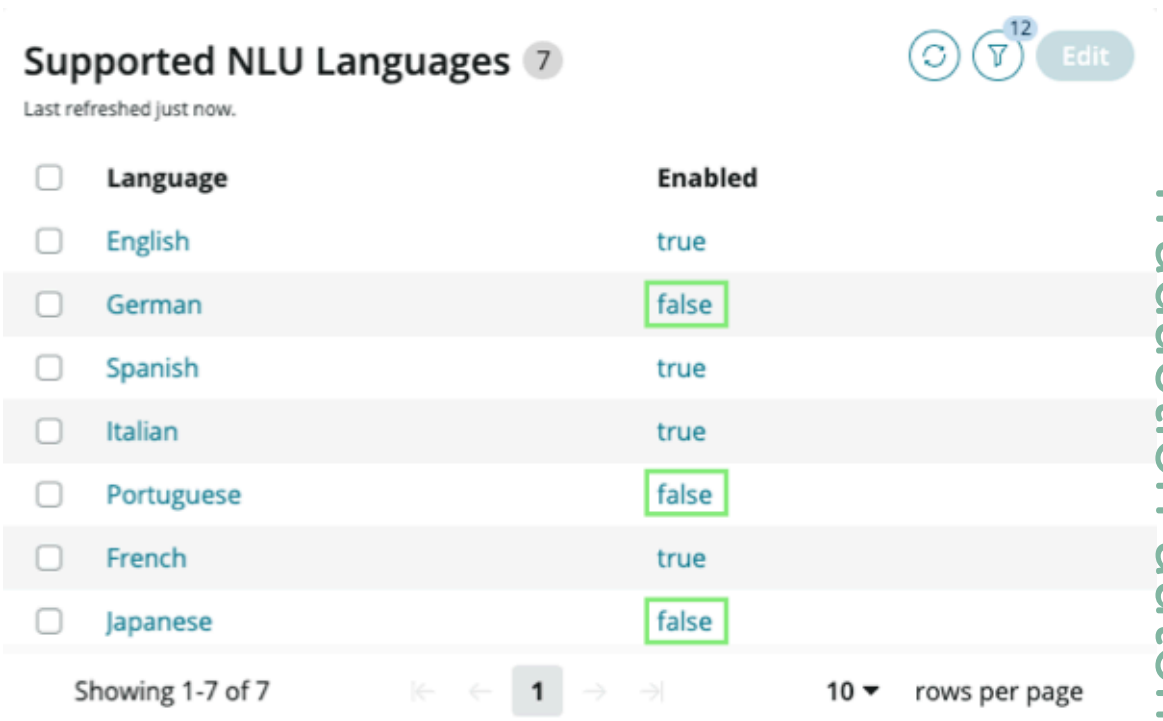
Activez le module d'extension ServiceNow pour chaque langue que vous souhaitez prendre en charge. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

Rôle requis : virtual_agent_admin ou 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Agent virtuel**.
3. Sous Compréhension du langage naturel (NLU), cliquez sur **Afficher les paramètres**.
4. Recherchez les langues dans la liste des langues NLU prises en charge.
5. Si la colonne Activé s'affiche **faux** pour une langue, sélectionnez le lien pour ouvrir les propriétés NLU de la langue.
   Par exemple, dans l'image suivante, l'allemand, le portugais et le japonais ne sont pas activés.



6. Cochez la case **Activé** .
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Localiser les Agent virtuel rubriques qui utilisent la découverte de rubriques par mot clé

Utilisez le ServiceNow Infrastructure de localisation pour gérer le processus de localisation Agent virtuel des conversations et des mots clés.

Avant de commencer

Vérifiez les prérequis pour la traduction des Agent virtuel composants. Pour plus d'informations, consultez Localisation des Agent virtuel conversations.

Assurez-vous que vos rubriques Agent virtuel sont publiées et fonctionnent comme vous le souhaitez. Effectuez les ajustements nécessaires avant de les envoyer à la localisation.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

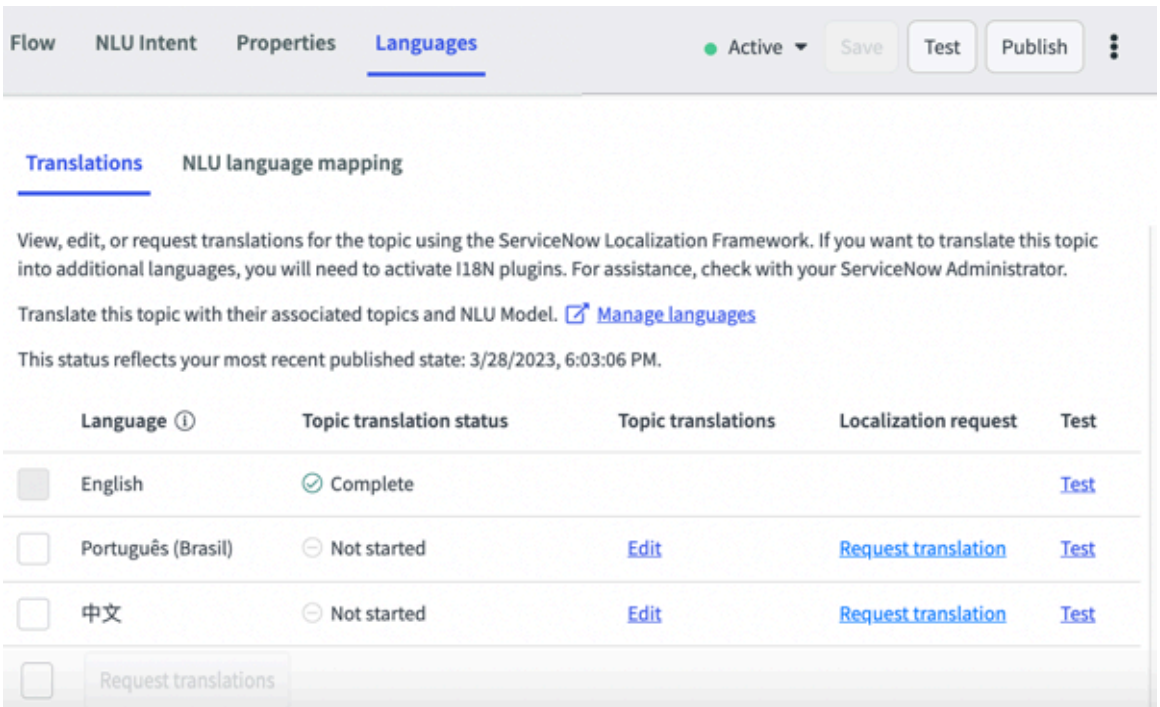
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Ouvrez la rubrique que vous souhaitez traduire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'onglet **Langues** .
   Seules les langues installées et activées s'affichent. Pour en savoir plus sur l'activation des modules d'extension de localisation, consultez Activer une langue .

> **Remarque :**
> Now Platform fournit des traductions pour les fonctionnalités d'interface et les rubriques prédéfinies. Ainsi, dans certaines rubriques, les langues peuvent s'afficher comme partiellement traduites.



4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Demander une traduction :
     a. Cochez les cases qui s'appliquent, puis cliquez sur **Demander des traductions**.
     b. Lorsque vous y êtes invité, confirmez votre choix.

        Un enregistrement de traduction est créé et l'état de la traduction devient **En cours**. La tâche de traduction est affectée à un utilisateur ayant le rôle de prestataire de localisation. Pour plus d'informations sur le processus d'exécution dans le , reportez-vous à la Infrastructure de localisationsection Accomplir une tâche de localisation .
   - Modifier les traductions directement dans Concepteur d'agent virtuel.

Résultats

Une fois les traductions terminées, les administrateurs d'Agent virtuel peuvent les afficher, les déverrouiller ou les modifier à partir de l'onglet Langues de la rubrique ou de la page Gérer les langues.

Une fois les traductions publiées, elles sont mises à la disposition des rubriques Agent virtuel qui utilisent des mots clés de manière dynamique.

Localiser les Agent virtuel rubriques qui utilisent NLU la découverte de rubriques

Utilisez le ServiceNow Infrastructure de localisation pour gérer le processus de localisation Agent virtuel des conversations qui utilisent Compréhension du langage naturel (NLU).

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

Vérifiez les prérequis pour la traduction des Agent virtuel composants. Pour plus d'informations, consultez Localisation des Agent virtuel conversations.

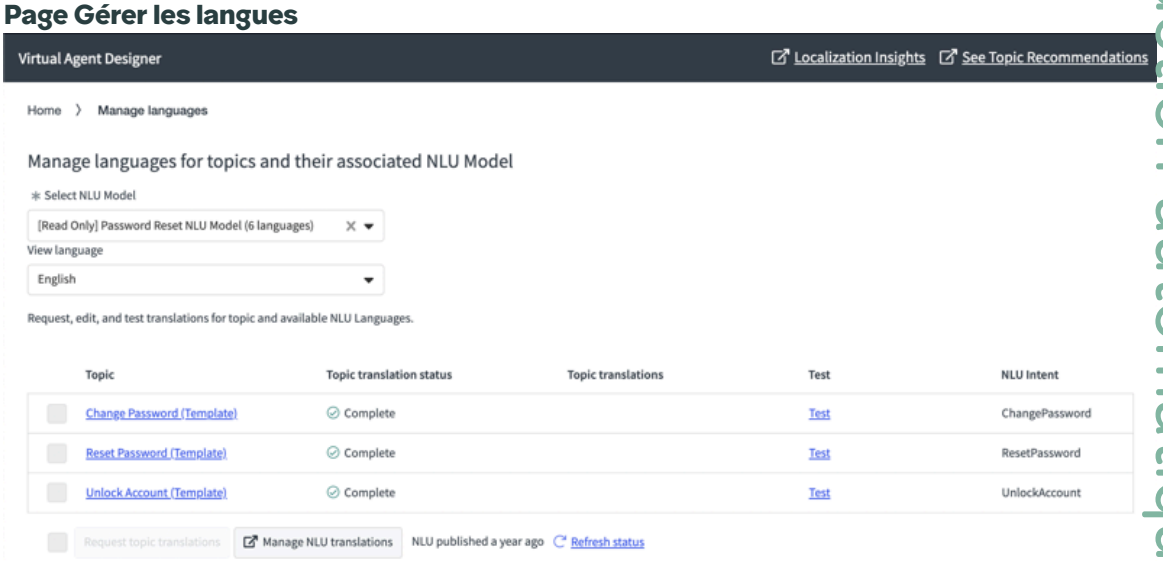
Assurez-vous que vos rubriques Agent virtuel sont publiées et fonctionnent comme vous le souhaitez. Effectuez les ajustements nécessaires avant de les envoyer à la localisation.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Cliquez sur **Gérer les langues**.
3. Dans la liste **Sélectionner un modèle NLU** , sélectionnez le groupe de modèles que vous souhaitez gérer. Les intentions mappées à une rubrique s'affichent sur la page.
4. Dans la liste **Afficher la langue** , sélectionnez une langue.
   L'état de traduction de chaque rubrique dans la langue choisie s'affiche sur la page. Sélectionnez un nom de rubrique pour ouvrir la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, afficher ou modifier des traductions ou tester du contenu traduit. La colonne **État de traduction** de la rubrique indique l'état actuel de la rubrique dans le processus de localisation.

   Page Gérer les langues

   Si la colonne **État de traduction** de la rubrique indique **Publication requise**, vous devez publier la rubrique avant de pouvoir la soumettre pour traduction.

   Remarque :
   Now Platform fournit des traductions pour les fonctionnalités d'interface et les rubriques prédéfinies. Ainsi, dans certaines rubriques, les langues peuvent s'afficher comme partiellement traduites.

5. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cochez les cases correspondant aux rubriques que vous souhaitez traduire, puis cliquez sur **Demander les traductions des rubriques**. Lorsque vous y êtes invité, confirmez votre choix.

     Un enregistrement de traduction est créé et l'état de la traduction devient **En cours**. La tâche de traduction est affectée à un utilisateur ayant le rôle de prestataire de localisation. Pour plus d'informations sur le processus d'exécution dans le , reportez-vous à la Infrastructure de localisationsection Accomplir une tâche de localisation .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une rubrique est déjà en cours de localisation, la case correspondante n'est pas disponible.

- Modifiez directement les traductions.

6. Cliquez sur **Gérer les traductions NLU**.
   Le modèle s'ouvre en Console NLU. Demandez des traductions pour votre groupe de modèles. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Traduire un modèle multilingue .

Résultats

Une fois les traductions terminées, les administrateurs d'Agent virtuel peuvent les afficher, les déverrouiller ou les modifier à partir de l'onglet Langues de la rubrique ou de la page Gérer les langues.

Une fois les traductions publiées, elles sont mises à la disposition des rubriques Agent virtuel qui utilisent des mots clés de manière dynamique. Toutefois, la correspondance d'intentions spécifiques à la langue n'est pas disponible tant que les groupes de modèles ne sont pas également traduits et publiés.

Que faire ensuite

Vous devrez peut-être mapper une rubrique à des modèles secondaires ou à un modèle spécifique à une langue.

Lorsque les traductions sont terminées, vous pouvez tester les modèles NLU localisés.

Mapper une rubrique à un modèle secondaire NLU

Mappez une Agent virtuel rubrique à un modèle secondaire dans le groupe de modèles ou à un modèle monolingue NLU autonome pour chaque langue prise en charge.

Avant de commencer

Si vous utilisez ServiceNow NLU, vérifiez NLU Mappage de modèle dans Concepteur d'agent virtuel votre compréhension des groupes de modèles NLU.

Si nécessaire, ajoutez des langues secondaires au groupe de modèles pour Console NLU créer des versions spécifiques à la langue du modèle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues .

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

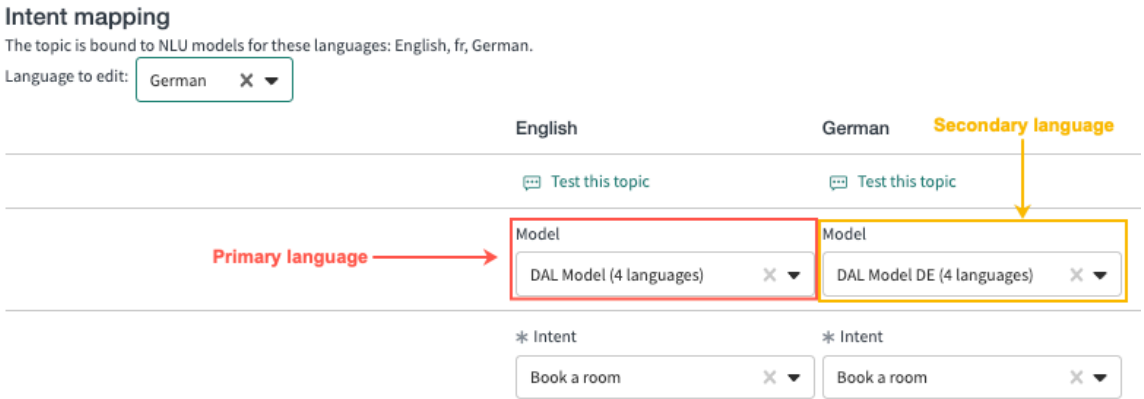
Si vous sélectionnez un modèle secondaire pour une langue qui fait partie d'un groupe de modèles différent, le mappage change pour l'ensemble de la rubrique. Les modèles secondaires doivent faire partie du même groupe de modèles que la langue primaire. Vous pouvez sélectionner un modèle et une intention différents pour une langue secondaire lorsqu'il s'agit de la seule langue du modèle (et donc de la langue principale).

Message de mappage de groupe de modèles mis à jour

Traduction automatique

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

Rubrique mappée à un groupe de modèles avec des langues primaires et secondaires



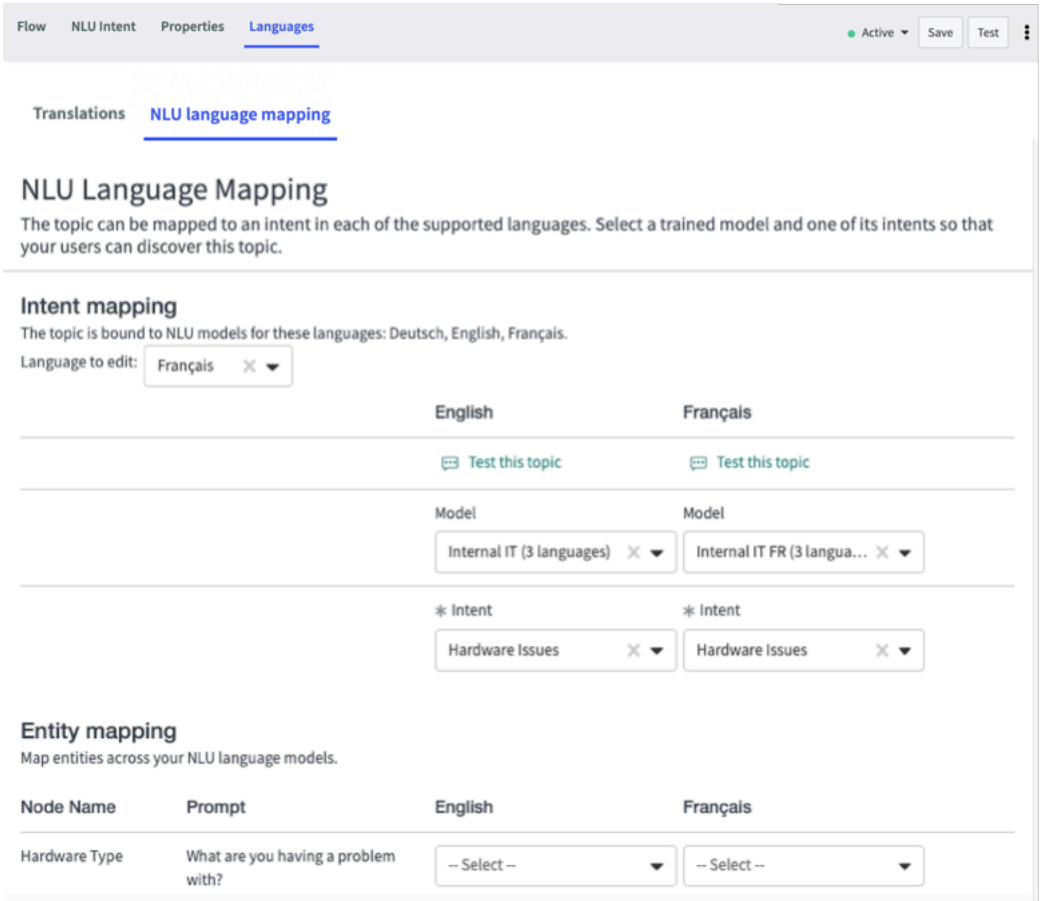
Pour plus d'informations, consultez NLU Mappage de modèle dans Concepteur d'agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur** et ouvrez une rubrique.
2. Ouvrez l'onglet **Langues** , puis sélectionnez l'onglet **Mappage de langues NLU** .
   La première colonne est le mappage basé sur la langue de NLU votre session actuelle. Par exemple, si vous utilisez l'anglais, la première colonne est **l'anglais**.
3. Dans la liste **Langue à modifier** , sélectionnez la langue à mapper.
   Les langues répertoriées sont basées sur les langues que vous avez activées dans Agent virtuel les NLU paramètres. Une fois que vous avez sélectionné une langue, une colonne s'affiche dans la section Mappage d'intentions et, le cas échéant, dans la section Mappage d'entités. Par exemple, si vous sélectionnez **Français**, une colonne de langue française 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.



4. Mettez à jour la section Mappage d'intention.
   a. Sur la ligne Modèle, sélectionnez un NLU modèle pour la langue que vous avez sélectionnée.
   b. Sur la ligne Intention, sélectionnez une NLU intention pour la langue que vous avez sélectionnée.
5. Le cas échéant, mettez à jour la section Mappage d'entités.
   Pour chaque langue, mappez une entité du modèle à un nœud d'entrée dans la rubrique. Dans une conversation, ces nœuds sont renseignés automatiquement avec la valeur de l'entité.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Traductions des rubriques de test et des modèles NLU

Traductions des rubriques de test et des modèles NLU

Testez une rubrique traduite Agent virtuel et le modèle NLU localisé pour vous assurer qu'ils fonctionnent comme prévu dans une conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

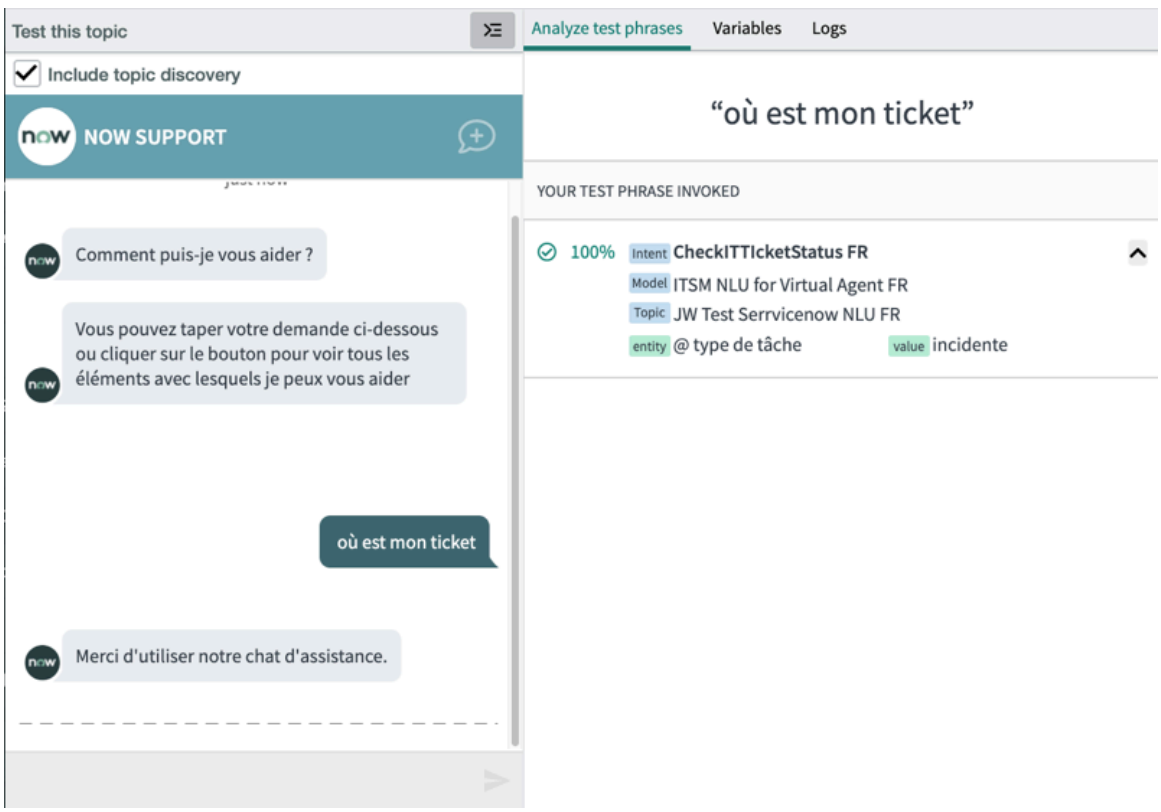
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Cliquez sur **Gérer les langues**.
3. Dans la liste **Sélectionner un modèle NLU** , sélectionnez le groupe de modèles à tester.
4. Dans la liste **Afficher la langue** , sélectionnez une langue.

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.

5. Dans la colonne **Test** d'une intention, cliquez sur **Test**.
6. Dans la fenêtre de test qui s'affiche, lancez la conversation et passez en revue les résultats dans les onglets de test.
   Pour plus d'informations sur l'utilisation de la fenêtre de test de messagerie instantanée, reportez-vous à la section Test NLU/Rubriques de mots clés.

   Example
   L'image suivante illustre comment vous pouvez tester une traduction française.



7. Terminez le test en fermant la fenêtre.

Que faire ensuite

Utilisez les résultats du test pour modifier la rubrique selon vos besoins. Continuez à tester pendant que vous ajustez votre rubrique et les NLU mappages de langues.

Lorsque la rubrique est prête, publiez-la pour la rendre disponible aux utilisateurs. Vous pouvez publier tout ou partie des NLU mappages. Pour en savoir plus sur la publication d'une rubrique, reportez-vous à Publier une Agent virtuel rubrique.

> **Conseil :**
> Vous pouvez consulter les aperçus de localisation à partir de la page **Gérer les langues** et de la Concepteur d'agent virtuel page Rubriques. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis cliquez sur **Aperçus de localisation**.

Modifier les traductions des Agent virtuel rubriques

Un Agent virtuel utilisateur administrateur peut modifier et publier des traductions directement dans Concepteur d'agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

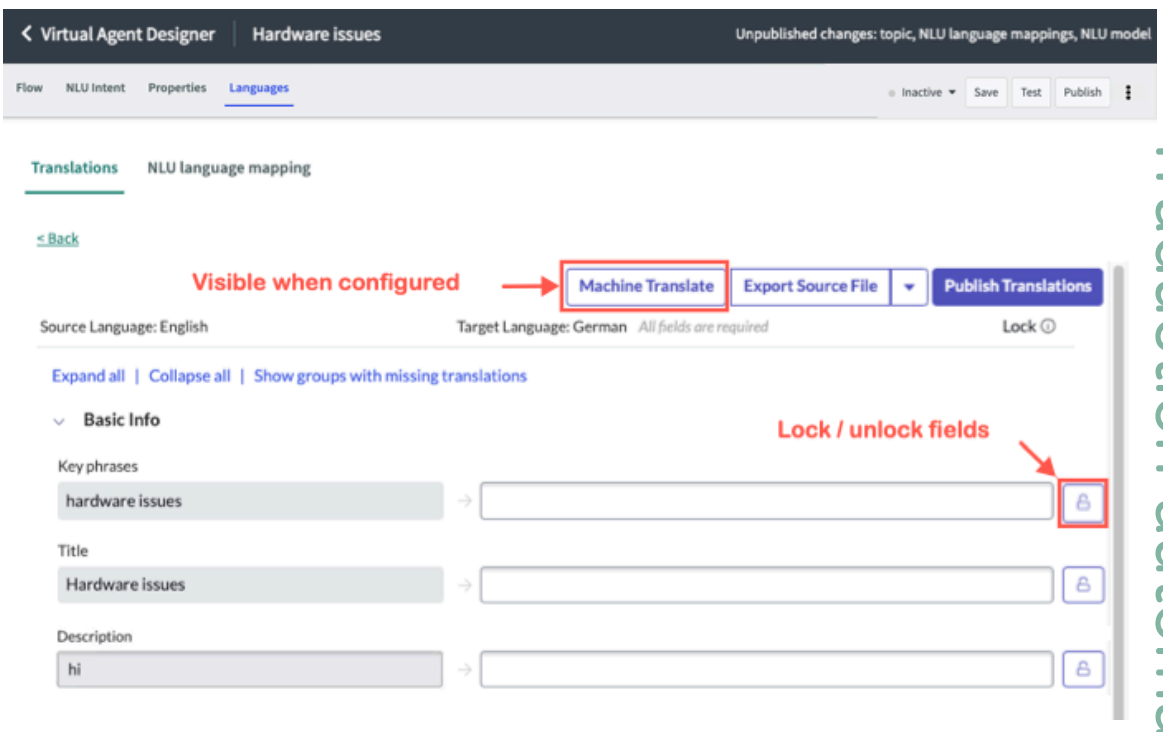
Traduction automatique

© 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.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, ouvrez une rubrique publiée, puis cliquez sur l'onglet **Langues** .
   - (NLU uniquement) Accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, cliquez sur **Gérer les langues**, puis choisissez un modèle et une langue.
2. Dans la colonne **Traductions des rubriques** , cliquez sur **Modifier**.

   Example
   Le formulaire Modifier les traductions s'ouvre.



3. Dans le formulaire Modifier les traductions, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
   - Déverrouillez les champs et saisissez les traductions directement sur le formulaire.
   - S'il est configuré dans le , utilisez la Infrastructure de localisationtraduction automatique pour remplir les champs.

     Pour configurer la traduction automatique, consultez Créer une configuration de traducteur .
   - Exportez les fichiers à envoyer à un tiers pour traduction.

     Cliquez sur **Exporter le fichier source**, puis choisissez le type de fichier. Cliquez sur **Exporter le fichier** pour lancer le téléchargement.
   - Importez des fichiers traduits reçus d'un service de traduction.

     Dans la liste Exporter le fichier source, sélectionnez **Importer un fichier traduit.**
4. Lorsque les traductions sont prêtes à être publiées, cliquez sur **Publier les traductions**.

Traduction automatique

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

Une fois les traductions publiées, elles sont mises à la disposition des rubriques Agent virtuel qui utilisent des mots clés de manière dynamique.

Si votre rubrique utilise la compréhension du langage naturel (NLU), formez vos modèles localisés. Vous devrez peut-être également les mapper à la rubrique. Ensuite, testez et publiez vos modèles localisés pour vous assurer que les locuteurs natifs peuvent accéder aux intentions localisées. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Mapper une rubrique à un modèle secondaire NLU et Traductions des rubriques de test et des modèles NLU.

Demander des traductions en bloc pour plusieurs rubriques

Si vous avez besoin de traduire plusieurs Agent virtuel rubriques dans plusieurs modèles à la fois, vous pouvez utiliser la vue de liste de tables [sys_cs_topic] pour demander des traductions.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **sys_cs_topic.list**.
2. Sélectionnez les enregistrements de rubrique que vous souhaitez traduire.
3. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** en bas de la page, sélectionnez **Demander des traductions**.
4. Dans la boîte de dialogue Demander des traductions, sélectionnez les langues.

   Seules les langues installées et activées dans le Infrastructure de localisation sont affichées. Pour en savoir plus sur l'activation des modules d'extension de localisation, consultez Activer une langue .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Création de Agent virtuel conversations pour la localisation

Utilisez des méthodes de localisation dans vos Agent virtuel scripts pour vous assurer que le contenu peut être traduit. Les méthodes de localisation sont conçues pour afficher le texte original lorsqu'aucune traduction n'est trouvée. Ces méthodes peuvent être appliquées à votre code avant que vous n'ayez créé des traductions.

Méthode de localisation du contenu du message

La méthode `gs.getMessageLang` recherche dans la table Message [sys_ui_message] une version traduite du texte dans la langue sélectionnée pour l'utilisateur actuel. Si aucune version traduite n'est trouvée, la langue par défaut (l'anglais) est renvoyée.

Ce code fournit un message d'accueil qui ajoute dynamiquement la valeur de la variable `first_name` .

```
(function execute() {
      return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

L'exemple suivant montre ce même code réécrit pour la localisation.

Traduction automatique

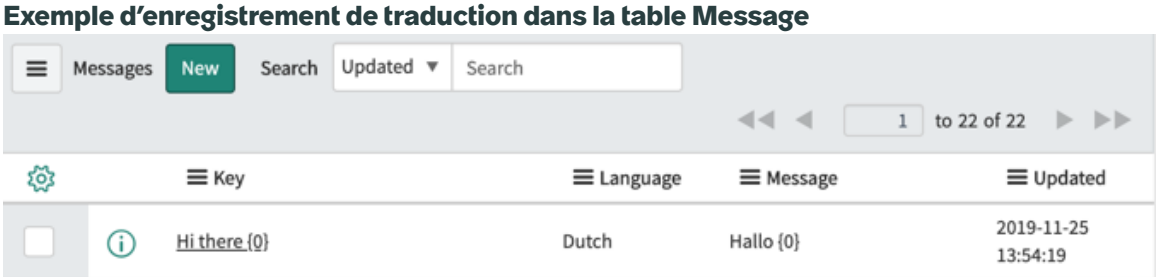
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

```
(function execute() {
        return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```

Le deuxième exemple utilise la méthode gs.getMessageLang . Le texte est identique à l'exemple précédent, mais le format est modifié. Le nombre entre parenthèses agit comme un espace réservé pour la variable, qui est ensuite répertoriée dans un tableau après la virgule : [vaInputs.first_name]. La méthode gs.getMessageLang recherche un enregistrement dans la table Message avec une valeur de clé correspondant à Bonjour {0} et une valeur de langue correspondant à la langue du demandeur. La méthode renvoie la version traduite du texte, qui est stockée dans le champ **Message** de l'enregistrement.

Remarque :
Les valeurs de langue utilisent des codes de langue à deux caractères standard ISO. Pour plus d'informations, voir Codes de langue ISO 639.1 .

Exemple d'enregistrement de traduction dans la table Message



Remarque :
Le contenu est traduit uniquement pour les rubriques publiées. Le contenu n'apparaît pas traduit lors de l'aperçu des rubriques non publiées.

Prise en charge linguistique des NLU services

L'extraction d'entités est prise en charge sur ServiceNow® les modèles NLU pour des langues spécifiques uniquement. Les autres langues ne prennent en charge que la correspondance d'intention. Si vous utilisez IBM Watson Assistant ou Microsoft LUIS, les langues prises en charge varient.

Vous pouvez voir la liste des langues actuellement prises en charge dans la table Ouvrir les langues du pilote NLU [open_nlu_driver_language].

La table Langues NLU VA [sys_cs_nlu_language] répertorie les langues actuellement activées dans Agent virtuel.

Remarque :
Si vous choisissez une langue qui ne prend pas en charge l'extraction complète de l'entité, un message d'erreur s'affiche.

Pour les codes de langue non pris en charge, vous pouvez spécifier une langue de secours pour la prédiction NLU. Par exemple, si la langue détectée d'un utilisateur est l'espagnol mexicain (es-mx), vous pouvez spécifier l'espagnol (es) comme langue de secours, s'il est activé sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Spécifier une langue de secours pour les langues spécifiques aux paramètres régionaux et la prédiction NLU. Vous pouvez également activer Traduction dynamique pour Agent virtuel. Pour plus de détails, voir L'utilisation de la détection de langue et de la traduction automatique dynamique dans Agent virtuel.

Traduction automatique

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

Langues prises en charge NLU

Service	Langues prises en charge
ServiceNow NLU	Pour la correspondance d'intention et la reconnaissance d'entités : • Anglais • Français • Allemand • Japonais • Espagnol Pour la correspondance d'intention uniquement : • Anglais • Chinois (simplifié) • Danois • Néerlandais • Finnois • Français • Français (Canada) • Allemand • Italien • Japonais • Coréen • Norvégien • Polonais • Portugais (Brésil) • Espagnol • Suédois
IBM Watson Assistant	• Anglais • Chinois (simplifié) • Néerlandais • Français • Allemand • Italien • Japonais • Coréen

Traduction automatique

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

Langues prises en charge NLU (suite)

Service	Langues prises en charge
	• Portugais • Espagnol
Microsoft LUIS	• Anglais • Chinois (simplifié) • Néerlandais • Français • Français (Canada) • Allemand • Italien • Japonais • Coréen • Portugais (Brésil) • Espagnol • Turc
Google Dialogflow ES	• Anglais • Chinois (simplifié) • Chinois (traditionnel) • Néerlandais • Finnois • Français • Français (Canada) • Allemand • Italien • Japonais • Coréen • Norvégien • Polonais • Portugais • Portugais (Brésil) • Russe • Espagnol • Suédois

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 prises en charge NLU (suite)

Service	Langues prises en charge
	• Thaï • Turc

Rôles de localisation pour Agent virtuel

Affectez des rôles de localisation en fonction du champ d'application d'un utilisateur dans le processus de localisation. Les utilisateurs peuvent demander des traductions, répondre à des demandes de traduction et modifier des traductions, en fonction de leur rôle.

Le processus de localisation suit le flux de base suivant :

1. Les sujets sont élaborés et publiés dans la langue source (par exemple, l'anglais).
2. Les rubriques sont traduites, soit à la demande, soit en les éditant directement dans Concepteur d'agent virtuel.

   Si vous utilisez des modèles NLU, les modèles doivent également être traduits. Pour plus d'informations sur ce processus, reportez-vous à la section Gestion des modèles multilingues .
3. Les traductions sont testées et publiées.

Agent virtuel Les privilèges de rôle varient en fonction de la fonction de l'utilisateur dans ce processus. Ces rôles sont également définis dans le Infrastructure de localisationfichier . Pour plus d'informations, consultez Rôles Infrastructure de localisation .

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

Agent virtuel Autorisations administrateur

Le Agent virtuel rôle admin contient par défaut les rôles de demandeur de localisation et d'éditeur de localisation. Les utilisateurs peuvent effectuer les opérations suivantes :

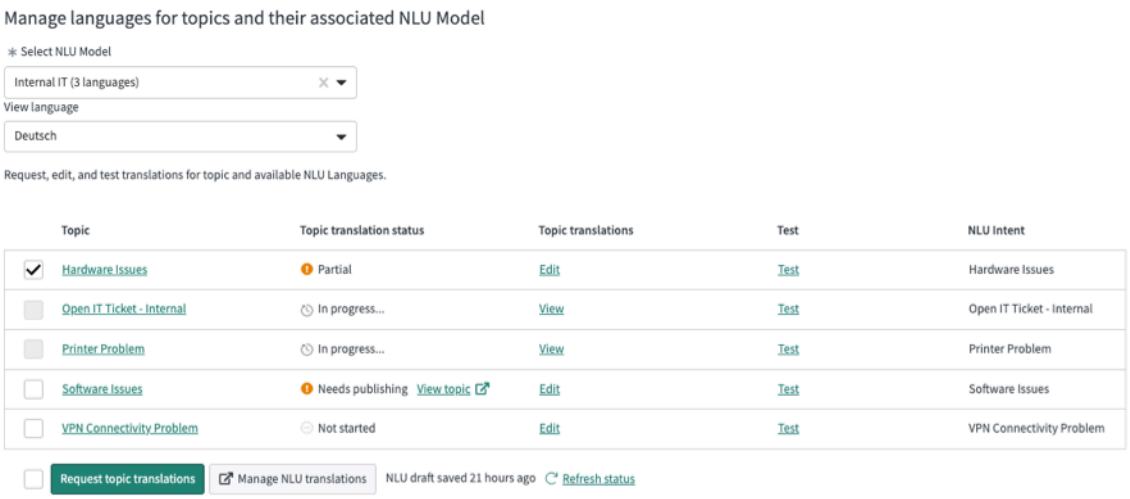
- Demander des traductions
- Afficher le contenu traduit existant
- Déverrouiller et modifier le contenu traduit (sauf si la traduction est en cours de traitement)

La tâche de localisation n'est pas disponible pour cet 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.

Page Gérer les langues avec le Agent virtuel rôle administrateur

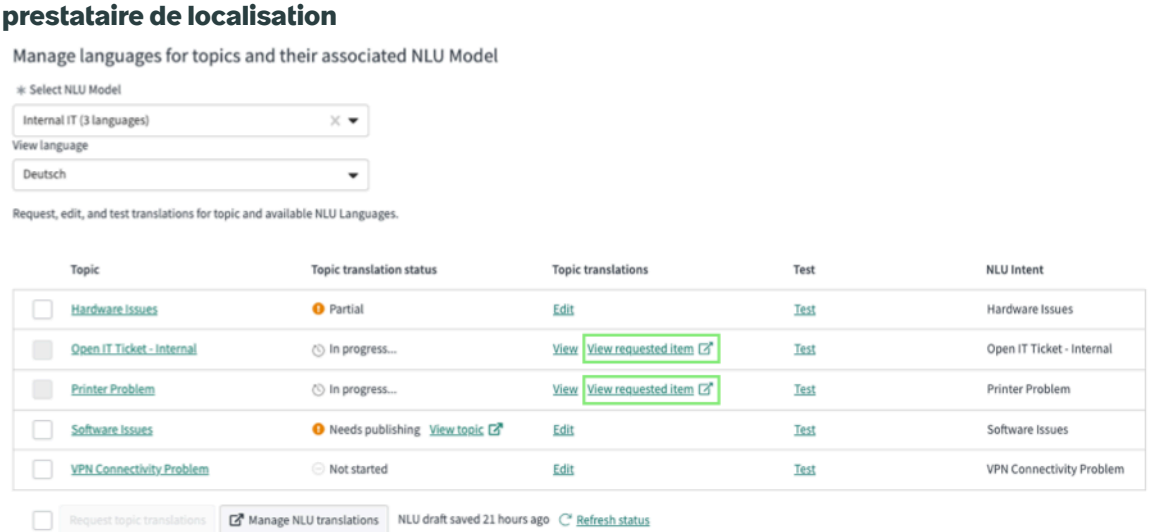


Autorisations de prestataires de localisation

Le rôle de prestataire de localisation peut ne pas disposer Agent virtuel de privilèges. Dans ce cas, l'utilisateur n'aura accès qu'aux tâches affectées Infrastructure de localisation .

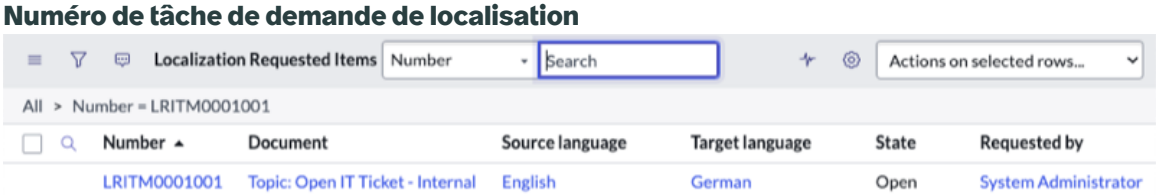
Si un Agent virtuel administrateur dispose du rôle de prestataire de localisation, la page **Gérer les langues** permet à l'utilisateur d'afficher la tâche de localisation qui a été créée.

Gérer la page des langues avec Agent virtuel les rôles d'administrateur et de prestataire de localisation



Cliquez sur **Afficher l'élément demandé** pour ouvrir la tâche d'exécution de localisation dans une nouvelle fenêtre.

Numéro de tâche de demande de localisation



Traduction automatique

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

Demandeur de localisation [localization_requestor]

Demande les traductions de tous les Agent virtuel composants dans une ou plusieurs langues. Peut également afficher les aperçus de localisation. Le Agent virtuel rôle administrateur [virtual_agent_admin] contient ce rôle par défaut.

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.

Prestataire de localisation [localization_fulfiller]

Fournit les traductions des rubriques demandées Agent virtuel . Selon le flux, les tâches peuvent inclure l'édition des traductions de la tâche, l'interaction Infrastructure de localisation avec des tiers, ainsi que le chargement, la vérification et la publication des traductions.

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.

Éditeur de localisation [localization_editor]

Modifie les traductions directement dans Concepteur d'agent virtuel. Les rôles administrateur [nlu_admin] et Agent virtuel administrateur [virtual_agent_admin] de la NLU contiennent ce rôle par défaut.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Traduction automatique

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

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Agent virtuel administrateur [virtual_agent_admin]

Contient par défaut les rôles de demandeur de localisation et d'éditeur de localisation.

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

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

Tables de traduction Agent virtuel

Agent virtuel utilise les tables [sys_translated_text] et [sys_ui_message] pour stocker le texte traduit.

Tables de traduction utilisées par Agent virtuel

Table	Description
Texte traduit [sys_translated_text]	Stocke les traductions des champs de type translated_text ou translated_html (voir l'entrée du dictionnaire). La table [sys_cs_topic] contient les mots clés en anglais et les titres des rubriques. Il extrait les traductions de la table [sys_translated_text]. Pour plus d'informations sur la traduction du contenu d'un texte dans différentes langues, voir Table de texte traduit et Champs Traduction de texte .
Message [sys_ui_message]	Stocke les traductions d'experts pour les messages des Agent virtuel rubriques. Les rubriques prédéfinies ont déjà été traduites, mais vous devez fournir des traductions pour tout contenu que vous créez pour votre instance. Pour plus d'informations sur la table Message, consultez Table Message .
Traductions de texte pour traduction dynamique [sys_cs_dynamic_translation_text]	Stocke les copies des traductions trouvées dans la table Message [sys_ui_message] et les messages précédemment traduits dynamiquement.

Traduction automatique

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

Tables de traduction utilisées par Agent virtuel (suite)

Table	Description
	Cette table en lecture seule n'est disponible que lorsque le module d'extension Traduction dynamique est Agent virtuel installé et que la fonctionnalité de traduction dynamique est Agent virtuel activée. Cette table est effacée toutes les 24 heures pour s'assurer que les traductions les plus récentes stockées dans la table Message [sys_ui_message] sont référencées. Pour plus d'informations sur le fonctionnement de la table Traductions de texte pour traduction dynamique [sys_cs_dyamic_translation_text] avec Traduction dynamique dans , reportez-vous à Agent virtuella section L'utilisation de la détection de langue et de la traduction automatique dynamique dans Agent virtuel.

Intégration Agent virtuel à d'autres canaux

Intégrez et étendez les capacités de Agent virtuel en vous connectant à vos employés et à vos clients là où ils se trouvent déjà. Ils utilisent des portails Web, Now® Mobile des applications et des outils de collaboration tels que Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger l'application grand public, l'application de messagerie d'entreprise Workplace et toute autre application de messagerie instantanée ou de messagerie populaire

Créer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel

Le cadre de travail d'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée est un cadre puissant composé d'API et de configurations scriptables permettant d'intégrer le à n'importe ServiceNow® Agent virtuel quelle interface conversationnelle.

Fonctionnement des intégrations de messagerie instantanée personnalisées

Agent virtuel Le serveur de messagerie instantanée (VACS) prend en charge l'intégration du client de messagerie instantanée suivante sans améliorations ni modules d'extension :

- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect
- Google Assistant

Traduction automatique

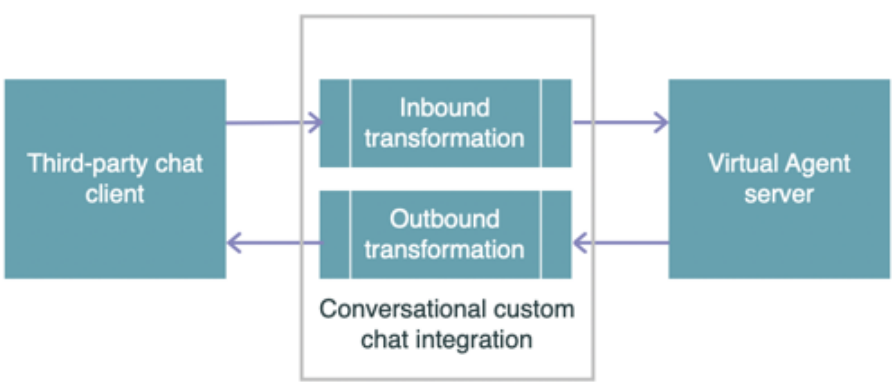
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- ServiceNow® Portail de services
- ServiceNow® Now Mobile

Si vous utilisez un client de messagerie instantanée qui ne figure pas dans la liste, vous pouvez créer une intégration personnalisée à l'aide du cadre de travail d'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée.

Vous pouvez utiliser tous les canaux qui prennent en charge les interfaces conversationnelles, tels que les portails Web, les applications mobiles, Slack, Microsoft Teamsles SMS et tout autre canal, et y ajouter des éléments ServiceNow® Agent virtuel .

Une intégration conversationnelle de messagerie instantanée personnalisée vous permet de gérer et de contrôler l'expérience de messagerie instantanée de vos utilisateurs finaux. Le cadre de travail permet de transformer les messages d'un client de messagerie instantanée en VACS, et les VACS en client de messagerie instantanée dans un format qui s'affiche bien sur votre interface de messagerie instantanée.



La transformation s'effectue par le biais d'un ensemble de Studio de workflow scripts. Si vous souhaitez en savoir plus sur l'utilisation Studio de workflowde , reportez-vous à la rubrique Studio de workflow .

Intégration de base à l'aide d'un cadre de travail d'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée

Vous pouvez utiliser les liens suivants pour configurer une intégration de messagerie instantanée personnalisée de base.

Pour voir un exemple d'intégration de chat personnalisé à l'aide de Telegram Messenger, consultez la démo et l'intégration de Telegram sur le ServiceNow Site Developer. (Vous devrez peut-être vous connecter pour accéder à la démo.)

Créer une configuration conversationnelle de l'intégration Agent virtuel de la messagerie instantanée personnalisée

Utilisez le cadre de travail d'intégration de configuration de la messagerie instantanée personnalisée (CCCIF) pour créer une intégration conversationnelle de messagerie instantanée personnalisée afin de prendre en charge les clients de messagerie instantanée tiers afin qu'ils puissent se connecter au serveur de Agent virtuel messagerie instantanée (VACS).

Avant de commencer

Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) s'il n'est pas déjà activé. Ce module d'extension active automatiquement le module d'extension Conversational

Traduction automatique

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

Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter) pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour intégrer des clients de messagerie instantanée à Agent virtuel, suivez ces étapes de configuration et ajoutez des scripts d'action à Studio de workflow.

Remarque :
Le CCCIF utilise Hub d'intégration. Les transactions sont comptabilisées dans votre Hub d'intégration quota.

Procédure

1. Créez un canal ou mettez à jour un canal existant pour l'intégration.
2. Configurez un nouveau fournisseur pour l'intégration.
3. Configurez l'authentification des messages.
4. Créez un identificateur de canal.
5. Sélectionnez des contrôles enrichis pour la transformation entrante (entrée de l'utilisateur) et sortante (réponse de l'agent).
6. Créer et configurer une API REST scriptée pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.
7. Créez les scripts d'action.

Créer un canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Créez un canal ou mettez à jour un canal existant pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée. Les canaux sont définis dans la table Canaux de messagerie [sys_cs_channel].

Avant de commencer

Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot) s'il n'est pas déjà activé. Ce module d'extension active automatiquement le module d'extension Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter) pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées.

Remarque :
Cadre de travail d'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée (CCCIF) utilise Hub d'intégration. Les transactions sont comptabilisées dans votre Hub d'intégration quota.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis entrez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.
2. Sur la page Canaux de messagerie, cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez également sélectionner un canal existant pour l'ouvrir.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de votre canal, par exemple Application mobile ou SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Choisi pour toutes les rubriques par défaut	Option permettant d'afficher toutes les rubriques dans ce canal.
Activer les notifications	Option permettant d'activer ou de désactiver les notifications sur ce canal.
Agent actif uniquement	Option permettant d'initier des conversations avec des agents actifs, en contournant le Agent virtuel bot.
Lien vers la page de l'application du magasin	Laissez ce champ vide.
Type	Type de canal. ◦ **Messagerie instantanée** : expérience de messagerie instantanée standard ◦ **Messagerie** : conversation de longue durée ◦ **Téléphone** : conversation téléphonique (audio) ◦ **Visite** : conversation en personne
Délai d'inactivité de la conversation	Nombre de secondes qui ont été abandonnées Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent pendant lesquelles les conversations restent ouvertes dans le canal, après la dernière réponse du demandeur. Cette valeur spécifique au canal remplace les paramètres suivants : ◦ Valeur par défaut du délai d'expiration de la conversation inactive, qui est de 7 200 secondes ◦ Valeur du délai d'expiration de la conversation inactive définie via la *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* propriété système pour remplacer la valeur du délai d'expiration par défaut Pour plus d'informations sur les délais d'inactivité de conversation, reportez-vous à la section Fermeture Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.
Sécurisé	Option pour que le canal soit sécurisé afin de prendre en charge le traitement de données sensibles telles que les mots de passe.
Indicateur de frappe de support	Option permettant d'afficher les indicateurs de saisie pour ce canal. Le marqueur s'applique à la fois aux indicateurs d'agent et de bot.
Icône	Laissez ce champ vide.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Configurer un fournisseur pour votre intégration de messagerie instantanée 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.

Configurer un fournisseur pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Créez un nouveau fournisseur pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée. Les fournisseurs sont définis dans la table Connexions [sys_cs_provider].

Avant de commencer

Créer un canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez un nouveau fournisseur pour chaque intégration que vous configurez.

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis entrez `sys_cs_provider.list` dans le filtre.
2. Sur la page Connexions, sélectionnez **Nouvelle personnalisation**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de votre application de fournisseur. Par exemple : `adaptateur SMS Twilio VA`
Action attributs du fournisseur	Nom du script d'action des attributs du fournisseur. Le script d'action attributs du fournisseur peut renvoyer un jeton d'authentification du fournisseur, un identificateur utilisateur, une entrée de l'utilisateur et des variables de contexte.
Action du processeur de réponses	Nom du script d'action du processeur de réponses. Le script d'action du processeur de réponses effectue des actions de plateforme. Par exemple, la mise à jour de l'état d'un message en fonction de la réponse reçue pour un message sortant.
Version	La version du fournisseur. Le cadre de travail est capable d'envoyer les entrées attendues aux actions et aux flux secondaires et de gérer les sorties attendues. Il existe 2 versions : ○ **1.0.0** : La version supposée sauf définition explicite par le fournisseur. ○ **1.1.0** : Le paramètre d'entrée `outbound_token` (à partir de l'identité du canal du fournisseur) a été ajouté aux invocations du flux secondaire/de l'action de l'expéditeur.
Conversion HTML vers image requise	Option permettant de convertir une réponse d'agent HTML en image et lien. Utilisé pour les interfaces de messagerie instantanée qui ne prennent pas en charge le rendu HTML.
Autoriser la liaison de compte	Option permettant de lier votre compte à un profil existant ServiceNow® .
Canal	Canal pris en charge par ce fournisseur et sur lequel l'intégration est construite.
Action de l'expéditeur	Le script d'action de l'expéditeur. Le script d'action de l'expéditeur regroupe la demande, puis envoie la réponse via Studio de workflow ou Hub d'intégration de manière asynchrone.
Flux secondaire de l'expéditeur	Script de flux secondaire de l'expéditeur. Ce script regroupe la demande et envoie la réponse via Studio de workflow (FD) ou Hub d'intégration (IH) de manière asynchrone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Action contextuelle	Nom du script d'action contextuelle. Le script d'action contextuelle prend en charge les actions contextuelles personnalisées.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Configurer l'authentification de message pour votre configuration de messagerie instantanée personnalisée

Configurer l'authentification de message pour votre configuration de messagerie instantanée personnalisée

Créez un enregistrement de vérification de message de hachage et un enregistrement d'authentification de message pour configurer l'authentification de message pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée. Ceci est configuré dans la table Vérifications des messages de hachage [hash_message_verification].

Avant de commencer

Configurer un fournisseur pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un enregistrement de vérification de message de hachage et un enregistrement d'authentification de message pour configurer l'authentification de message.

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `hash_message_verification.list` dans le filtre.
2. Sur la page Vérifications des messages de hachage, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du jeton d'authentification, par exemple TwilioSMSTestAppAuthToken.
Description	Description du jeton d'authentification, tel que « Jeton d'authentification de l'application de test Twilio SMS ».
Clé secrète	Jeton d'authentification (chaîne aléatoire).

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à **Tous**, puis entrez `message_auth.list` dans le filtre.
6. Sur la page Authentification des messages, cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification de message, par exemple VA Twilio SMS Test App Message Authentication.
Fournisseur	Fournisseur, tel que Twilio.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 groupe	Nom du groupe ou de l'équipe du canal du fournisseur.
Portail de services	Option permettant de rediriger les utilisateurs vers un portail de services pour authentification pendant la liaison de compte.
Vérification du message entrant	Jeton de message de hachage qui a été créé.
Création de message sortant	Jeton de message de hachage qui a été créé.
Jeton de service sortant	Jeton transmis au flux secondaire de l'expéditeur qui est utilisé pour appeler le point de terminaison REST pour le client de messagerie instantanée. Utilisez le jeton sortant pour envoyer un message à l'aide de REST API.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer un identificateur de canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Créer un identificateur de canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Créez un identificateur de canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée dans la table Identités des canaux des fournisseurs [sys_cs_provider_application].

Avant de commencer

Configurer l'authentification de message pour votre configuration de messagerie instantanée personnalisée.

Si vous utilisez Séparation de domaine, définissez le champ d'application sur le domaine que vous souhaitez utiliser avant de créer l'identificateur de canal. L'ID de domaine sera stocké dans la table [sys_cs_provider_application] et transmis au Agent virtuel serveur en tant que paramètre de contexte, qui définira le domaine pour l'utilisateur.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_cs_provider_application.list` dans le filtre.
2. Sur la page Identités des canaux des fournisseurs, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Nom	Nom de l'identité du canal. Par exemple : `adaptateur SMS Twilio VA`
Fournisseur	Sélectionnez le nom de l'application de fournisseur que vous avez configurée lors d'une étape précédente. Par exemple : `VA SMS Twilio Adapter Pro`.
Portail par défaut	Portail dans lequel les liens de messagerie instantanée vers ServiceNow les enregistrements sont ouverts par défaut, y compris les liens dans les cartes utilisées pour Agent virtuel les notifications et Recherche IA les 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.

Authentification de message	Sélectionnez l'authentification de message pour l'identificateur de canal que vous avez configuré lors d'une étape précédente.
ID entrante	Identificateur pour votre bot. Par exemple, le numéro de téléphone.
Description brève	Description de votre identificateur de canal.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. **Facultatif :** Suivez à nouveau ces étapes pour créer d'autres identificateurs de canal.

Que faire ensuite

Mappez les contrôles enrichis au canal dans votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Mappez les contrôles enrichis au canal dans votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Créez des enregistrements pour les contrôles enrichis dans la table Configurations d'adaptateur personnalisées [sys_cs_custom_adapter_config]. Si une implémentation de transformateur sortant est manquante dans un contrôle enrichi, aucune réponse n'est fournie à l'utilisateur final et celui-ci peut obtenir une expérience de messagerie instantanée insatisfaisante.

Avant de commencer

Créer un identificateur de canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez créer un mappage pour tous les contrôles enrichis que vos conversations utiliseront dans le canal. Par exemple, vous aurez peut-être besoin d'un mappage pour `DefaultText`, qui prend en charge la réponse textuelle d'entrée et de sortie, ainsi que le chargement de fichier et la réponse d'image. Si votre canal ne prend pas en charge un contrôle, vous n'avez pas besoin de le mapper. Par exemple, les SMS ne prennent pas en charge les réponses vidéo. Pour obtenir une description de chaque contrôle enrichi par défaut, reportez-vous à la section Contrôles riches d'entrée et de sortie par défaut pour une intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_cs_custom_adapter_config.list` dans le filtre.
2. Sur la page Configurations d'adaptateur personnalisées, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur que vous avez créé.
Type de contrôle	Type de contrôle enrichi par défaut. Par exemple, le type de contrôle enrichi DefaultPicker est mappé aux contrôles Sélecteur de fichier, Sélecteur de rubrique et Booléen. Pour en savoir plus sur les types de contrôles, reportez-vous à la section Contrôles riches d'entrée et de sortie par défaut pour une intégration de messagerie instantanée 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.

Champ	Description
Action du transformateur entrant	Nom du script d'action du transformateur entrant pour ce contrôle enrichi. Par exemple : `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer`
Action de transformation sortante	Nom du script d'action du transformateur sortant pour ce contrôle enrichi. Par exemple : `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer`

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer et configurer une API REST scriptée pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Créer et configurer une API REST scriptée pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Créez une API REST scriptée, ajoutez une ressource REST scriptée, définissez la sécurité et la négociation du contenu, et définissez les limites de taux de l'API REST.

Avant de commencer

Mappez les contrôles enrichis au canal dans votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Créez l'API REST.

   a. Accédez à la **Tout** > **Services Web du système** > **Services Web basés sur un script** > **API REST basées sur un script**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom de votre API. Par exemple, `Adaptateur de messagerie instantanée de l'application mobile ACME`.
ID API	Identificateur d'API. Par exemple, `acme_chat`.
Politique de protection	Politique de protection du script. ▪ **Lecture seule** : le script est visible uniquement. ▪ **Protégé** : les utilisateurs disposant d'autorisations de mot de passe peuvent modifier le script.
Application	Application contenant l'enregistrement de script. **Global** est sélectionné par défaut.
Espace de noms de l'API	Espace de noms auquel l'API appartient. La valeur dépend du périmètre de l'application actuel.

   d. 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.

e. **Facultatif :** Ouvrez le nouvel enregistrement, accédez à **Liens connexes** , cliquez sur **Activer la gestion des versions**, puis cliquez sur **OK**.
Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

2. Ajoutez une ressource REST scriptée à votre nouvelle API REST.
La ressource REST scriptée définit la définition de l'API REST scriptée que vous avez créée.

a. Ouvrez l'enregistrement de l'API REST que vous avez créé, puis accédez à l'onglet **Ressources** sous **Liens connexes**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.
Récupérez la charge utile à partir de la demande, puis écrivez-la dans une file d'attente hybride.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Définition API	Nom de l'API parente.
Application	Application contenant l'enregistrement de script.
Nom	Nom de votre ressource REST API. Par exemple, **la messagerie instantanée ACME**.
Version d'API	Version de l'API. Par exemple, **v1**. ce champ s'affiche uniquement si vous avez activé la gestion des versions pour l'API REST.
Actif	Option pour rendre la ressource REST active.
Méthode HTTP	Méthodes HTTP, telles que POST, GET, etc.
Chemin d'accès relatif	Chemin d'accès relatif à la ressource.
Script	Script pour la ressource REST.
Politique de protection	Politique de protection du script. ▪ **Lecture seule** : le script est visible uniquement. ▪ **Protégé** : les utilisateurs disposant d'autorisations de mot de passe peuvent modifier le script.

Exemple d'une ressource REST scriptée :

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response) {
  var body = request.body;
  var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
application/x-www-form-urlencoded in this example
  // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
this example.
  var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
  // the time of receipt is recorded for analytics purposes
  var d = new Date();
  var logTime = d.getTime();
```

Traduction automatique

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

```
  // add this message to the VA Server queue for processing
  var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
  if (queued == false) {
response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
  }
})(request, response);
```

3. Définissez la sécurité et la négociation de contenu pour votre ressource REST scriptée.
   Choisissez de définir les formats d'authentification et de requête. Si votre intégration personnalisée ne repose pas sur l'authentification, vous pouvez la supprimer comme suit.

   a. Dans le nouvel enregistrement de la ressource REST scriptée, accédez à l'onglet **Sécurité** .

   b. **Effacer Requiert une authentification**.

   c. Cliquez sur l'onglet **Négociation de contenu** , puis sélectionnez **Remplacer les formats de demande pris en charge**.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Définissez des limites de taux de l'API REST pour définir le taux des demandes entrantes.

   a. Accédez à la **Tout** > **Services Web du système** > **REST** > **Règles de limites de taux**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle de limite de taux.
API REST	API REST que vous avez créée lors d'une étape précédente.
Version	Version de REST API. Les valeurs répertoriées dépendent de l'API REST sélectionnée.
Ressource	Ressource pour la version spécifiée. Les valeurs répertoriées dépendent de la version sélectionnée.
Actif	Case à cocher permettant d'indiquer que la règle de limite de taux est active. Les règles de limite de taux sont activées par défaut dès que vous les créez. Vous pouvez désactiver les règles de limite de taux pour arrêter l'application d'une limite de taux ou activer les règles de limite de taux pour reprendre l'application d'une limite de taux.
Limite de demandes par heure	Nombre maximal de demandes autorisées par heure. **Remarque :** Chaque fois que vous mettez à jour la valeur de ce champ, Now Platform réinitialise le nombre de demandes à 0 et supprime toutes les violations pour l'heure en cours.
Appliquer à	Utilisateurs restreints par cette règle. Sélectionnez **Tous les utilisateurs**.

   d. 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.

Que faire ensuite

Créer les scripts d'action pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Créer les scripts d'action pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Configurez les transformations dont votre intégration de messagerie instantanée personnalisée a besoin pour communiquer via le processus de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Créer et configurer une API REST scriptée pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Remarque :
Tous les messages d'action pertinents pour le client de messagerie instantanée sont affichés aux demandeurs pendant les conversations d'agent en direct.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez au **Tout** > **Automatisation des processus** > *Studio de workflow*.
2. Cliquez sur l'onglet **Actions**.
3. Créez les actions dont vous avez besoin pour terminer l'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée.
   Pour en savoir plus sur l'entrée et la sortie utilisées dans les scripts d'action, ainsi que sur des exemples de scripts, reportez-vous à la section Agent virtuel Scripts d'action.

Contrôles riches d'entrée et de sortie par défaut pour une intégration de messagerie instantanée personnalisée

Les contrôles enrichis d'entrée et de sortie doivent être mappés à votre intégration de messagerie instantanée personnalisée dans la table Configurations d'adaptateur personnalisées [sys_cs_custom_adapter_config]. Si une implémentation de transformateur sortant est manquante dans un contrôle enrichi, aucune réponse n'est fournie à l'utilisateur final et celui-ci peut obtenir une expérience de messagerie instantanée insatisfaisante.

Les contrôles enrichis par défaut suivants sont mappés aux contrôles enrichis d'entrée et de sortie. Le *uiType* paramètre fait référence à un contrôle de rubrique utilisé pour créer des conversations dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles enrichis d'entrée et de sortie par défaut

Contrôle enrichi	Description
ActionRichControl (en anglais seulement)	Ce composant gère les différents événements et actions qui se produisent dans une conversation. Certaines actions peuvent ne pas s'appliquer à tous les canaux. Par exemple, StartSpinnerActionMsg est ignoré dans SMS. ServiceNow® Agent virtuel génère les types de messages d'action suivants par le biais de ce cadre de travail. L'interface de messagerie instantanée personnalisée ne reconnaît que certains types de messages d'action. • SeparatorActionMsg ||actionMsg instanceof • SystemActionMsg ||actionMsg instanceof • TopicFinishedActionMsg ||actionMsg instanceof

Traduction automatique

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

Contrôles enrichis d'entrée et de sortie par défaut (suite)

Contrôle enrichi	Description
	• SwitchToVirtualAgentActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchConversationActionMsg ||actionMsg instanceof • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg instanceof • StartSpinnerActionMsg ||actionMsg, instance de EndSpinnerActionMsg • S'abonner à la file d'attente de soutien ||actionMsg instanceof • SubscribeToChatPresence ||actionMsg instanceof • SwitchToLiveAgentActionMsg ||actionMsg instanceof ActionRichControl enveloppe ces messages à l'intérieur de l'élément `actionMsg` . Ainsi, un seul transformateur sortant pour ActionRichControl peut gérer tous ces messages. Il n'y a pas besoin d'un transformateur entrant pour ce composant.
`agentInfo` paramètre	Si le contrôle enrichi est envoyé à partir d'un agent actif, l'attribut `agentInfo` est ajouté au contrôle enrichi. Exemple : `{ uiType: "someType", group: "someGroup" agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases. ... }`
Sélecteur par défaut	Mappe aux contrôles Sélecteur de fichier, Sélecteur de rubrique et Booléen . Exemple : `{ uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean", group: "DefaultPicker", nluTextEnabled: true/false, promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker) label: "The question for the list", // always filled itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached options: [{ label: "display label prompt", value: "the value required to satisfy the question", description: "a description of value_1 item" attachment: "www.foo", enabled: true/false }, ...`

Traduction automatique

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

Contrôles enrichis d'entrée et de sortie par défaut (suite)

Contrôle enrichi	Description

	]
	}
	
	Le paramètre facultatif *order* vous permet de spécifier l'ordre dans lequel les rubriques promues doivent s'afficher. Par exemple :
	
	"options": [
	{
	label: "Check IT Ticket Status",
	value: "55720b465bf0201024f11fc40a81c72d",
	order: 100,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Live Agent Support",
	value: "ce2ee85053130010cf8cddeeff7b12bf",
	order: 200,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Open IT Ticket 2",
	value: "2a46cffbc7602010v088bbf603c260a7",
	order: 300,
	enabled: true
	}
	]

Texte par défaut	Mappe les contrôles Texte d'entrée, Texte de sortie et Chargement de fichier.
	
	Exemple :
	
	{
	uiType: "InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType: "file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null except for InputText/OutputText
	label: "The Question?"
	}

Date par défaut	Mappé aux contrôles de date et d'heure . { uiType: "Date/DateTime/Time", group: "DefaultDate", required: true/false, nluTextEnabled: true/false, label: "The Question?"

Traduction automatique

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

Contrôles enrichis d'entrée et de sortie par défaut (suite)

Contrôle enrichi	Description
	}

Lien de sortie par défaut	Mappe les contrôles de réponse de liaison .
	
	Exemple :
	
	{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	
	}

Image par défaut	Mappé aux contrôles de réponse d'image .
	
	Exemple :
	
	{
	uiType: "OutputImage",
	group: "DefaultOutputImage",
	value: "www.foo"
	}

Carte de sortie par défaut	Mappé aux contrôles de réponse de carte .
	
	Exemple :
	
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml (en anglais seulement)	Mappé aux contrôles de réponse HTML .
	
	Exemple :
	
	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

Table de sortie par défaut	Mappé aux contrôles de réponse de table . 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.

Contrôles enrichis d'entrée et de sortie par défaut (suite)

Contrôle enrichi	Description

	<pre>{
	uiType: "OutputTable",
	group: "DefaultOutputTable",
	label: "Table Title",
	headers: ["Column 1", "Column 2"],
	navigationBtnLabel: "See next",
	data: [
	["foo1", "foo2"],
	["bar1", "bar2"]
	]
	}</pre>

DefaultGroupedPartsOutputControl	Mappé aux contrôles multi-réponses .
	
	Exemple :
	<pre>{
	uiType: "GroupedPartsOutputControl",
	group: "DefaultGroupedPartsOutputControl"
	groupPartType: "Link",
	header: "header message",
	values: [
	{
	action: "www.foo",
	description: "description",
	label: "link_1 label",
	context: "ITSM"
	},
	...
	]
	}</pre>

Sortie en plusieurs parties par défaut	Mappé aux contrôles multi-réponses .
	
	Exemple :
	<pre>{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}</pre>

DefaultCustomControl (Contrôle par défaut)	Mappe aux contrôles personnalisés. 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.

Contrôles enrichis d'entrée et de sortie par défaut (suite)

Contrôle enrichi	Description

	{
	uiType: "CustomControl",
	group: "DefaultCustomControl",
	name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
	required: true/false,
	uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
	isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
	serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
	}

Modifier les styles de carte d'adaptateur pour Agent virtuel

Les cartes adaptatrices sont définies dans la table Cartes adaptatrices [sys_cs_adapter_card]. Chaque carte dispose d'un modèle pour chaque canal pris en charge afin de s'assurer qu'il s'affiche correctement. Vous pouvez modifier les modèles de canaux pour qu'ils correspondent aux exigences de style de votre organisation.

Avant de commencer

Les modèles de cartes d'adaptateurs sont stockés dans la table Modèles de cartes d'adaptateur [sys_cs_adapter_card_template], qui est disponible dans la table Cartes d'adaptateur en tant que liste connexe. Par exemple, l'adaptateur de carte vidéo YouTube comporte trois modèles par défaut, pour le client Web, les appareils iOS et Android.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez `sys_cs_adapter_card.list` dans le filtre de navigation.
   La page Cartes d'adaptateur s'ouvre.
2. Sélectionnez une entrée dans la colonne Nom de la **carte** .
3. Dans la liste connexe Modèle de **cartes adaptatrices** , sélectionnez le canal que vous souhaitez afficher ou modifier.
   Par exemple, sélectionnez le lien actif pour **Client Web** ou **Appareil Android** afin d'afficher la feuille de style correspondante.
4. **Apportez** des modifications dans le champ Définition du modèle.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Prise en charge Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent fonctionnalités pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées

Le cadre de travail des intégrations de messagerie instantanée prend en charge une multitude de Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent fonctionnalités pour fournir une expérience conversationnelle robuste.

Traduction automatique

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

Configuration de l'authentification, de l'autorisation et de la connexion sécurisée de l'utilisateur

Authentification synchrone des messages

L'authentification du fournisseur est synchrone. Ils recevront une réponse immédiate avec le code de réussite ou d'échec de la demande. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Authentification synchrone des messages.

Remarque :
À partir de cette Paris version, l'authentification asynchrone n'est plus prise en charge.

Association automatique du compte

Autorisez le compte tiers d'un utilisateur à être automatiquement lié à son ServiceNow® profil. Cette fonctionnalité contourne l'invite permettant à l'utilisateur de lier manuellement ses comptes. Sans liaison de compte, les conversations se dérouleront en mode Invité. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Association de comptes dans des intégrations de messagerie prédéfinies.

Configurer la réponse de sortie, le point de terminaison REST et l'authentification sortante pour l'API Agent virtuel

Spécifiez l'URL du point de terminaison sortante sur laquelle les réponses sont publiées et configurez l'authentification Agent virtuel sortante. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Authentification sortante à l'aide d'un jeton.

Transfert sécurisé des données

Les données sensibles, telles que les mots de passe, peuvent être masquées et transférées via le cadre de travail d'intégration en toute sécurité.

Domaines des médias approuvés

Utilisez des domaines de médias de confiance pour vérifier les URL des fichiers joints avant de les télécharger. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Configurer des domaines de médias de confiance pour le chargement de fichiers sécurisés.

Transformation de contrôle enrichi

Concevez une expérience conversationnelle riche et unique pour un canal grâce à une transformation de contrôle enrichie via des scripts de transformation entrants et sortants. Tous les contrôles enrichis standard sont pris en charge. Pour obtenir des informations détaillées sur Agent virtuel les contrôles, consultez les sections suivantes :

- Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur
- Concepteur d'agent virtuel Réponses de l'agent
- Concepteur d'agent virtuel Utilitaires

Fonctionnalités de messagerie instantanée prises en charge Agent virtuel

Aucune configuration ou scripting n'est requis pour implémenter ces fonctionnalités dans le cadre de travail d'intégration de la messagerie instantanée personnalisée.

Prise en charge de tous les contrôles standard Agent virtuel

- Transmettez des variables de contexte, des paramètres système ou le fuseau horaire d'un utilisateur en même temps que l'entrée de l'utilisateur.
- Par défaut, il Agent virtuel ne traite qu'une seule demande utilisateur à la fois. Si un utilisateur envoie une deuxième demande avant la fin de la première

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, la deuxième demande est ignorée. Cela ne s'applique pas lorsque l'utilisateur est connecté à un agent actif.

- Ignorer les demandes en double du client.

Découverte de rubriques à l'aide de mots-clés ou Compréhension du langage naturel

Les intégrations de messagerie instantanée personnalisées peuvent bénéficier de la découverte de rubriques via des mots clés ou NLU selon la façon dont Agent virtuel elle est configurée sur votre instance.

Messagerie instantanée standard et conversations de longue durée

Les canaux peuvent être configurés en tant que messagerie instantanée ou de messagerie. Pour plus d'informations sur les conversations de longue durée, reportez-vous à la section Utiliser le chat asynchrone dans les canaux de messagerie.

Expériences de messagerie instantanée d'Agent virtuel personnalisées

Définissez une expérience de messagerie instantanée personnalisée pour un contexte spécifique dans lequel vos utilisateurs exécutent Agent virtuel.

Traduction dynamique

Affichez un message dans le client de messagerie instantanée indiquant que les messages sont en cours de traduction si la traduction dynamique est activée.

Personnaliser les messages système d'Agent virtuel et de Messagerie instantanée d'agent

Les messages système sont un ensemble de messages prédéfinis qui peuvent être servis en tant que réponse d'agent dans des scénarios de conversation courants, tels que l'accueil d'un utilisateur ou le transfert à un agent actif. Les administrateurs peuvent remplacer le texte du message en fonction de leurs besoins professionnels.

Notifications

Envoyez des notifications simples et exploitables via le cadre de travail d'intégration.

Délais d'expiration standard pour les conversations d'agent inactives

Vous pouvez modifier le délai d'expiration par défaut pour la fermeture de l'Agent virtuel et des conversations d'agent actif en ajoutant la propriété `com.glide.cs.conversation_idle_timeout`système .

Agent virtuel Enregistrements d'interaction

Le canal (sys_cs_channel. Nom), type de canal (sys_cs_channel. Type), fournisseur (sys_cs_provider. Nom), le nom de l'identificateur du fournisseur (sys_cs_provider_application. Nom) et l'ID du canal du fournisseur (sys_cs_provider_application. InboundID) sont disponibles pour le reporting.

Limitation de débit de l'API

Possibilité de contrôler le taux auquel les appels d'API sont effectués via la fonctionnalité de limitation des taux de la plateforme.

Gestion des versions de l'API

Spécifiez la version du fournisseur. Le cadre de travail est capable d'envoyer les entrées attendues aux actions et aux flux secondaires et de gérer les sorties attendues. Consultez Configurer un fournisseur pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée pour plus d'informations.

Spécifier le portail par défaut pour la navigation par URL au niveau des identités des canaux des fournisseurs

Pour un canal de fournisseur, spécifiez le portail dans lequel les liens de messagerie instantanée, y compris les liens dans les cartes de sortie et les cartes pour les notifications d'Agent virtuel et les résultats Recherche IA, sont ouverts. Pour plus d'informations sur la définition du portail par défaut dans la table Identités des canaux des fournisseurs [sys_cs_provider_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.

reportez-vous à la section Créer un identificateur de canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée. Pour en savoir plus sur la navigation par URL, reportez-vous à la section Configurer la navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée.

Fonctionnalités prises en charge Messagerie instantanée d'agent

Prise en charge de tous les contrôles standard de l’agent actif

- Transférer à l’agent actif depuis Agent virtuel ou directement par l’utilisateur
- Messages persistants après le lancement de l’agent actif
- Historique des interactions (transcriptions de la messagerie instantanée) pour les agents actifs
- Marqueur au niveau du canal pour initier des conversations avec des agents actifs, en contournant Agent virtuel

État de l’agent actif pour les utilisateurs finaux

- Disponibilité de l’agent
- Temps d’attente pour le prochain agent
- Affichez le nom et l’avatar de l’agent, s’ils sont activés dans les paramètres de Messagerie instantanée d’agent.

Marqueur au niveau du canal pour initier des conversations avec des agents actifs, en contournant Agent virtuel

Activez l’option **Agent actif uniquement** dans la table Canaux de messagerie [sys_cs_channel] pour acheminer les conversations directement vers un agent actif et ignorer la salutation de conversation Agent virtuel . Si aucun agent n’est disponible, l’utilisateur voit le message **Aucun agent disponible** . Pour en savoir plus sur la configuration des canaux, reportez-vous à la section Créer un canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Transmettre l’avatar et le nom de l’agent si activés dans les paramètres de Messagerie instantanée d’agent

Lorsque le champ **Noms et avatars des agents** est activé dans les paramètres de la Messagerie instantanée d’agent, Infrastructure d’intégration de la messagerie instantanée personnalisée prend en charge l’affichage du nom et de l’avatar de l’agent dans la messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Messagerie instantanée d'agent.

Enquêtes avant et après conversation par messagerie instantanée

Lorsqu’un agent met fin à une conversation de messagerie instantanée, l’enquête post-messagerie instantanée s’exécute automatiquement lorsque les critères suivants sont remplis :

- La Agent virtuel rubrique de configuration des commentaires est activée.
- Le canal de service de messagerie instantanée et les files d’attente prises en charge par vos agents actifs sont configurés dans Affectation de travail avancée.

Authentification synchrone des messages

L’authentification du message entrant est effectuée avant que le message ne soit ajouté à la file d’attente hybride.

Ce code doit être implémenté dans le script d’attribut du fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Scripts d’action.

Exemple : Authentification synchrone des messages

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId, payload,
 JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
   response.setStatus(401);
   response.setContentType("test/xml")
   var writer = response.getStreamWriter();
   writer.writeString(
```

Authentification sortante à l'aide d'un jeton

Transmettez un jeton sortant de l'API d'authentification au script de l'expéditeur.

Les champs sécurisés contiennent le champ de métadonnées `maskType` comme « SÉCURISÉ ». Le client peut gérer le script suivant de manière appropriée.

Exemple : script de jeton d'authentification sortant

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var results = inputs.result;

      var sendInputs = {
         app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
         channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
         messages: JSON.stringify(results)
      };

      sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
      //return
 sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_sender_handler',
 sendInputs);


   } catch (e) {
      gs.error("Messages: " + JSON.stringify(sendInputs));
      gs.error("Error is twilio sms sender : " + e.message);
   }
})(inputs, outputs);
```

Ordre de remise du message

Contrôlez l'ordre de remise des messages en activant l'option **Conserver l'ordre de remise des messages** dans la table Canal du fournisseur [sys_cs_provider]. Vous pouvez afficher l'ordre et l'état des messages dans la table Message de l'adaptateur personnalisé [sys_cs_ca_message].

Lorsque vous activez l'option **Maintenir l'ordre de messagerie** dans la table Canal du fournisseur, un flux secondaire de l'expéditeur se produit uniquement après l'achèvement du flux secondaire de l'expéditeur précédent afin de s'assurer que les messages sont remis dans l'ordre dans lequel ils ont été envoyés.

Les messages sont stockés dans la table Message de l'adaptateur personnalisé [sys_cs_ca_message], qui est nettoyée tous les soirs. Si le client Custom Chat Integration Framework ne reçoit aucun message, vous pouvez utiliser cette table pour vérifier l'état de remise des messages :

- En cours de traitement
- En attente : pas encore traité

Traduction automatique

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

- Terminé
- Erreur : problème avec le traitement d'un message sortant, peut-être dû à des problèmes de concentrateur d'intégration qui peuvent se produire lorsque le flux secondaire de l'expéditeur est invoqué

Agent virtuel Scripts d'action

Vous devez écrire un ensemble de scripts d'action et de flux secondaire obligatoires Studio de workflow pour transmettre les données utilisateur à VACS, appliquer les transformations et renvoyer la réponse à votre point de terminaison d'interface de messagerie instantanée.

Scripts fournisseurs et entrants/sortants

Un fournisseur, tel que Twilio, fournit la fonctionnalité de messagerie instantanée. Les scripts d'action utilisateur effectuent des actions de fournisseur, ainsi qu'une configuration conversationnelle de l'intégration de la messagerie instantanée personnalisée pour les actions de transformateur entrantes et sortantes pour votre chatbot ou vos conversations personnalisées. Des exemples de chaque script sont fournis. Ils incluent une description de la fonction de chaque script, ainsi que l'entrée et la sortie d'action. Vous voyez également des exemples du script JSON.

Vous utilisez Studio de workflow ces scripts pour transformer les messages serveur et client. Les scripts du fournisseur, de l'expéditeur et du transformateur entrant/sortant sont requis. Vous pouvez utiliser les scripts supplémentaires pour ajouter d'autres fonctionnalités à votre messagerie instantanée.

Scripts

Nom de script	Objectif	Requis (O/N)
Attribut de fournisseur	Contient un jeton d'authentification de fournisseur, un identificateur utilisateur, une entrée utilisateur et des variables de contexte.	Y
Action de l'expéditeur	Regroupe la demande et envoie une réponse de manière asynchrone via Studio de workflow notre concentrateur d'intégration.	Y
Processeur de réponses	Effectue des actions de plateforme, telles que la mise à jour de l'état d'un message, en fonction d'une réponse reçue pour un message sortant.	N
Action contextuelle	Prend en charge les actions contextuelles.	N
Action du compte de lien	Fournit un rappel indiquant si la liaison de compte a réussi ou non.	N
Transformateur sortant	Transforme le contrôle pris en charge d'un serveur de messagerie instantanée en rendu spécifique à l'interface de messagerie instantanée.	Y
Transformateur entrant	Facultatif. Vous pouvez utiliser les contrôles enrichis par défaut s'ils s'appliquent à votre fournisseur de messagerie instantanée. Vous n'avez pas besoin de fournir une transformation entrante distincte pour chaque contrôle d'entrée. Si un comportement par défaut ne fonctionne pas, vous pouvez remplacer la valeur par défaut par votre propre transformation	Y

Traduction automatique

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

Scripts (suite)

Nom de script	Objectif	Requis (O/N)
	entrante pour un contrôle de serveur d'Agent virtuel spécifique.	

Script d'action des attributs du fournisseur

Le script d'action attributs du fournisseur extrait les données du message entrant. Le script connaît le protocole d'intégration conversationnelle de messagerie instantanée personnalisée et affiche le contenu du message entrant, l'ID d'utilisateur de l'expéditeur ainsi qu'un jeton d'authentification facultatif.

Remarque :
Si votre script d'action d'attributs de fournisseur comporte une action contextuelle, votre script doit comporter à la fois request_context.contextual_action et request_context.typed_value afin que l'entrée de l'utilisateur (qui correspond à une action contextuelle) soit incluse dans la transcription. Si vous ne définissez pas la valeur request_context.typed_value, le contenu de ce message n'apparaît pas dans la transcription.

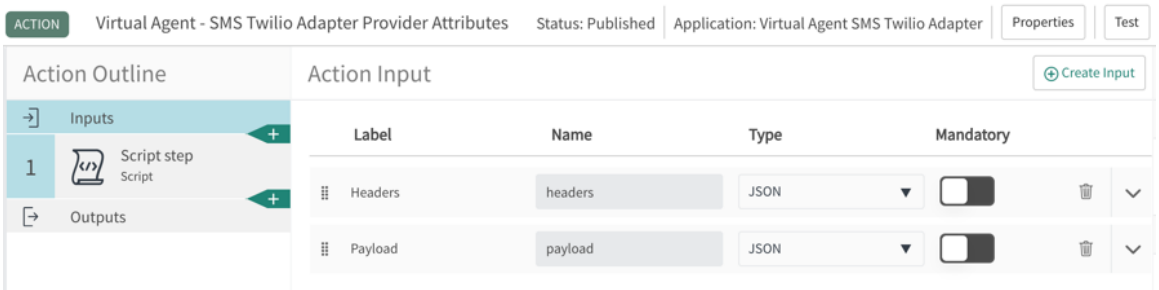
Entrée/sortie du script d'action des attributs du fournisseur

Entrée	Sortie
• En-têtes (JSON) : en-têtes de demande • Charge utile (JSON) : corps de la demande	• Jeton (chaîne) : jeton d'authentification. • provider_user_id (chaîne) : nom de l'expéditeur, par exemple, un nom d'utilisateur dans un message Slack. • request_context (JSON) : contenu réel reçu. ◦ typed_value : contenu saisi, comme une réponse à une question. ◦ attachment_value.url : URL de la pièce jointe. ◦ attachment_value.content_type : type de contenu de la pièce jointe. ◦ attachment_value.name : nom de fichier de la pièce jointe. ◦ Action contextuelle : action à effectuer, telle que END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT. Ce script examine le message entrant. S'il existe un mot clé reconnu, l'une des actions peut être définie, par exemple outputs.request_context.contextual_action = « END_CONVERSATION » ;. Le cadre de travail reconnaît ce mot clé et invoque le script d'action contextuelle. ◦ context_vars : variables contextuelles à transmettre dans une conversation, telles que « outputs.request_context.context_vars = {language : « en"} ;'.

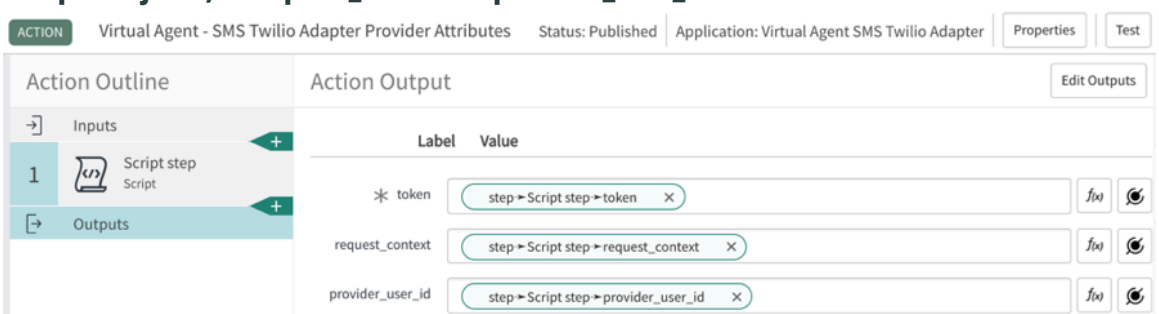
Traduction automatique

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

Exemple : Studio de workflow entrée de script d'action des attributs du fournisseur, y compris les en-têtes et la charge utile



Exemple : Studio de workflow attributs du fournisseur Sortie du script d'action, y compris le jeton, le request_context et provider_user_id



Exemple : script d'action des attributs du fournisseur.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var headers = (inputs.headers);
   var payload = (inputs.payload);

   // check if an authentication token was included. this is optional.
   var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
   outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));

   var data = payload.data;
   var request_context = {};
   // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw text
   if (data['MediaUrl0']) {
      var attachment_value = {};
      attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
      attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
      attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
 attachment_value.content_type);
      request_context.attachment_value = attachment_value;
   } else {
     request_context.typed_value = data['Body'];
   }

   // set the mandatory outputs
   outputs.request_context = request_context;
   outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'action de l'expéditeur (désactivé au Québec, voir flux secondaire de l'expéditeur)

Le script d'action de l'expéditeur sait comment envoyer un message au fournisseur. Le script doit invoquer un flux secondaire ou Studio de workflowHub d'intégration de façon asynchrone. Il Agent virtuel est libre de continuer à traiter les messages plutôt que d'essayer d'envoyer des demandes externes.

Entrée du script d'action de l'expéditeur

Entrée	Sortie
• Résultats (JSON) : tableau de messages à envoyer. • Charge utile (JSON) : dernière charge utile reçue d'un demandeur. • app_inbound_id (chaîne) : l'identificateur de l'expéditeur, tel que le numéro de téléphone « De » dans un ticket SMS. • channel_user_id (chaîne) : l'identificateur du destinataire, tel que le numéro de téléphone « À » dans un ticket SMS.	Aucun

Exemple : Script d'action de l'expéditeur.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var results = inputs.results;
   // transform the inputs to something this custom subflow knows about
   var sendInputs = {
      app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
      channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
      messages: JSON.stringify(results)
   };

   // invoke an asynchronous subflow which will send the external request. so this sender script will immediately return,
   // freeing up the chat server thread to do further message processing while putting the external request work on the
   // Workflow Studio/Integration Hub
   sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms', sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

Script de flux secondaire de l'expéditeur

Le script de flux secondaire de l'expéditeur sait comment envoyer un message au fournisseur. Le script doit invoquer un flux secondaire ou Studio de workflowHub d'intégration de façon asynchrone. Il Agent virtuel est libre de continuer à traiter les messages plutôt que d'essayer d'envoyer des demandes externes. Lors de la création d'un flux secondaire, il n'y a pas d'action d'appel, une action dans le flux secondaire est créée.

```
}else{
  outputs.sendmessage = true;
  messages = inputs.results.results;
  outputs.from = from;
  outputs.to = to;
```

Traduction automatique

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

```
  outputs.messages = getMessages(messages);
}
```

Script d'action contextuelle

Le script d'action contextuelle effectue des actions de mots clés spéciales, telles que taper sur `agent` alors qu'il est à l'intérieur d'une Agent virtuel rubrique, pour être immédiatement transmis à un agent actif.

Entrée du script d'action contextuelle

Entrée	Sortie
• conversation_id (chaîne) : l'ID de conversation. • request_context (JSON) : demande transmise à partir du script d'attribut du fournisseur qui contient l'action à effectuer, tel que (END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT).	Aucun

Exemple : script d'action contextuelle.

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "END_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.endConversation(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "AGENT") {
    sn_cs.VASystemObject.switchToLiveAgent(inputs.conversation_id);
  } else if (contextual_action === "START_CONVERSATION") {
    sn_cs.VASystemObject.startConversation(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Script d'action du compte de lien

Le script d'action du compte de liaison contient les identificateurs de l'utilisateur qui effectue la liaison. Le script contient également le compte auquel il est lié.

Entrée de script d'action de compte de lien

Entrée	Sortie
• provider_user_id (chaîne) : l'identificateur de l'utilisateur qui établit la liaison, comme un numéro de téléphone dans un ticket SMS. • état (chaîne) : réussite/échec. • user_id (chaîne) : user_sys_id ServiceNow pour le compte qui était lié.	Aucun

Exemple : script d'action Lier le compte.

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var richControl = (inputs.rich_control);
  var value = richControl.value;
```

Traduction automatique

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

```
 outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

Script d'action du processeur de réponses

Le script d'action du processeur de réponse effectue des actions spéciales basées sur la réponse à une demande d'envoi de message. Le framework effectue déjà un suivi de base de l'état des messages.

Entrée de script d'action de compte de processeur de réponse

Entrée	Sortie
• message_id (chaîne) : l'identificateur de sys_cs_message'enregistrement associé à cette réponse. • en-têtes (JSON) : en-têtes reçus. • body (chaîne) : corps qui est reçu. • code d'état (entier) : code d'état HTTP reçu.	Aucun

Exemple : script d'action du processeur de réponses.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id + ", status_code = "
 +
    inputs.status_code + ", headers = " + JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " +
 inputs.body);
})(inputs, outputs);
```

Scripts du transformateur sortant

Les scripts de transformateur sortant convertissent les messages sortants Agent virtuel en un protocole lié à l'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée.

Entrée.

- rich_control (JSON) : Agent virtuel composant de contrôle riche du serveur qui doit être transformé.
- Charge utile (JSON) : dernière réponse reçue d'un demandeur.

Sortie.

résultat (chaîne) : message du composant approprié au fournisseur à envoyer.

Exemples : Scripts de transformateur sortant

Nom du transformateur sortant	Exemple de script
Agent virtuel : transformateur sortant du texte par défaut de l'adaptateur SMS Twilio	(function execute(inputs, outputs) { var rich_control = inputs.rich_control;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : Scripts de transformateur sortant (suite)

Nom du transformateur sortant	Exemple de script
	outputs.result = rich_control['label']; })(inputs, outputs);

Agent virtuel : transformateur sortant du lien par défaut de l'adaptateur SMS Twilio	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var value = richControl.value;
	outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;
	})(inputs, outputs);

Agent virtuel : transformateur sortant du sélecteur par défaut de l'adaptateur SMS Twilio	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var options = rich_control['options'];
	if (options && options.length > 0) {
	var optionsLength = options.length;
	var picker = rich_control['label'] || "";
	for (var x = 0; x < optionsLength; x++) {
	picker += "\n" + (x+1) + ": " + options[x].label;
	}
	}
	outputs.text_message = picker;
	})(inputs, outputs);

Agent virtuel : transformateur sortant multi-lien par défaut de l'adaptateur SMS Twilio	(function execute(inputs, outputs) {
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var linkResult = rich_control['header'];
	var totalValues = rich_control['values'].length;
	for (var i = 0; i < totalValues; i++) {
	linkResult = linkResult + '\n';
	var linkValue = rich_control['values'][i];
	linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description'] + ': ' + linkValue['action'];
	}
	outputs.result = linkResult;
	})(inputs, outputs);

Agent virtuel : transformateur sortant de la carte par défaut de l'adaptateur SMS Twilio	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var data = JSON.parse(richControl.data);
	var tableTitle = data.title;
	var fields = data.fields;
	var subtitle = data.subtitle;
	var url = data.url;
	var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n";
	for (var i= 0; i<fields.length; i++) {
	message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue);
	}
	message += url;
	outputs.result = message;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : Scripts de transformateur sortant (suite)

Nom du transformateur sortant	Exemple de script

	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

Scripts du transformateur entrant

Les scripts de transformateur entrants convertissent les messages entrants d'intégration conversationnelle personnalisée de la messagerie instantanée en un protocole reconnu Agent virtuel . Il détermine la valeur requise à injecter dans le contrôle enrichi qui est présenté à l'utilisateur.

Entrée.

- request_context (JSON) : la demande transmise à partir du script d'attribut de fournisseur.
- rich_control (JSON) : dernier contrôle enrichi envoyé au demandeur qui contient la « question » d'origine.

Sortie.

résultat (JSON) : résultat attendu par le Agent virtuel serveur. Si le demandeur répond à un sélecteur de rubrique, il s'agit du sys_id de la rubrique. Si le demandeur répond à un texte d'entrée, il s'agit de la réponse texte.

- Valeur : sys_id ou valeur de texte.
- search_text : texte utilisé si le demandeur a sélectionné quelque chose d'inattendu. Par exemple, un utilisateur a tapé quelque chose pour lequel le NLU peut aider, par exemple « Aucune de ces options ne correspond à ce que je veux » en réponse à un composant de sélecteur de rubrique.

Exemples : Scripts du transformateur entrant

Nom du transformateur entrant	Exemple de script

Agent virtuel : transformateur entrant du texte par défaut de l'adaptateur SMS Twilio
 	
Objectif : trouver la réponse textuelle à la question InputText posée
	(function execute(inputs, outputs) {
	var requestContext = inputs.request_context;
	var richControl = inputs.rich_control;
	var typedValue = requestContext['typed_value'];
	var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	var result = {};
	if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {
	if (attachmentValue && attachmentValue.content_type.includes('image')) {

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : Scripts du transformateur entrant (suite)

Nom du transformateur entrant	Exemple de script

	result.url = attachmentValue.url;
	result.content_type = attachmentValue.content_type;
	result.name = attachmentValue.name;
	result.headers = attachmentValue.headers;
	} else if (typedValue) {
	result.url = typedValue;
	var contentType = smsUtil.getContentType(typedValue);
	if (typeof contentType === 'undefined')
	gs.error('Please enter a valid image link. Inbound image link: {0}', typedValue);
	else
	result.content_type = contentType;
	} else {
	gs.error('Please upload an image or enter a valid image link.');
	}
	}
	result['value'] = typedValue;
	result['search_text'] = '';
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Agent virtuel : transformateur entrant du sélecteur par défaut de l'adaptateur SMS Twilio
 	
Objectif : rechercher le sys_id de l'option que l'utilisateur a sélectionné pour cette question de sélecteur. Ce script utilise le même algorithme que le transformateur sortant. Si aucune option n'est sélectionnée et que l'utilisateur a tapé quelque chose à la place, le « search_text » est défini et introduit dans le NLU s'il est activé sur cette instance.
	(function execute(inputs, outputs) {
	var request_context = inputs.request_context;
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var selectedValue = request_context["typed_value"];
	var result = {};
	result["value"] = "";
	result["search_text"] = "";
	if (rich_control['options']) {
	var options = rich_control['options'];
	var optionsLength = options.length;
	selectedValue === Number(selectedValue)
	if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {
	var selectedOption = options[selectedValue - 1];
	result["value"] = selectedOption.value;
	} else {
	result["search_text"] = request_context["typed_value"];
	}
	}
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Configurer des domaines de médias de confiance pour le chargement de fichiers sécurisés

Virtual Agent utilise des domaines de médias approuvés pour vérifier les URL des fichiers joints avant de les charger. Si une URL ne provient pas d'un domaine de confiance, Agent virtuel ne télécharge pas la pièce jointe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées, spécifiez les domaines de médias de confiance dans la table Fournisseur [sys_cs_provider] ou dans la table Identité du canal du fournisseur [sys_cs_provider_application]. Les valeurs du domaine des médias approuvés de la table Identité du canal du fournisseur remplacent les valeurs correspondantes de la table Fournisseur.

Les intégrations prédéfinies, telles que Slack, Microsoft Teamset Workplace from Facebook, ont des valeurs de domaine média approuvé par défaut définies au niveau du fournisseur, dans la table Fournisseur [sys_cs_provider]. Pour modifier les valeurs de confiance par défaut, spécifiez les différents domaines de médias approuvés dans la table Identité du canal du fournisseur [sys_cs_provider_application].

Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **sys_cs_provider_application.liste** > **Identité du canal du fournisseur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Identité du canal du fournisseur

Nom	Nom de l'identité du canal. Par exemple : `adaptateur SMS Twilio VA`
Fournisseur	Sélectionnez le nom de l'application de fournisseur que vous avez configurée précédemment. Par exemple : VA SMS Twilio Adapter Pro.
Authentification de message	Authentification de message pour l'identificateur de canal.
ID entrante	Identificateur pour votre bot. Par exemple, le numéro de téléphone.
Domaines des médias approuvés	Liste séparée par des virgules d'un ou plusieurs domaines de confiance pour le fournisseur. Par exemple : `twilio.com, slack.com` **Remarque :** Les sous-domaines sous un domaine de confiance sont également approuvés. Vous n'avez pas besoin de spécifier de sous-domaines dans cette liste. Si ce champ n'est pas visible, vous pouvez configurer la mise en page du formulaire pour l'afficher. Pour des raisons de sécurité, Agent virtuel vérifie que les URL des pièces jointes des conversations proviennent des domaines de confiance spécifiés ici. Si l'URL n'est pas pour un domaine de confiance, Agent virtuel ne télécharge pas la pièce jointe. Si le chargement d'une pièce jointe échoue parce que Agent virtuel le domaine n'était pas approuvé, Agent virtuel cela n'informe pas l'utilisateur final des raisons de l'échec du chargement de la pièce jointe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 domaines de confiance Dans les intégrations de messagerie instantanée personnalisées, les valeurs spécifiées dans le champ Domaines des médias approuvés de la table Identités des canaux du fournisseur [sys_cs_provider_application] ont priorité sur la table Connexions [sys_cs_provider] et sont donc remplacées.
Description brève	Description de votre identificateur de canal.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. **Facultatif :** Créez des identificateurs de canal supplémentaires à l'aide de la même procédure.

Créer des messages bot

Créez des messages bot spécifiques au canal.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Intégrations de canaux** > **Connexions** et sélectionnez une connexion.
2. Dans l'onglet **Identité du canal du fournisseur** , sélectionnez une identité de canal du fournisseur.
3. Sélectionnez **Nouveau** dans la table **Messages bot** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Messages bot

Champ	Description
Nom	Nom de votre message bot
Valeur	Texte affiché lorsqu'un message bot est déclenché
Description	Description du message bot, tel que message de bienvenue ou message d'instruction pour le chargement d'images
Type du message	La sélection par défaut est Message bot
Identité du canal du fournisseur	Sélectionner l'identité du canal du fournisseur

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Implémentation du message bot

Utilisez l'API Messages bot pour implémenter des messages bot spécifiques au canal.

Bot message API

Utilisez l'API suivante pour intégrer des messages bot dans votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Exemple : implémentation d'un message bot

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
   // fetch the bot message using bot messages api
   var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId, inboundId);
   if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
      var botMessage = botMessages[botMessageName];
      botMessage = botMessage.trim();
      if (botMessage) {
         return botMessage;
      }
   }
}
```

Intégrer des contrôles personnalisés

Implémentez et exploitez les contrôles personnalisés créés à l'aide du cadre de travail de contrôle personnalisé dans votre intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mappez les contrôles personnalisés à un canal de fournisseur.

Implémenter des contrôles personnalisés créés dans Studio de workflow

Utilisez l'exemple de script pour implémenter des contrôles personnalisés créés dans Studio de workflow.

Exemple : prise en charge des contrôles personnalisés

```
{
   uiType: "CustomControl",
   group: "DefaultCustomControl",
   name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
   required: true/false,
   uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
   isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
   serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
}
```

Exemple : script de contrôles personnalisés

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var rich_controls = inputs.rich_control;
   //this is the data returned from the 'serialized control data function' defind in
 designer
   var serializedControlData = rich_control['serializedControlData'];
   // if this rich control will require a response to move forward in topic flow
   var isInput = rich_control['isInput'];
   // if the component is suggesting using a Seismic control (web) that handles
 this
   var uxComponentDefinitionId = rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
   // the name of the custom control
   var name - rich_control['name'];

   // 1) now perform some logic to transform this data into a custom ui
 (slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
   // 2) attach to outputs, i.e. outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio
```

Traduction automatique

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

```
  // basic flow is to take the serializedControlData/Name/compId(optional) and
create a custom UI component here
  // that your client understands (i.e. a slack rich form payload)
})(inputs, outputs);
```

Implémenter une transformation spécifique au fournisseur d'un contrôle personnalisé

Vous pouvez implémenter une transformation spécifique au fournisseur pour chaque contrôle personnalisé à l'aide du champ **Sous type** dans la table Configuration d'adaptateur personnalisée [sys_cs_custom_adapter_config]. Vous pouvez publier une version plus récente d'un contrôle personnalisé ou un contrôle personnalisé prédéfini ServiceNow , également appelé contrôle personnalisé par défaut, si nécessaire. Cela implique la publication des scripts d'action entrants et sortants Studio de workflow appropriés et la mise à jour de la configuration dans la table Configuration d'adaptateur personnalisée [sys_cs_custom_adapter_config].

- Si vous publiez votre propre version d'un ServiceNow contrôle personnalisé, remplacez l'enregistrement du contrôle personnalisé dans la table Configuration d'adaptateur personnalisé par vos propres noms de scripts d'action entrants et sortants.
- Un seul enregistrement avec le même **sous-type** est autorisé. Si le même contrôle personnalisé est implémenté par deux parties différentes, une seule peut mettre à jour l'enregistrement existant avec de nouveaux transformateurs entrants et sortants.

Remarque :
Une fois que vous avez remplacé un enregistrement de contrôle personnalisé existant, le système utilise la nouvelle version du contrôle personnalisé. Par exemple, les scripts de transformation peuvent transformer plusieurs contrôles personnalisés, tels que le sélecteur de temps et l'authentification. Si vous ajoutez un contrôle de sélecteur d'heure avec différentes transformations entrantes et sortantes, le contrôle de sélecteur d'heure le plus récent est utilisé. Vous ne pouvez pas revenir à la version d'origine du contrôle personnalisé.

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_cs_custom_adapter_config.list` dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configurations d'adaptateur personnalisé

Champ	Description
Fournisseur	Le nom de l'identificateur de canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée. Pour plus de détails, voir Créer un identificateur de canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.
Type de contrôle	Sélectionnez le contrôle personnalisé que vous avez conçu. Pour les contrôles personnalisés, le type est toujours DefaultCustomControl.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour en savoir plus sur les contrôles personnalisés, reportez-vous à la section Personnalisation Agent virtuel avec des contrôles personnalisés.
Sous type	Nom du contrôle personnalisé.
Action du transformateur entrant	Nom du script d'action du transformateur entrant pour ce contrôle enrichi, par exemple sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer.
Action de transformation sortante	Nom du script d'action du transformateur sortant pour ce contrôle enrichi, par exemple sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Réponses en plusieurs étapes

Un exemple de réponse en plusieurs étapes est un ensemble d'images dans un carrousel ou un contrôle de date.

Contrôle en plusieurs parties richControl possède les attributs suivants, qui peuvent être utilisés pour transformer le contrôle.

- contenu : Contrôle enrichi qui doit être présenté à l'étape actuelle.
- navigationBtnLabel : étiquette du bouton « suivant » ou « plus » sur lequel l'utilisateur peut cliquer pour passer à l'étape suivante.

Exemple :

```
{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput",
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
		uiType: "OutputHtml",
		style: "inline",
		type: "html",
		height: 100,
		width: 100,
		value: "<div>html</div>"
	}
}
```

Script de transformation sortant

```
(function execute(inputs, outputs) {

  try{
    var richControl = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;

    var content = richControl.content;
    var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
    var uiType = content.uiType;
```

Traduction automatique

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

    switch (uiType) {
      case "OutputText":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputLink":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputImage":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputHtml":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      default:
        break;
    }
    partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
    outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
  }
  catch(e){
    gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }

})(inputs, outputs);
```

Script de transformation entrant

```
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var requestContext = inputs.request_context;
    var typedValue = requestContext.typed_value;
    outputs.result = typedValue;
  } catch(e) {
     gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Traduction automatique

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

Contrôles de sortie multi-réponses

Implémentez des contrôles qui impliquent plusieurs étapes pour obtenir l'entrée de l'utilisateur.

Utilisez l'API suivante pour configurer les données de contexte pour les contrôles multisorties.

Cas d'utilisation courants

1. Pour réaliser la pagination des sélecteurs : page_no, pagination_length mis à jour dans entrant en fonction du bouton suivant/précédent est lu en sortant.
2. Réponse étape par étape du sélecteur de date comme la première année, puis le mois, puis la sélection de la date.

Les API suivantes ne sont disponibles que dans les transformateurs entrants et sortants.

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId, providerUserId)
```

Le transformateur sortant du contrôle de sélecteur peut stocker les détails de la page actuelle dans contextData de l'utilisateur.

```
 var paginationData = {
        "page_index": 1,
        "pagination_length": 2
    }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
 providerAppId, providerUserId, );
```

Le transformateur entrant du contrôle de sélecteur peut obtenir les détails de la page actuelle à partir de l'utilisateur contextData.

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```

Exemple de code pour le transformateur sortant pour le contrôle du sélecteur

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var control = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;
    var appId = payload.appId;
    var userId = payload.userId;

    var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
 userId);
    paginationData = JSON.parse(paginationData);
    //First time when the outbound picker is called when selecting the topic.
    if (paginationData == null) {
        paginationData = {
            'page_index': 1,
            'pagination_length': 5
        };
```

Traduction automatique

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

```
    sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
  }

  var page_index = paginationData['page_index'];
  var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
  var start = (page_index - 1) * pagination_length;
  var end = page_index * pagination_length;

  if (control['options']) {
    var options = control['options'];
    var optionsLength = options.length;
    if (end > optionsLength)
      end = optionsLength;
    var picker = control["label"] + ":";
    if (start > 0)
      picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
    for (var x = start; x < end; x++) {
      gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
      picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
    }
    if (end < optionsLength)
      picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
  }
  outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
```

Example Picker Control Inbound Tranformer

```
(function execute(inputs, outputs) {

  var request_context = inputs.request_context;
  var rich_control = inputs.rich_control;
  var appId = request_context.appId;
  var userId = request_context.userId;

  var selectedValue = request_context["typed_value"];
  var result = {};
  result["value"] = "";
  result["search_text"] = selectedValue;

  var options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
    case 'prev': {
      --paginationData["page_index"];
      result["send_prev_control"] = true;
    }
    break;
  case 'next': {
    ++paginationData["page_index"];
    result["send_prev_control"] = true;
  }
  break;
  default: {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
      if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
         var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
         if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
            var selectedOption = options[selectedIndex];
            result["value"] = selectedOption.value;
            result["search_text"] = "";
         }
      } else {
         var selectedOption = options[selectedIndex];
         result["value"] = selectedOption.value;
         result["search_text"] = "";
      }
   }
   }
   sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
   outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

Envoyer le contrôle précédent au client

Offrir la possibilité d'envoyer le contrôle précédent au client.

Il existe deux façons de renvoyer le contrôle précédent à partir du serveur lorsqu'un client le demande :

- Dans Transformation entrante, définissez `validation_message` dans Résultat. Le contrôle précédent sera envoyé à nouveau avec le message fourni dans `validation_message`.
- Dans le transformateur entrant, définissez `send_prev_control` résultat sur vrai, le contrôle précédent sera envoyé à nouveau. Utilisez cette méthode pour les contrôles à plusieurs étapes.

Exemple de script :

```
(function execute (inputs, outputs) {
 var result = {};
 var request_context = inputs.request_context;
 var typed_value = request_context ['typed_value'];
 if (typed_value.index0f("#") > -1)
   result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter special character '#'";
 result["value"] = typed_value;
 result["search_text"] = "";
 outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

Implémenter une option Ignorer

Utilisez un contrôle enrichi pour permettre aux utilisateurs d'ignorer une question.

Utilisez le contrôle enrichi `\nTapez IGNORER pour ignorer la question` afin de permettre à un utilisateur d'ignorer une question. Il existe deux façons de configurer une option Ignorer :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 script des attributs du fournisseur, utilisez _skip_internal pour déclencher un service d'action contextuelle afin d'ignorer la question.
- Mappez une action contextuelle pour le fournisseur et utilisez request_context.contextual_action = « SKIP » pour ignorer la question. Reportez-vous à la rubrique Actions contextuelles pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées pour en savoir plus sur le mappage des entrées de l'utilisateur aux actions contextuelles.

Exemple de script :

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
   var richControl = inputs.rich_control;
   outputs.result = richControl['label'];
   if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] != "OutputText") { // new
     outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
   } // new
 } catch(e){
   gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
   throw e;
 }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var headers = (inputs.headers);
      var payload = (inputs.payload);
      var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
      outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
      var data = payload.data;
      var request_context = {};
      if (data['MediaUrl0']) {
         var attachment_value = {};
         attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
         attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
         attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
         request_context.attachment_value = attachment_value;
      } else {
        var b = data['Body']; // new
        request_context.typed_value = b; // new
        if (b === "SKIP") { // new
          request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
          //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
        } // new
      }
      outputs.request_context = request_context;
      outputs.provider_user_id = data.From;
   } catch (e) {
      gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
   }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
 var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
 if (contextual_action === "SKIP") {
```

Traduction automatique

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

```
    sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Transmettre la marque à un client de messagerie instantanée

Transmettez une personnalisation de la marque à votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Consultez la rubrique Configurer la personnalisation de votre Agent virtuel bot pour plus d'informations sur les marques. Utilisez sn_cs. VASystemObject.getSettings pour appliquer la personnalisation.

Exemple de script :

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    var branding = sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
    var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
    outputs.result = header; // new
    outputs.result += richControl['label'];
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Actions contextuelles pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées

Les commandes avec un comportement prédéfini peuvent être mappées à certains mots-clés conviviaux et transmises en tant qu'entrée de l'utilisateur. Cette entrée est mappée aux actions contextuelles prises en charge pour obtenir la réponse la plus appropriée dans la messagerie instantanée.

Prise en main des actions contextuelles

Les entrées de l'utilisateur peuvent être mappées à une action contextuelle de deux façons.

- Mappage basé sur l'interface utilisateur des mots clés séparés par des virgules aux actions contextuelles disponibles. Par exemple : Bonjour, Hola - Démarrer la conversation
- Mappage basé sur un script des actions utilisateur aux actions contextuelles disponibles Par exemple : l'utilisateur clique sur le menu « Démarrer » : démarrer la conversation

Actions contextuelles disponibles

Actions contextuelles prédéfinies

Nom	Description
Agent	Commande pour demander le transfert à un agent actif
Au revoir	Commande pour mettre fin à une conversation avec un agent virtuel ou en direct
Aide	Commande pour demander de l'aide à l'aide du bot

Traduction automatique

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

Actions contextuelles prédéfinies (suite)

Nom	Description
Bonjour	Commande pour démarrer ou mettre fin à une conversation
Déconnecter	Commande pour dissocier le compte de messagerie de l'utilisateur de ServiceNow
Notifications	Commande pour s'abonner ou se désabonner de la réception des notifications
Redémarrer	Commande pour mettre fin à une conversation de bot qui est en cours ou qui rencontre une erreur, puis commencer une nouvelle conversation
Ignorer	Commande pour ignorer une question facultative
Notification	Accéder au paramètre d'adhésion à la notification
S'abonner	S'abonner à la notification dans le canal actuel
Se désabonner	Se désabonner des notifications dans le canal actuel

Mappage des actions contextuelles

Mappez les entrées de l'utilisateur aux actions contextuelles du système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la table Actions contextuelles [sys_cs_contextual_action] pour examiner les commandes utilisées dans les intégrations de messagerie instantanée. Vous pouvez ajouter d'autres mots-clés pour une commande. Chaque enregistrement d'une commande prédéfinie contient les informations suivantes :

Champs Actions contextuelles

Champ	Description
Nom	Nom de la commande.
Commandes	Mot clé pour la commande. Vous pouvez ajouter plusieurs mots-clés, séparés par des virgules.
Description	Explication de la commande
Applicabilité	Application dans laquelle la commande est utilisée : • Agent virtuel seulement • Messagerie instantanée d'agent seulement • Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_cs_contextual_action.list` dans le filtre.
2. Sélectionnez une action contextuelle dans la liste.
3. Ajoutez des mots clés séparés par des virgules au champ de **commande** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : Agent, Agent actif, Transférer à l'agent.

4. **Facultatif :** Exclure des canaux de messagerie spécifiques des actions contextuelles.
   a. Sélectionnez le texte **Insérer une nouvelle ligne...**
   b. Sélectionnez la loupe.
   c. Sélectionnez le canal de messagerie que vous souhaitez exclure de l'action contextuelle.
   d. Cochez la case verte pour enregistrer.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Créer des messages bot spécifique à chaque canal.

Indicateurs de frappe

Affichez un indicateur de frappe lorsqu'un bot ou un agent actif prépare une réponse à un demandeur.

Lorsqu'une Agent virtuel demande est traitée, l'action d'indicateur Démarrer la saisie est appelée. Lorsque Agent virtuel le traitement de la demande est terminé, l'action Fin de l'indicateur de saisie est appelée avant Agent virtuel de traiter tout contrôle d'entrée ou de sortie.

Ces actions appellent la transformation sortante du contrôle defaultText. L'exemple suivant montre comment l'indicateur de saisie est géré dans la transformation sortante du contrôle defaultText.

Exemple : saisie d'un script d'indicateur

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var richControl = inputs.rich_control;
      var actionType = richControl.type;
      if(actionType == 'StartTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "typing" }}'
      }else if(actionType == 'EndTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "message" , text: "Finished typing"}}'
      }
     /* Handle other type of control */
   } catch (e) {
      gs.error("Error in default action outbound transformer : " + e.message);
      throw e;
   }
})
```

Agent virtuel Intégration à des applications de messagerie

Permettez aux utilisateurs d'exécuter Agent virtuel des conversations de bot dans les applications de messagerie tierces prises en charge. Utilisez les applications d'intégration conversationnelle pour Slack, Microsoft Teams et Workplace disponibles dans le ServiceNow Store pour configurer ces applications de messagerie sur votre ServiceNow instance.

Remarque :
Les applications d'intégration conversationnelle pour Slack, Microsoft Teamset Workplace, les autres applications grand public et les applications vocales ne sont pas prises en charge pour les instances sur site.

Traduction automatique

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

Configuration de l'administrateur

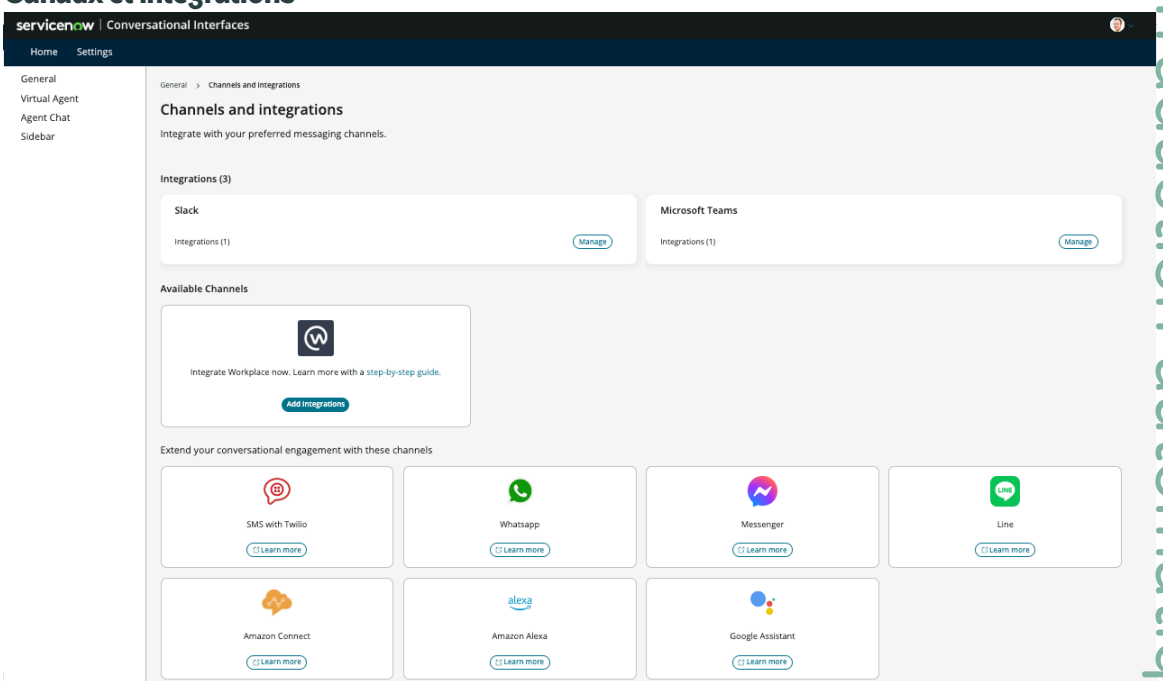
Utilisez les Agent virtuel applications d'intégration conversationnelle pour configurer les applications de messagerie de votre instance. Effectuez ces étapes d'installation de base pour configurer le Agent virtuel bot.

1. Installez les applications de messagerie Conversational Integration prédéfinies avec ServiceNow Agent virtuel à partir de , ServiceNow Store puis associez l'application à votre propre ServiceNow instance.

   Pour plus de détails, voir Intégration d'Agent virtuel à des applications de messagerie d'entreprise.

2. Installez les applications d'intégration conversationnelle pour Slack, Microsoft Teamset Workplace, LINE, AlexaGoogle AssistantWhatsAppTwilioGoogle Business MessagesAmazon Connect Facebook Messengersur votre ServiceNow instance une fois qu'elles sont disponibles à l'installation après l'installation ServiceNow Storeà partir du .

Canaux et intégrations



3. Si nécessaire, configurez les messages système que les utilisateurs voient dans Agent virtuel les conversations. Vous pouvez également personnaliser les commandes courantes utilisées dans ces intégrations de messagerie.

Interface conversationnelle dans les intégrations de messagerie

L'interface Agent virtuel des applications d'intégration conversationnelle (Slack, Microsoft Teams et Workplace) est similaire à l'interface Web. Cependant, il existe quelques différences, telles que les commandes utilisées et la façon dont certains contrôles de l'interface sont affichés dans ces applications de messagerie tierces.

Commandes courantes dans les intégrations de messagerie

Commande	Description
Bonjour	Commencer une nouvelle conversation ou terminer une conversation.

Traduction automatique

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

Commande	Description
agent	Commencer une nouvelle conversation ou demander un transfert à un agent actif.
au revoir	Quittez une conversation de messagerie instantanée en direct à tout moment, par exemple avant d'interagir avec un agent en direct, pendant une conversation par messagerie instantanée en direct ou lorsque la messagerie instantanée en direct est sur le point de se terminer.
aide	Affiche une courte liste de commandes utiles.
déconnexion	Dissocier votre ServiceNow compte d'une intégration de messagerie.
Notifications ou notifications	Abonnez-vous aux notifications ou désabonnez-vous des notifications.
restart	Mettez fin à la conversation actuelle et commencez-en une nouvelle.

Après avoir installé l'intégration, vous pouvez personnaliser ces commandes à l'aide du bouton **Configurer** pour les équipes/communautés installées dans les pages spécifiques du canal.

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, vous pouvez voir le nombre de canaux intégrés et de canaux disponibles pour l'installation sur votre instance.
4. Cliquez sur le bouton **Gérer** dans le canal spécifique et accédez à l'onglet Paramètres.
5. Cliquez sur le bouton **Afficher les paramètres** en regard des actions contextuelles.
6. Sélectionnez l'enregistrement de commande à modifier et à mettre à jour si nécessaire.

Configuration Agent virtuel de la messagerie système dans les applications Conversational Integration

Vous pouvez modifier les messages par défaut affichés à vos utilisateurs dans Agent virtuel les Messagerie instantanée d'agent conversations. Pour en savoir plus sur leur personnalisation, reportez-vous à la section Messages système et Messagerie instantanée d'agent de changement Agent virtuel.

Rendu des contrôles d'entrée et des réponses d'agents dans les conversations

Les contrôles d'entrée dans Concepteur d'agent virtuel, tels que le carrousel, s'affichent différemment dans les conversations de bot dans les applications de messagerie que dans l'interface Web. Par exemple, le contrôle de sélecteur de date et heure de Workplace présente des boutons permettant aux utilisateurs de sélectionner une date et une heure. De même, certains contrôles de réponse de bot, tels que les contrôles Image Response et Multi-response, s'affichent également différemment dans les applications de messagerie tierces. Pour en savoir plus sur ces différences, consultez les descriptions des Concepteur d'agent virtuel contrôles d'entrée, des réponses d'agent et des utilitaires.

Traduction automatique

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

Pièces jointes

Dans les conversations entre agents en direct, les utilisateurs et les agents peuvent charger et échanger n'importe quel type de fichier joint lorsqu'ils y sont invités.

Rediriger l'authentification utilisateur vers un Portail de services

Après avoir installé une intégration conversationnelle prédéfinie (pour les applications de messagerie, les applications grand public ou les applications vocales), vous pouvez spécifier une Portail de services intégration dans laquelle les utilisateurs finaux non authentifiés effectuent l'étape d'authentification utilisateur (liaison de compte utilisateur), plutôt que dans leur ServiceNow instance. Les utilisateurs qui n'ont pas de compte lié terminent l'authentification avant de continuer avec Virtual Agent dans l'application de messagerie.

Avant de commencer

Installez les Agent virtuel intégrations de messagerie pour votre instance. Le système crée un enregistrement dans la table Authentification du fournisseur [provider_auth] pour chaque intégration que vous installez (Slack, Microsoft Teamset Workplace, LINE, Twilio, Google AssistantWhatsAppFacebook MessengerAlexaAmazon Connect). La table d'authentification du fournisseur permet de spécifier l'emplacement de l'authentification Portail de services utilisateur.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez provider_auth.list.
2. Dans la table Authentification du fournisseur, ouvrez l'enregistrement de l'intégration de messagerie que vous avez installée.
3. Dans le champ **Portail de services** , sélectionnez le portail de services dans lequel l'authentification utilisateur s'effectue.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque des utilisateurs non authentifiés démarrent une conversation avec Virtual Agent pour la première fois dans l'intégration de messagerie, ils sont redirigés vers le Portail de services fournisseur spécifié dans la table d'authentification du fournisseur. Après s'être connectés au Portail de services, ils sont invités à lier leurs ServiceNow compte à l'application de messagerie.

Configurer l'intégration de la IBM Watson Assistant messagerie instantanée

Configurez la rubrique pour exécuter les IBM Watson Assistant compétences de dialogue (conversations créées dans IBM Watson Assistant) dans le client de messagerie instantanée basé sur le Web. Cette rubrique renvoie les informations échangées au cours de la conversation Virtual Agent à IBM Watson Assistant.

Avant de commencer

- Dans IBM Watson Assistant :
  - Créez la compétence de dialogue (conversation) dans votre IBM Watson Assistant espace de travail. La compétence inclut la boîte de dialogue ainsi que toutes les intentions et entités que vous définissez.
  - Accédez à la vignette de vos compétences et, dans le menu de la mosaïque, sélectionnez **Afficher les détails de l'API**. Affichez les détails des compétences et

Traduction automatique

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

les informations d'identification de service. Copiez les éléments suivants : **ID de compétence**, **ID de l'espace de travail**, **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**. Vous avez besoin de ces éléments lors de la configuration de cette intégration.

- Activez le module d'extension IBM Watson Assistant Integration (com.glide.cs.ibm.watson.assistant).

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette rubrique exécute une IBM Watson Assistant boîte de dialogue dans Agent virtuel. Il n'est pas nécessaire d'activer Compréhension du langage naturel (NLU) ou de définir IBM Watson Assistant NLU en tant que fournisseur de services pour Agent virtuel.NLU

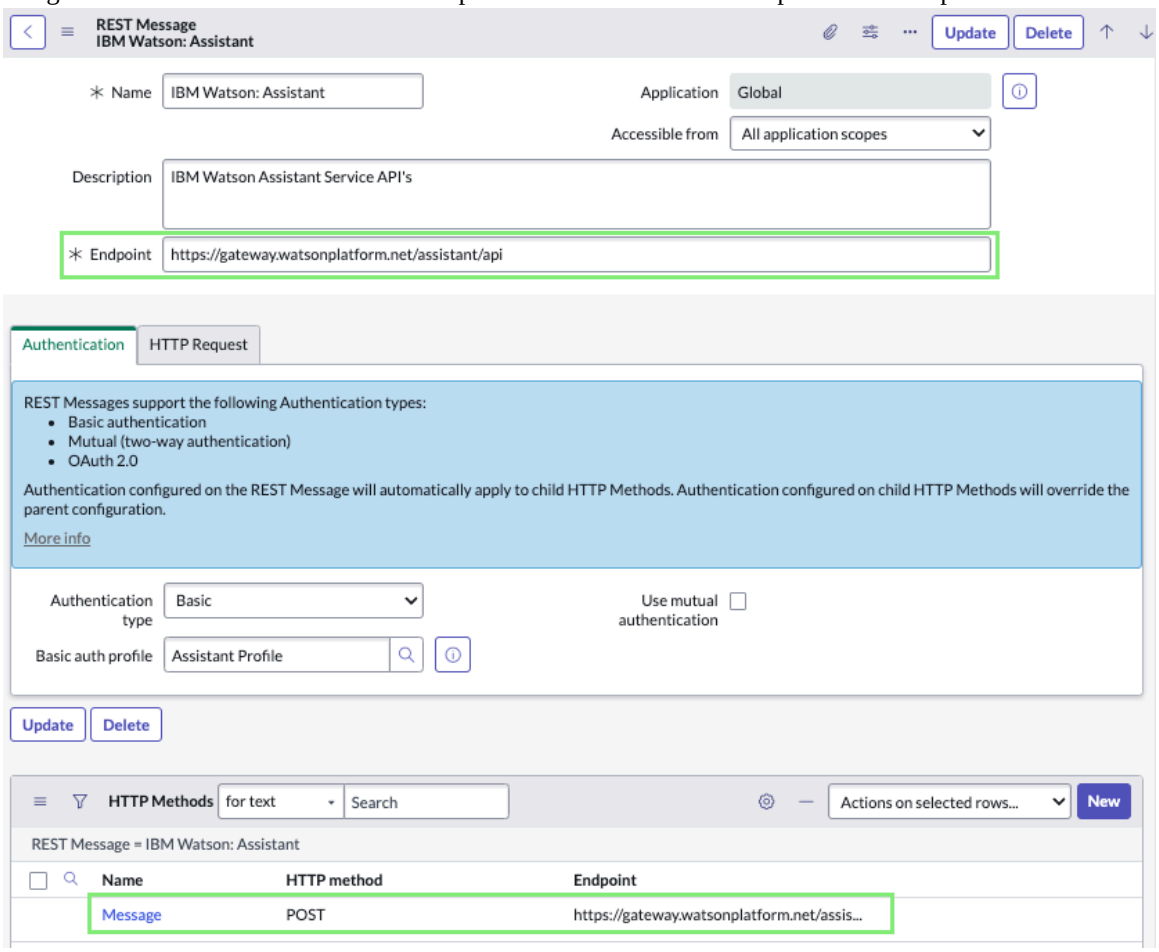
Procédure

1. Dans votre ServiceNow instance, mettez à jour la propriété système watson_assistant.workspaceID.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   b. Dans la table Propriétés système [sys_properties], recherchez la propriété watson_assistant.workspaceID.
   c. Remplacez la **valeur** existante par **l'ID de l'espace de travail** de votre compétence, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Vérifiez que le message REST de fournit IBM Watson Assistant le point de terminaison d'authentification correct pour votre compétence IBM :
   a. Accédez à la **Services web du système** > **Sortant** > **Message REST**.
   b. Sélectionnez l'enregistrement IBM Watson Assistant pour ouvrir le formulaire Message REST IBM Watson Assistance.

Traduction automatique

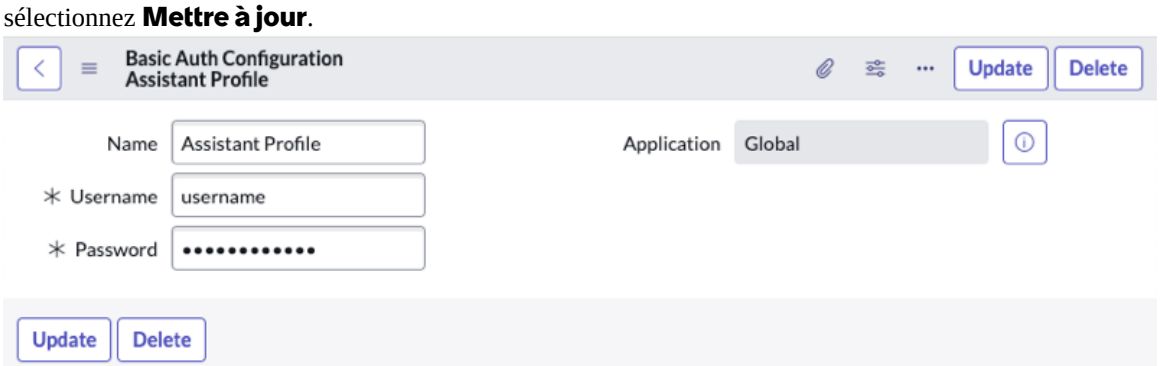
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

c. Vérifiez que le champ **Point de terminaison** et la colonne **Point de terminaison** affichés dans l'onglet **Authentification** ont l'URL de point de terminaison correcte pour votre compte IBM Watson.



3. Dans le champ **Profil d'authentification de base** de l'onglet **Authentification** , ouvrez l'enregistrement du profil de l'assistant.

4. Dans le formulaire Configuration de l'authentification de base, entrez les valeurs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** renseignées dans vos IBM Watson Assistant informations d'identification de service, puis sélectionnez **Mettre à jour**.



5. Publiez la rubrique IBM Skill :

a. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur.**

b. Dans la page Rubriques , sélectionnez la IBM Watson Assistant rubrique pour ouvrir la page Propriétés de la rubrique.

Traduction automatique

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

Notez que le **mot clé** pour cette rubrique et IBM Watson Assistant la **catégorie** est IBM.

c. Dans la page Propriétés de la rubrique, sélectionnez **Publier** pour déployer la rubrique sur votre Agent virtuel client Web.

6. Configurez la rubrique par défaut pour le Agent virtuel client Web de l'une des façons suivantes :

   - Fournissez l'URL qui spécifie la IBM Watson Assistant rubrique comme rubrique par défaut qui s'ouvre dans le Portail de services client :

     Par exemple : `https://<URL de votre instance>$sn-va-web-client-app.do ?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<sys_id>` où *<sys_id>* est l'sys_id de la rubrique publiée IBM Watson Assistant . Le paramètre `sysparm_skip_load_history` ne charge pas l'historique de la conversation dans le client Web.

   - Configurez le Portail de services widget en sélectionnant l'icône de modification (crayon) dans le coin supérieur droit du Agent virtuel widget.

     Pour définir la rubrique par défaut à l'aide des paramètres de l'instance de widget, saisissez `sysparm_topic=sys_id` (où *<sys_id>* est le sys_id de la rubrique **publiée**IBM Watson Assistant) dans le champ Paramètres de **l'URL du client d'Agent virtuel**, puis sélectionnez Enregistrer.

     Remarque :
     Vous pouvez trouver l'sys_id d'une rubrique dans la table Rubriques [sys_cs_topic].

Important :

Utilisez le paramètre `sysparm_topic` uniquement pour charger la rubrique donnée dans le client de Portail de services messagerie instantanée ou lors de l'utilisation des intégrations de messagerie instantanée (modules d'extension IBM Watson Assistant com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic et com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2). Ce paramètre ne permet pas aux utilisateurs de démarrer une nouvelle conversation ou de la transférer à un agent actif. Il désactive également le menu contextuel et ne prend pas en charge d'autres clients de chat tiers.

Configurer l'intégration de la IBM Watson Assistant messagerie instantanée pour l'API Assistant V2

Configurez l'intégration de la IBM Watson Assistant messagerie instantanée pour exécuter une compétence de dialogue (conversation) créée avec IBM Watson Assistant l'API de l'assistant V2. L'API V2 permet au client de Agent virtuel messagerie instantanée Web d'exécuter une rubrique qui utilise la fonctionnalité de désambiguïsation d'intention de Watson Assistant pour améliorer la découverte de rubriques.

Avant de commencer

Avec l'intégration de messagerie instantanée de l'API IBM Watson Assistant v2, le client de messagerie instantanée Web communique avec un assistant au lieu d'un espace de travail. Les espaces de travail sont appelés compétences de dialogue. Pour plus d'informations sur IBM Watson Assistant, consultez Migration vers l'API v2 dans la IBM Watson Assistant documentation.

Rôle requis : virtual_agent_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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette intégration exécute une boîte de IBM Watson Assistant dialogue en Agent virtuel tant que rubrique dans le client de messagerie instantanée Web. Il n'est pas nécessaire d'activer Compréhension du langage naturel (NLU) ou de définir IBM Watson Assistant NLU en tant que fournisseur de services pour Agent virtuel.NLU

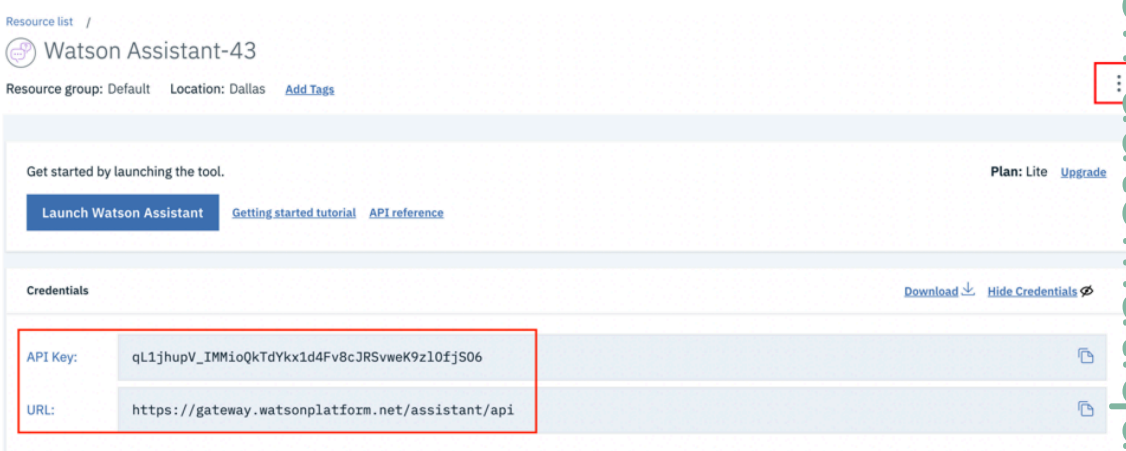
L'API IBM Watson Assistant V2 permet au client de messagerie instantanée Web d'utiliser la fonctionnalité de désambiguïsation d'intention Watson Assistant, qui peut potentiellement réduire les prédictions d'intention faussement positives. Si l'énoncé d'un utilisateur est ambigu, IBM Watson Assistant suggère des intentions supplémentaires qui pourraient mieux correspondre à l'intention réelle de l'utilisateur. Par exemple, si l'énoncé de l'utilisateur est `restaurant`, IBM Watson Assistant peut suggérer d'autres intentions possibles, telles que réserver un restaurant ou des avis sur le restaurant.

Procédure

1. Configurer IBM Watson Assistant.

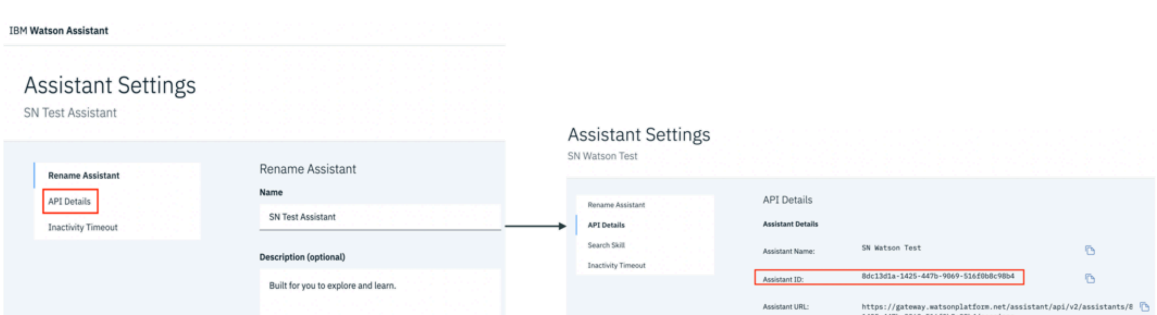
a. Créez votre assistant, puis ajoutez une compétence de dialogue.
Pour plus d'informations, consultez Création d'un assistant dans la IBM Watson Assistant documentation.

b. Sur la page de liste des ressources, localisez et enregistrez votre clé API et votre URL, dont vous avez besoin pour configurer l'intégration de la messagerie instantanée :



c. Sélectionnez l'icône ⋮ des trois points verticaux et sélectionnez **Paramètres**.

- Sélectionnez l'onglet **Détails de l'API** .
- Sur la page Paramètres de l'Assistant, recherchez la clé **ID de l'Assistant** .



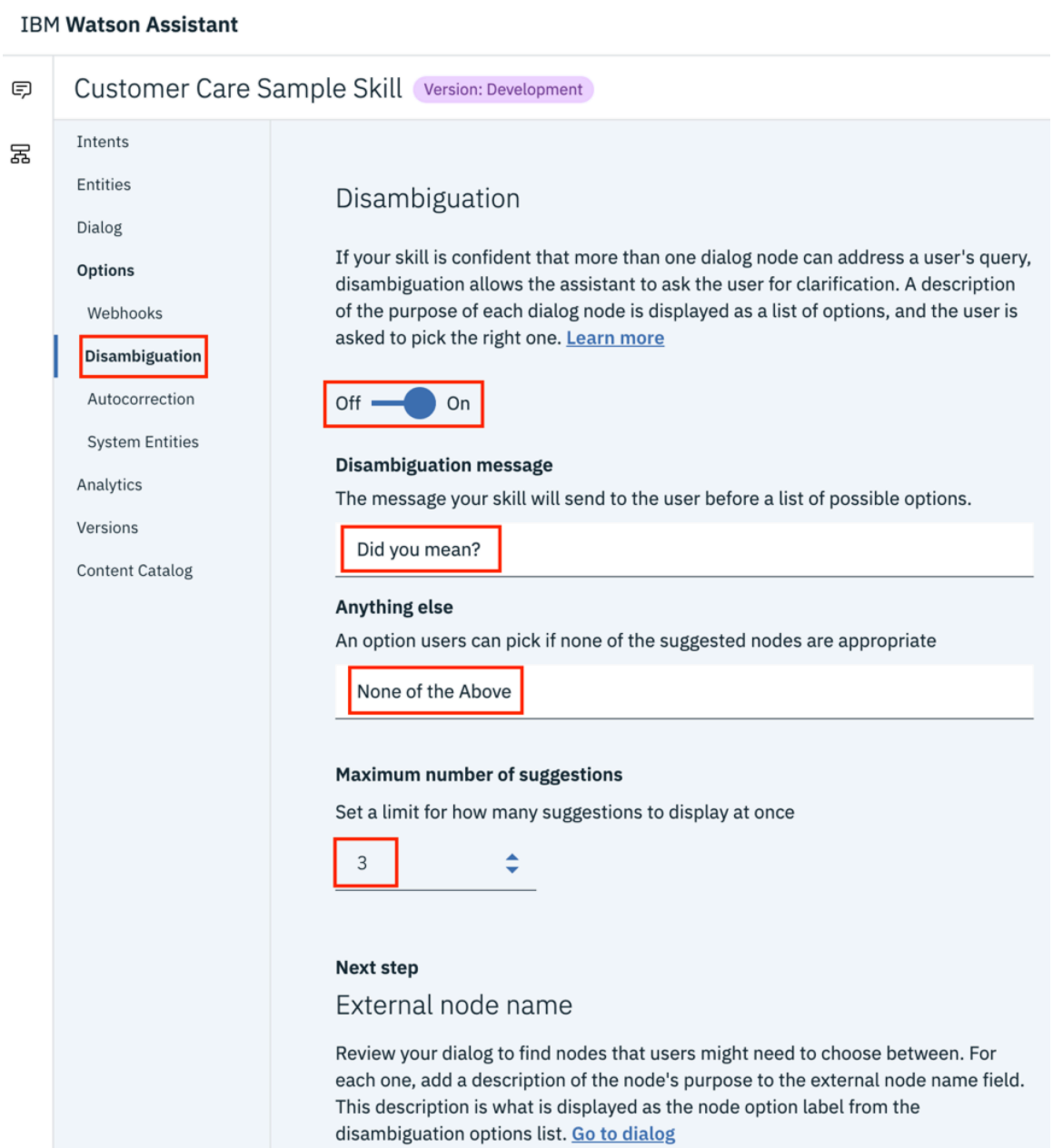
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Activez la fonctionnalité de désambiguïsation dans IBM Watson Assistant (pour les utilisateurs premium et plus uniquement).
   Vous pouvez activer (ou désactiver) la désambiguïsation pour chaque compétence, ainsi que spécifier un message de désambiguïsation et le nombre de suggestions à afficher à l'utilisateur final.

   a. Accédez à votre compétence en sélectionnant l'icône de l'arborescence des compétences dans le panneau.

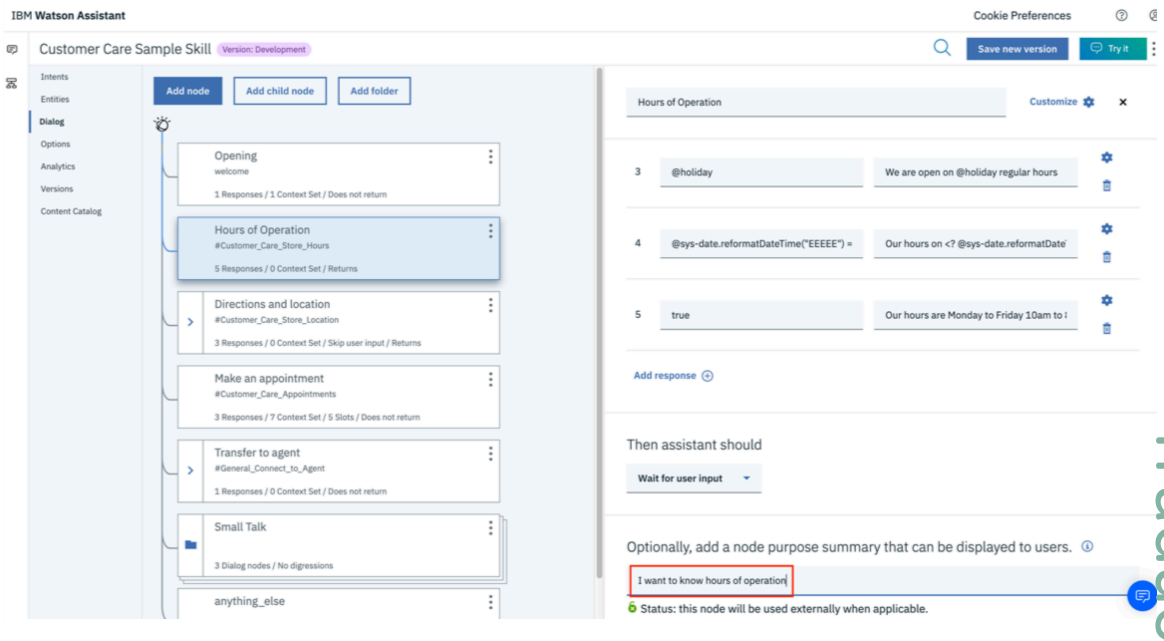
   b. Accédez à la **Options** > **Désambiguïsation** pour activer la désambiguïsation et définir les fonctionnalités de désambiguïsation.
   L'exemple suivant montre les fonctionnalités de désambiguïsation qui peuvent être définies, telles que le message de désambiguïsation et le nombre d'intentions suggérées à afficher pour l'utilisateur final.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à **la boîte de dialogue**, sélectionnez un nœud auquel la fonctionnalité de désambiguïsation s'appliquera et fournissez un résumé du nœud qui sera affiché aux utilisateurs s'il s'agit de l'une des suggestions d'intention.



4. Dans votre ServiceNow instance, activez ces modules d'extension :
   - Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot), s'il n'est pas déjà activé (nécessite un abonnement)
   - Module d'extension IBM Watson Assistant Integration V2 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. Dans Concepteur d'agent virtuel, publiez la IBM Watson Assistant rubrique V2 :

   a. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.

   b. Dans la page Rubriques , sélectionnez la IBM Watson Assistant rubrique V2 pour ouvrir la page Propriétés de la rubrique.
   Notez que le **mot clé** de cette rubrique est IBM Watson Assistant V2.

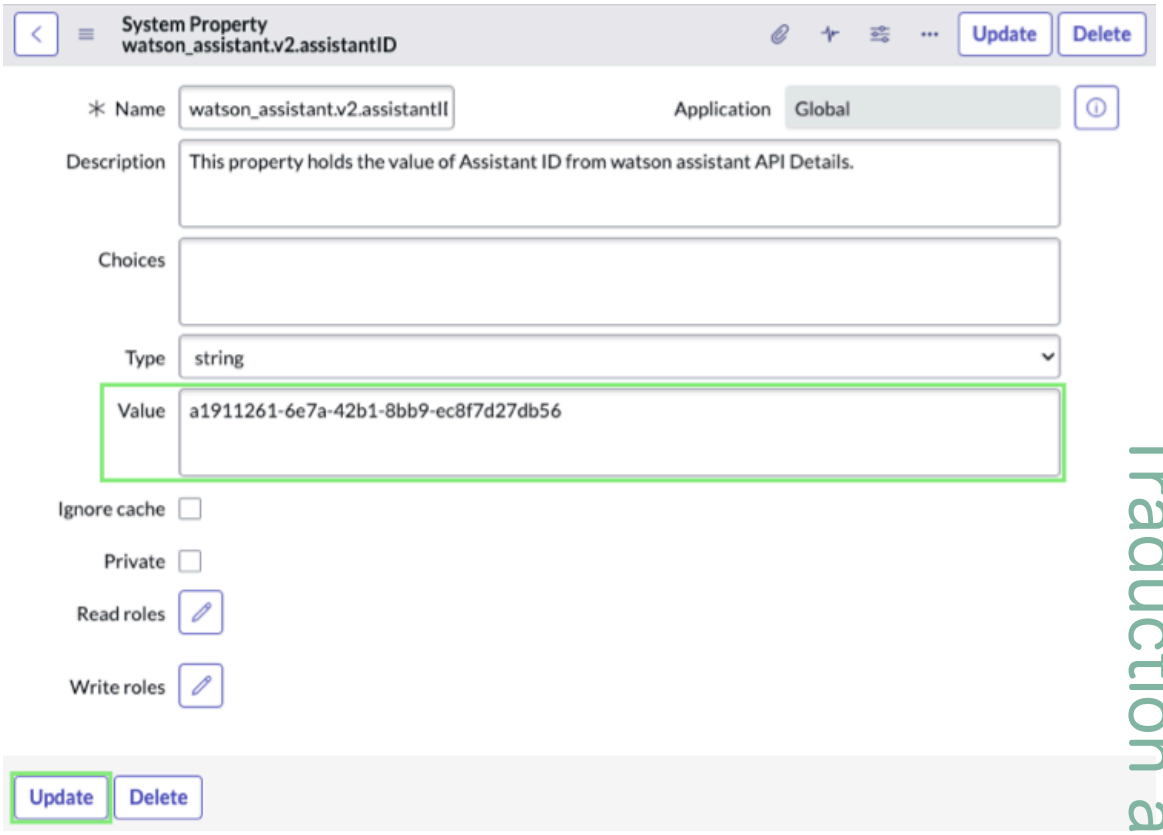
   c. Dans la page Propriétés de la rubrique, sélectionnez **Publier** pour déployer la rubrique sur votre Agent virtuel client Web.

6. Accédez à **Tous**, puis entrez `sys_properties.list` dans le filtre.
7. Mettez à jour les propriétés 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.

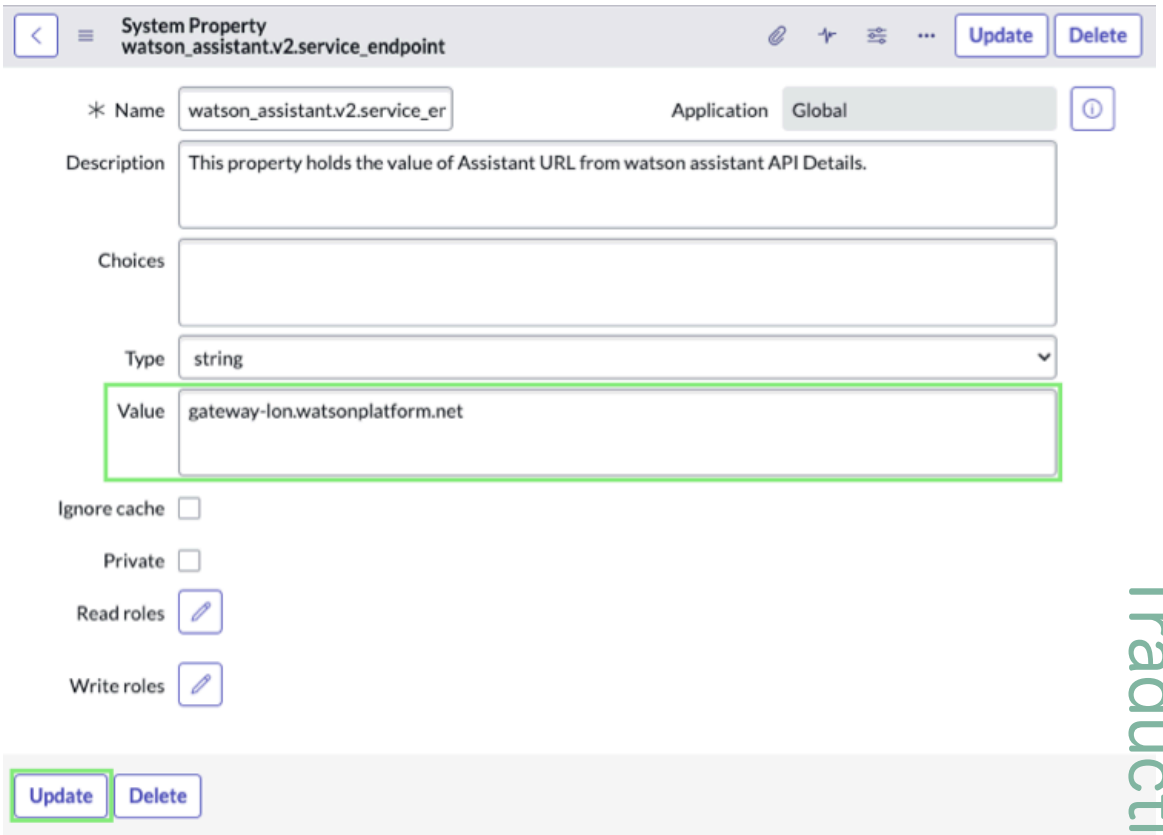
- *watson_assistant.v2.assistantID* — Dans le champ **Valeur** , saisissez l'ID Watson Assistant de votre assistant et sélectionnez **Mettre à jour**.



- *watson_assistant.v2.service_endpoint* — Dans le champ **Valeur** , remplacez la valeur existante par l'URL de Watson Assistant et sélectionnez **Mettre 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.



Remarque :
Vous pouvez spécifier uniquement la partie emplacement de l'URL de l'instance de service dans le champ **Valeur** . Par exemple, si l'URL de base du point de terminaison de service IBM Watson est https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api, vous pouvez entrer uniquement l'emplacement de l'instance de service, `gateway.watsonplatform.net` dans le champ **Valeur** .

Si votre Watson Assistant est hébergé dans un centre de données autre que Dallas, tel que Washington DC, votre URL de base est https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api. Vous devez saisir `gateway-wdc.watston.platform.net` dans le champ **Valeur** .

8. Définissez la clé API Watson Assistant comme mot de passe dans le IBM Watson Assistant profil.

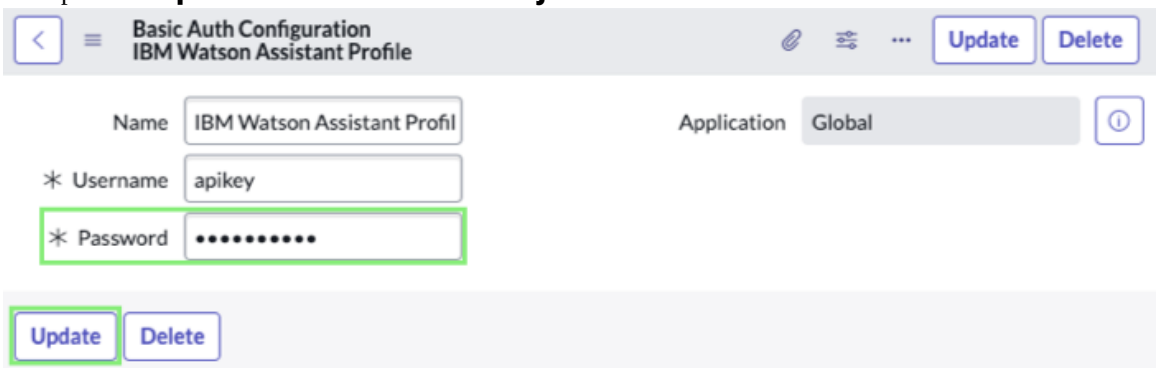
a. Accédez à **Tout**, puis entrez `sys_auth_profile_basic.list` dans le filtre.

b. Ouvrez l'enregistrement IBM Watson Assistant Profil.

Traduction automatique

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

c. Dans le formulaire Configuration de l'authentification de base, entrez la clé API Watson Assistant dans le champ **Mot de passe** et sélectionnez **Mettre à jour**.

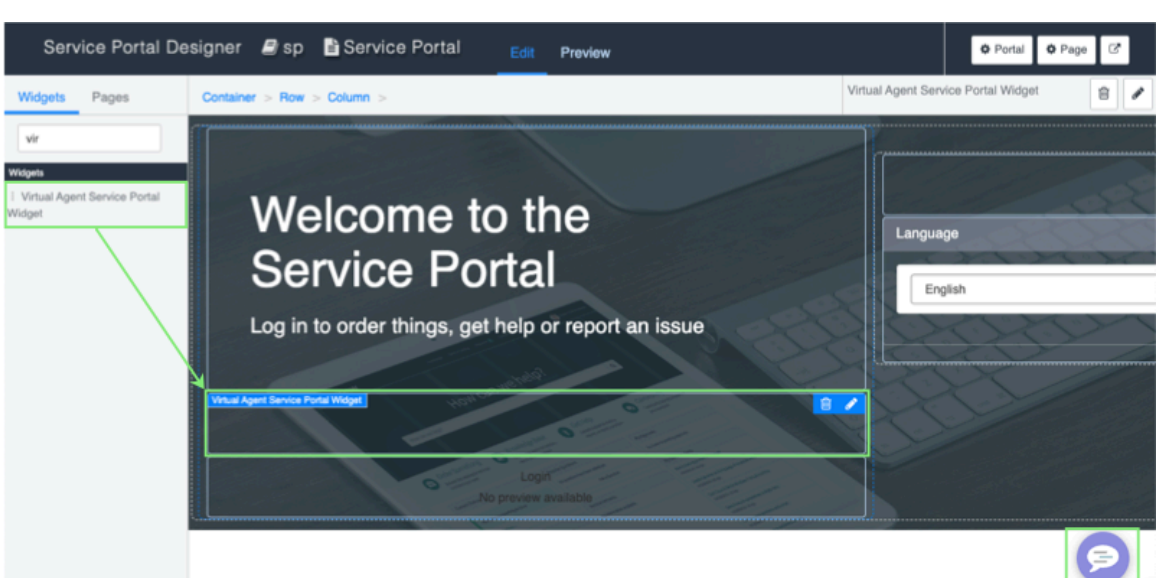


9. Ajoutez le Agent virtuel client (de messagerie instantanée Web) au Portail de servicesfichier .

a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

b. Sélectionnez **Designer**, puis la page de destination **du portail de services** .

c. Recherchez le Agent virtuel widget et faites-le glisser dans la zone délimitée.
L'icône de chat violette apparaît dans le coin inférieur droit.



10. Configurez le Agent virtuel widget en sélectionnant l'icône ✎ de modification dans le coin supérieur droit pour définir les paramètres d'URL transmis au client de messagerie instantanée et changer la couleur du bouton de messagerie instantanée flottant.

a. Dans le champ **Paramètres de l'URL du client Virtual Agent** , entrez le `sysparm_skip_load_history=true` paramètre pour que l'historique de la rubrique ne s'affiche pas dans le client de messagerie instantanée et le `sysparm_topic` paramètre avec le sys_id de la rubrique IBM Watson Assistant V2 publiée à exécuter.
Vous pouvez trouver l'sys_id d'une rubrique dans la table Rubriques [sys_cs_topic].

Traduction automatique

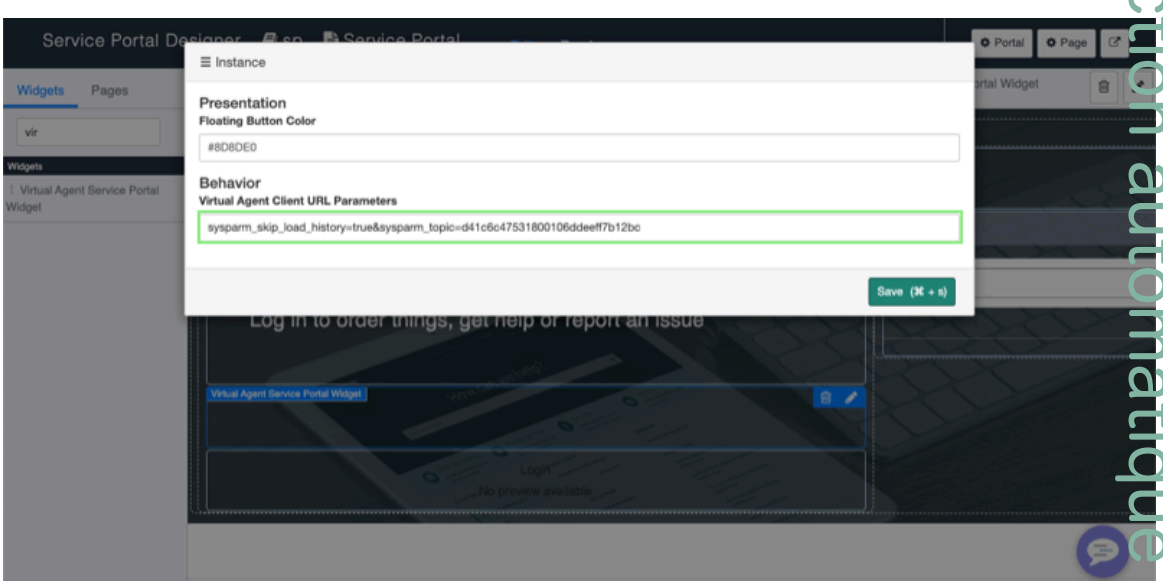
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Si vous ne configurez pas le comportement de l'instance dans Portail de services, vous pouvez spécifier l'URL de votre instance avec les *sysparm_topic* paramètres and *sysparm_skip_load_history* lorsque vous ouvrez le client Web de messagerie instantanée. Par exemple : https://<URL de votre instance>$sn-va-web-client-app.do ?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<*sys_id*> où <*sys_id*> est la sys_id de la rubrique V2 publiée IBM Watson Assistant à exécuter.

> **Important :**
>
> Utilisez le paramètre sysparm_topic uniquement pour charger la rubrique donnée dans le client de Portail de services messagerie instantanée ou lors de l'utilisation des intégrations de messagerie instantanée (modules d'extension IBM Watson Assistant com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic et com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2). Ce paramètre ne permet pas aux utilisateurs de démarrer une nouvelle conversation ou de la transférer à un agent actif. Il désactive également le menu contextuel et ne prend pas en charge d'autres clients de chat tiers.

b. Pour modifier la couleur du bouton flottant, saisissez la nouvelle couleur (format RVB hexadécimal) dans le champ **Couleur du bouton flottant** .

c. Sélectionnez **Enregistrer**.



11. Vérifiez que la fonctionnalité de désambiguïsation fonctionne pour votre rubrique.

Traduction automatique

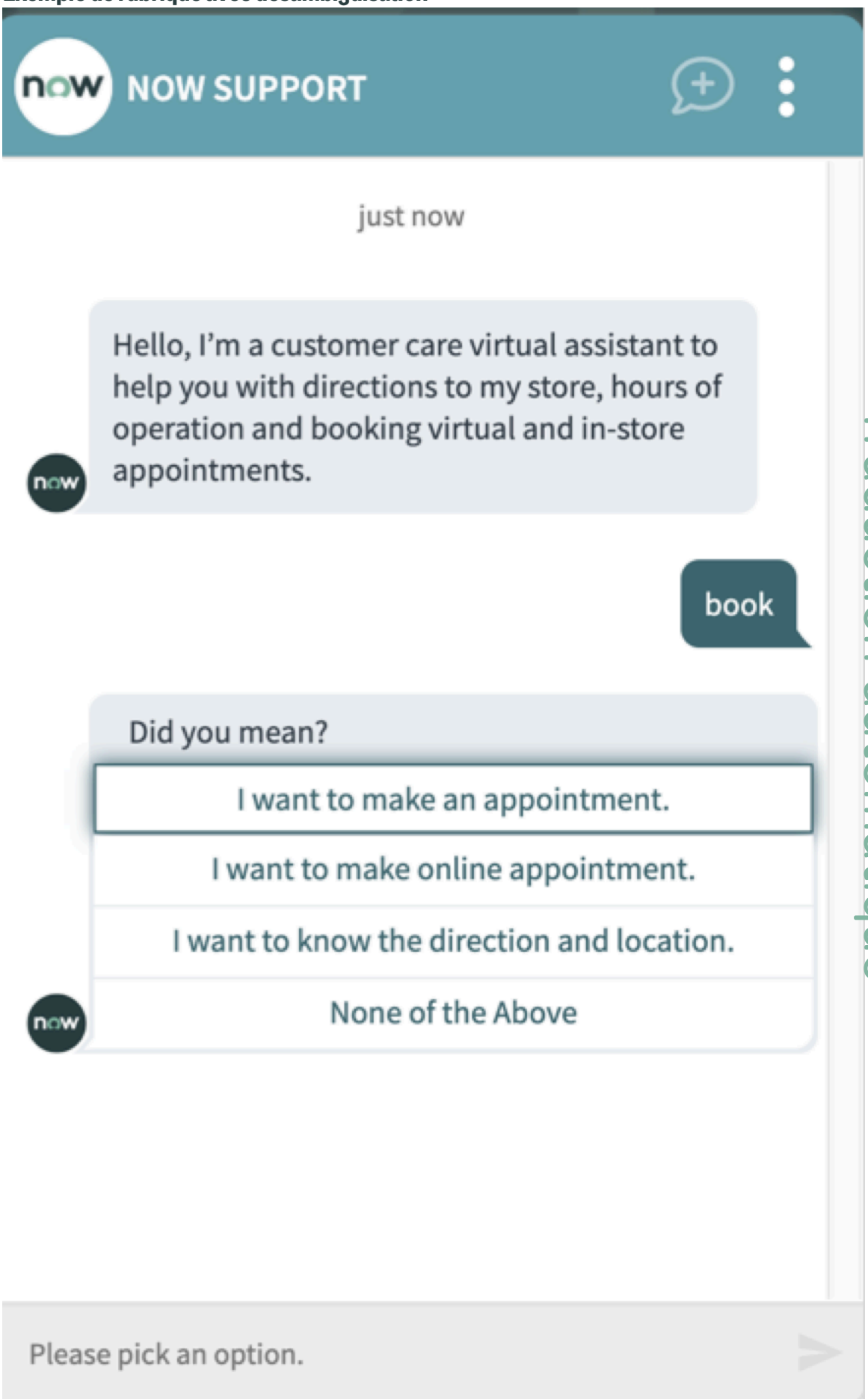
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Assurez-vous que la désambiguïsation est activée pour votre compétence Watson Assistant et au moins deux nœuds de dialogue. Dans l’exemple suivant, Virtual Agent fournit quatre intentions supplémentaires que l’utilisateur peut sélectionner.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Association de comptes dans des intégrations de messagerie prédéfinies

Dans Agent virtuel, l'association de compte mappe les utilisateurs d'une application de messagerie ou de messagerie instantanée prise en charge à leur ServiceNow profil d'utilisateur. La liaison automatique de compte authentifie les utilisateurs de votre messagerie, ce qui permet aux utilisateurs d'accéder Agent virtuel automatiquement aux rubriques qui impliquent ServiceNow des enregistrements. Si nécessaire, les utilisateurs peuvent également dissocier manuellement leurs comptes ou les lier à ceux-ci ServiceNow .

Fonctionnement de l'association automatique du compte

Dans les intégrations conversationnelles pour Slack, , et Workplace from Facebook, vous avez la possibilité d'activer la liaison automatique de compte, qui relie automatiquement les utilisateurs de messagerie à leurs ServiceNow comptesMicrosoft Teams. Si vous activez la fonctionnalité de liaison automatique de compte sur la page Intégration des applications de messagerie, vos utilisateurs ne sont pas invités à se lier à leurs ServiceNow comptes lorsqu'ils interagissent avec Virtual Agent.

Dans les versions précédentes, les utilisateurs de messagerie étaient invités à se lier à leur ServiceNow compte ou à continuer en tant qu'invités. Toutefois, pour les intégrations conversationnelles pour Slack, , et Workplace, si vous activez l'association automatique des comptes, vos utilisateurs ne lient pas manuellement leurs comptes de messagerie à leurs ServiceNow comptes, à condition qu'ils utilisent le même compte de messagerie pour leur messagerie et ServiceNowMicrosoft Teamsleurs comptes. Pendant la liaison automatique, Agent virtuel mappe les comptes de messagerie des utilisateurs de messagerie à leurs comptes de messagerie définis dans leurs profils dans la table Utilisateurs [sys_user]. Lorsque les comptes de messagerie correspondent, l'utilisateur est automatiquement lié (authentifié) et le bouton **Lien vers ServiceNow** ne s'affiche pas lorsqu'il entame une conversation avec un bot.

Dans les intégrations de messagerie, vos utilisateurs peuvent toujours utiliser la commande **de déconnexion** pendant les conversations avec un bot pour se dissocier de leurs ServiceNow comptes. Cependant, dans toutes les conversations suivantes après la dissociation, Agent virtuel les invite à lier leurs comptes. Lorsqu'ils interagissent avec Virtual Agent, ils sont invités à se lier à leur ServiceNow compte ou à continuer en tant qu'utilisateurs invités.

Association automatique du compte

Vous pouvez autoriser les comptes tiers d'un utilisateur à être liés automatiquement à son ServiceNow® profil.

Vous pouvez activer l'association automatique de compte dans la sys_cs_provider.list. Cette fonctionnalité contourne l'invite permettant aux utilisateurs de lier manuellement leurs comptes.

Remarque :
La liaison de compte n'est possible que pour les utilisateurs qui appartiennent au même domaine que celui utilisé pour l'installation Microsoft Teams sur une instance. Pour lier automatiquement des utilisateurs d'autres domaines, assurez-vous que Microsoft Teams l'installation est effectuée à l'aide du domaine global.

Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_cs_provider.list`. Sélectionnez l'enregistrement de connexion que vous souhaitez lier. Cochez la case **Autoriser l'association de compte** , puis cochez la case **Lier automatiquement les profils ServiceNow des utilisateurs qui s'affiche** . Renseignez le champ **Action de lien automatique** avec le script de liaison de compte correspondant.

Traduction automatique

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

Exemple : script de liaison automatique du compte

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
   email_id = response_body && JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
}
var sysUserId = null;

if(email_id){
   var gr = new GlideRecord("sys_user");
   gr.addQuery("email",email_id);
   gr.query();
   while(gr.next()){
      sysUserId = gr.getUniqueValue();
   }
}
if(sysUserId){
   outputs['status'} = 'Success';
   outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
   outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```

Dissocier votre ServiceNow compte d'utilisateur d'une application de messagerie pour Agent virtuel les conversations

Si nécessaire, vous pouvez dissocier votre ServiceNow compte utilisateur d'une application de messagerie utilisée pour la Now Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La dissociation de votre compte d'une intégration conversationnelle sélectionnée pour Slackou Microsoft TeamsWorkplace, désactive l'association entre votre ServiceNow compte et l'application de messagerie. Une fois que vous avez dissocié votre compte, vous ne pouvez plus participer à des conversations Agent virtuel qui interrogent ou modifient des enregistrements dans la ServiceNow base de données.

Procédure

1. Dans l'application de messagerie, tapez `déconnexion`.
2. Dans le navigateur d'application, accédez à **Libre-service** > **Mon profil**.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les comptes liés**.
4. Sur la page Comptes liés, cochez la case correspondant à la dissociation de l'intégration de messagerie.
5. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis cliquez sur **Dissocier le compte**.
   Le lien entre votre compte ServiceNow et l'intégration de messagerie Agent virtuel devient inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Même si vous avez séparé votre compte, vous pouvez toujours exécuter des conversations Agent virtuel publiques.

6. Pour lier à nouveau votre compte, répétez les étapes 1 à 3 pour l'intégration de messagerie associée et dans la **section Actions sur les lignes sélectionnées...**, cliquez sur **Lier le compte**.

Lier votre ServiceNow compte d'utilisateur à une application de messagerie pour Agent virtuel les conversations

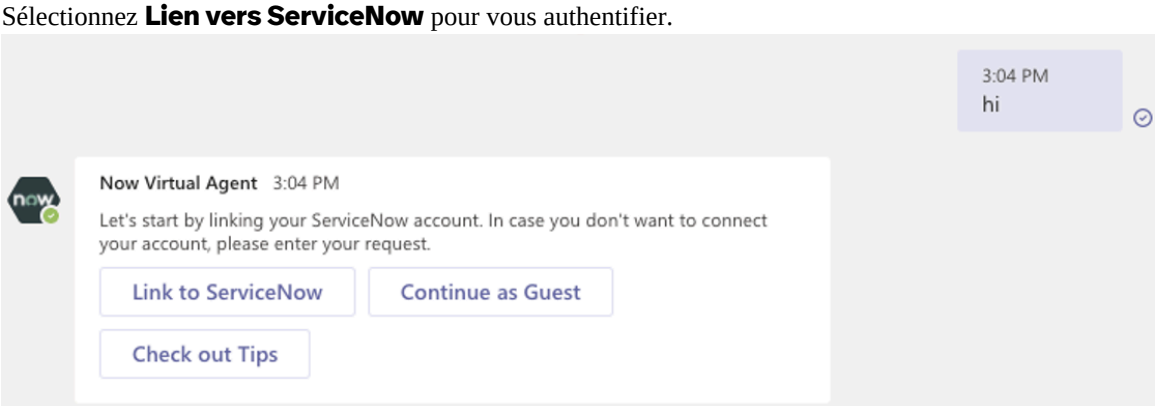
Liez votre ServiceNow compte à une application de messagerie tierce pour accéder à des rubriques non publiques Agent virtuel qui utilisent des ServiceNow enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous interagissez initialement avec le bot Agent virtuel, votre compte de messagerie est automatiquement lié à votre compte ServiceNow, à condition que le même compte de messagerie soit défini pour vos comptes de messagerie et ServiceNow. Toutefois, si vous avez dissocié votre compte de messagerie de votre compte ServiceNow (à l'aide de la commande **de déconnexion**), chaque fois que vous démarrez une session Agent virtuel suivante, le bot vous donne la possibilité de vous lier à votre compte ServiceNow ou de continuer en tant qu'invité. L'étape d'authentification (liaison) se produit dans votre instance ou dans un Portail de services, si défini par votre administrateur.

Procédure

1. Ouvrez l'application de messagerie.
2. Recherchez votre bot Agent virtuel.
3. Démarrez une conversation avec votre bot Agent virtuel.
   Le bot présente ensuite une invite qui fournit des options pour s'authentifier (**lien vers ServiceNow**), **continuer en tant qu'invité** ou utiliser les **conseils de paiement**.
4. Sélectionnez **Lien vers ServiceNow** pour vous authentifier.



L'authentification vous dirige vers votre instance ou un Portail de services spécifique défini par votre administrateur. Si vous n'êtes pas déjà connecté à votre instance ou Portail de servicesà un , vous êtes invité à saisir vos informations d'identification de connexion.

Remarque :
Si le lien d'un utilisateur est annulé ou continu en tant qu'invité, les notifications sont désactivées. De plus, seules les rubriques publiques sont détectables.

Traduction automatique

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

5. Dans la confirmation qui s'affiche vous invitant à *confirmer* ou à *refuser* la liaison entre vos comptes, sélectionnez *Confirmer* pour autoriser le lien de compte.
6. Après confirmation, vous êtes dirigé vers l'enregistrement utilisateur de votre instance.

   Un message de confirmation s'affiche en haut de l'écran.

Information associée

Rediriger l'authentification utilisateur vers un Service Portal

Contrôler la visibilité des rubriques dans les Agent virtuel canaux de messagerie

Supprimez l'affichage d'une rubrique dans un Agent virtuel canal de messagerie à l'aide d'un script de condition qui exclut la rubrique d'un canal.

Avant de commencer

Rôles requis :

- virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
- Administrateur pour les applications tierces

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans votre script de condition pour la rubrique, utilisez une variable de contexte pour identifier le canal de messagerie qui exclut cette rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la page Rubriques , sélectionnez la rubrique à mettre à jour ou créez une nouvelle rubrique.
3. Dans le champ **Condition** de la page Propriétés de la rubrique, entrez un script de condition qui identifie le canal de messagerie (Slack, Microsoft Teams, Workplace from Facebookou Facebook Messenger) dont la rubrique sera exclue.

   Vous pouvez utiliser l'exemple de script suivant, qui contient la *`vaContext.deviceType`* variable, pour identifier le canal de messagerie qui exclut la rubrique : Slack, Microsoft Teams, Workplaceet Facebook Messenger.

```
(function execute()
{ if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
 vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
return false;
}
return true;
})()
```

4. Pour enregistrer les propriétés de la rubrique, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La publication de la rubrique la déploie sur les Agent virtuel canaux de messagerie, à l'exception des Agent virtuel canaux que vous avez spécifiés dans le script de condition de rubrique. Un mot clé ou une intention (si vous utilisez NLU) ne déclenche pas la rubrique.

Traduction automatique

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

Intégration d'Agent virtuel à des applications de messagerie d'entreprise

L'intégration d'applications de messagerie d'entreprise telles que Slack, Microsoft Teams, et Workplace avec ServiceNow® Agent virtuel associe l'application à votre ServiceNow instance pour faciliter les conversations dans toute l'entreprise.

Les intégrations conversationnelles sont disponibles pour Slack, Microsoft Teamset Workplace à partir du ServiceNow Store.

Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Permettez aux demandeurs de discuter avec des agents ou d'interagir avec Microsoft Teams des agents en direct à l'aide de l'application Microsoft Teams . Utilisez l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams , disponible dans le ServiceNow Store, pour associer votre instance à Microsoft Teams.

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 .

Vue d'ensemble

Utilisez l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams pour connecter vos utilisateurs finaux à Agent virtuel des agents actifs via le compte de Microsoft Teams votre entreprise. Pour commencer, reportez-vous à la section Installer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.

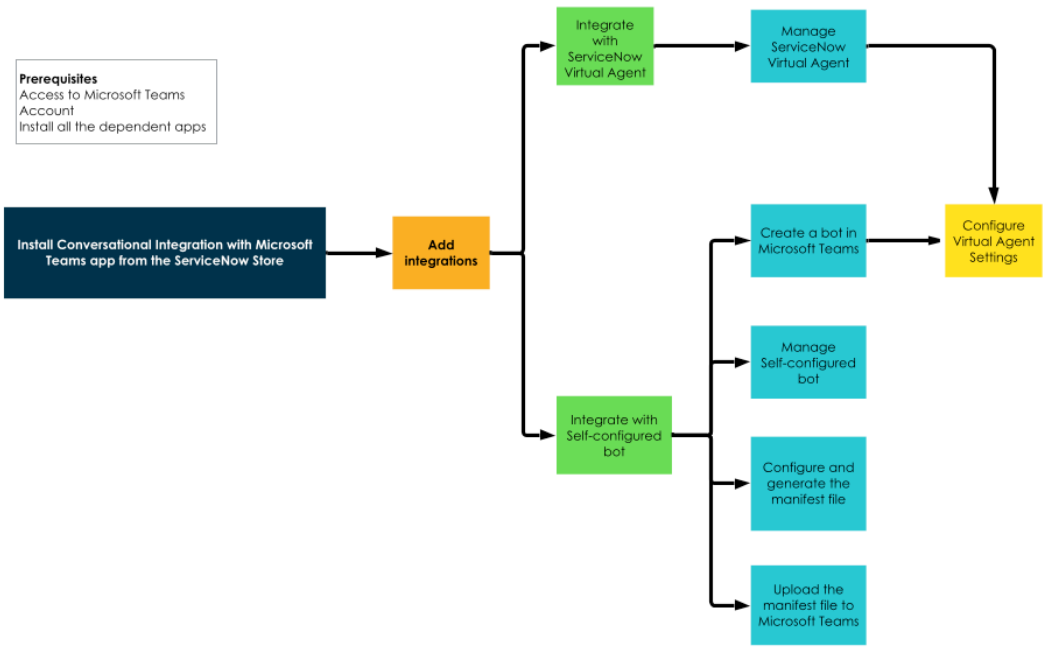
Important :

- Si votre instance se trouve dans notre GovtCommunityCloud environnement (GCC), consultez pour plus d'informations Intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide du bot autoconfiguré .
- Si votre instance se trouve dans notre environnement SPP (ServiceNow Protected Platform) pour l'Australie, consultez Activer Microsoft Teams l'intégration dans ServiceNow la plateforme protégée (SPP) pour en savoir plus.
- Le Microsoft Teams Graph spoke consomme des Hub d'intégration transactions, par conséquent, l'utilisation de Agent virtuel in Microsoft Teams compte contre Hub d'intégration les transactions. Microsoft monétise également l'utilisation de Microsoft Teams l'API, par conséquent, cette utilisation sera également prise en compte dans leur abonnement Microsoft 365. Pour en savoir plus, consultez Barre latérale et Microsoft Teams.

Traduction automatique

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

Workflow d'intégration conversationnelle avec Microsoft Teams



Intégration ServiceNow Agent virtuel à Microsoft Teams

Permet ServiceNow Agent virtuel l'intégration à Microsoft Teams l'application.

Installer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Vous pouvez installer l'application Microsoft Teams (sn_va_teams) à intégrer Agent virtuel Now si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

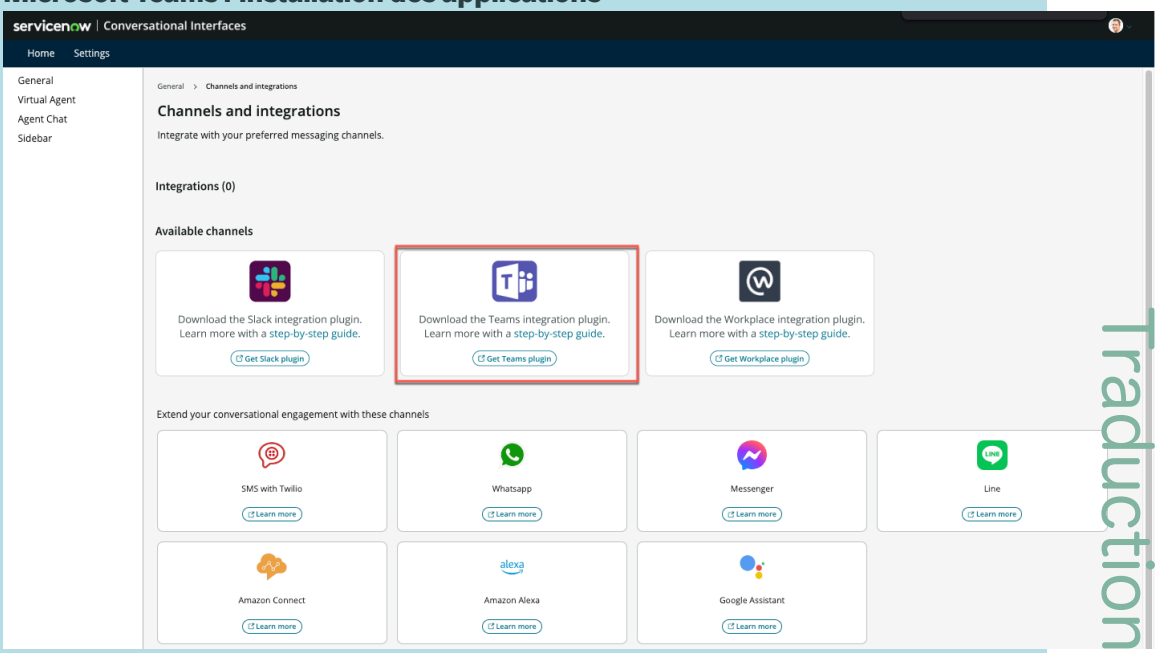
- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .
- Si vous utilisez une version antérieure de Agent virtuel, vous devez effectuer une mise à niveau vers la version Store 2023, février pour utiliser les fonctionnalités prises en charge dans cette intégration de canal.
- Intégration conversationnelle de Microsoft Teams nécessite le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) pour activer toutes les fonctionnalités dans Agent virtuel ou le module d'extension Agent virtuel Lite (com.glide.cs.chatbot.lite) pour activer une version limitée de Agent virtuel. Activez le module d'extension approprié avant d'installer l'intégration.
- Installez l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams à partir du ServiceNow® Storefichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
L'installation de l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams à partir du ServiceNow Store active l'application pour l'intégration sur votre ServiceNow instance. Si vous n'avez pas installé l'application d'intégration, l'application Microsoft Teams est répertoriée dans la section Canaux disponibles.

Page Canaux et intégrations avant Intégration conversationnelle de Microsoft Teams l'installation des applications



Une fois l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams installée, Microsoft Teams elle s'affiche dans la section Intégrations et vous permet de procéder à la configuration.

- Rôles requis :
  - virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
  - Microsoft Teams administrateur (l'un des éléments suivants) : administrateur général, administrateur d'application ou administrateur d'application dans le cloud

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Passez en revue ces instructions d'utilisation Agent virtuel avec Microsoft Teams.

- L'application Microsoft Teams crée une association un-à-un entre l'instance ServiceNow à partir de laquelle vous effectuez l'installation et le Microsoft Teams locataire dans lequel l'intégration s'exécute.

  Utilisez un locataire distinct Microsoft Teams pour chaque instance dans laquelle vous prévoyez d'installer l'intégration. Si vous prévoyez de tester avec une instance de non-production et de cloner l'instance, assurez-vous d'exécuter à nouveau les étapes de configuration sur la cible du clone pour associer le bot à la nouvelle instance. Si vous

Traduction automatique

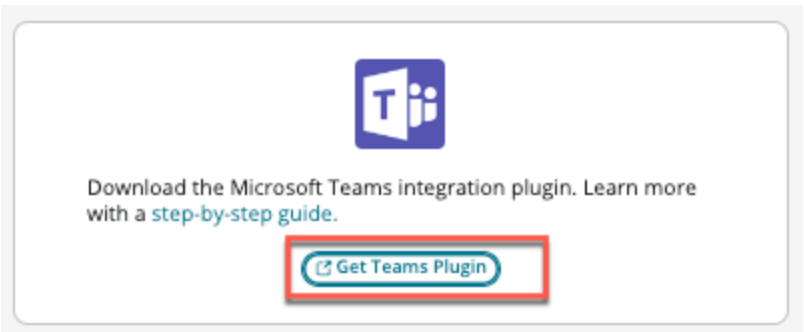
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

exécutez à nouveau les étapes, l'intégration entre l'instance de non-production d'origine et le locataire est dissociée.

- L'application Microsoft Teams ne prend pas en charge le compte premium, qui autorise les Microsoft Teams comptes de messagerie utilisateur autres que les comptes Microsoft Office 365.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Microsoft Teams carte, cliquez sur **Obtenir le module d'extension Teams**.



Vous êtes redirigé vers la Intégration conversationnelle de Microsoft Teams ServiceNow Store page.

4. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Obtenir**.

> **Remarque :**
> Vous devez être connecté au ServiceNow Store portail pour obtenir le module d'extension.

5. Sur la page, cliquez sur **Demander l'installation**Intégration conversationnelle de Microsoft Teams ServiceNow Store.
6. Sur l'écran Demander l'installation, indiquez le **nom de l'instance** et le **motif de la demande**. Vous pouvez également valider l'instance que vous avez fournie en cliquant sur **Valider l'instance**.
7. Cliquez sur **Demander**.
   Un message s'affiche sur l'écran Demander l'installation indiquant que votre demande a été approuvée automatiquement.

Que faire ensuite

Intégrer ServiceNow Agent virtuel à Microsoft Teams.

Intégrer ServiceNow Agent virtuel à Microsoft Teams

Ajoutez le Agent virtuel Now bot à votre ServiceNow instance pour l'intégrer Microsoft Teamsà .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Intégration conversationnelle de Microsoft Teams (sn_va_teams) sur votre ServiceNow instance avant d'ajouter des intégrations.

Rôle requis : administrateur

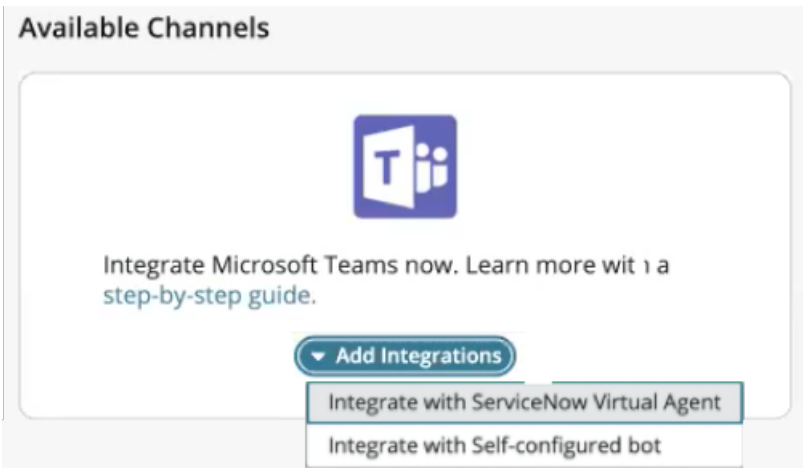
Traduction automatique

© 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.

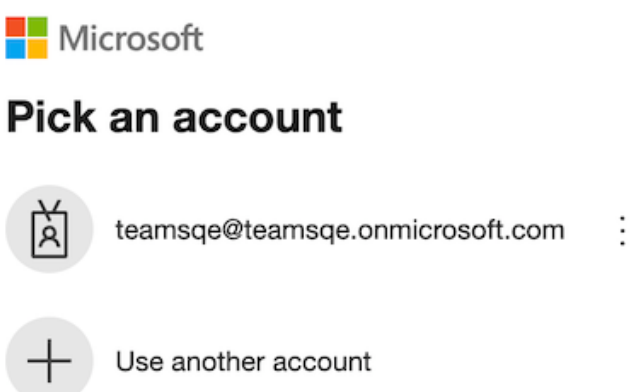
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
   La page Canaux et intégrations s'ouvre.
3. Dans la section Canaux disponibles de la Microsoft Teams vignette, sélectionnez **Ajouter des intégrations**.

   Remarque :
   La liste **déroulante Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Intégration conversationnelle de Microsoft Teams (sn_va_teams) sur votre ServiceNow instance.



4. Dans la liste **déroulante Ajouter des intégrations** , sélectionnez **Intégrer à l'Agent virtuel ServiceNow**.
5. Dans l'écran Microsoft Choisir un compte, sélectionnez un Microsoft Teams compte que vous souhaitez

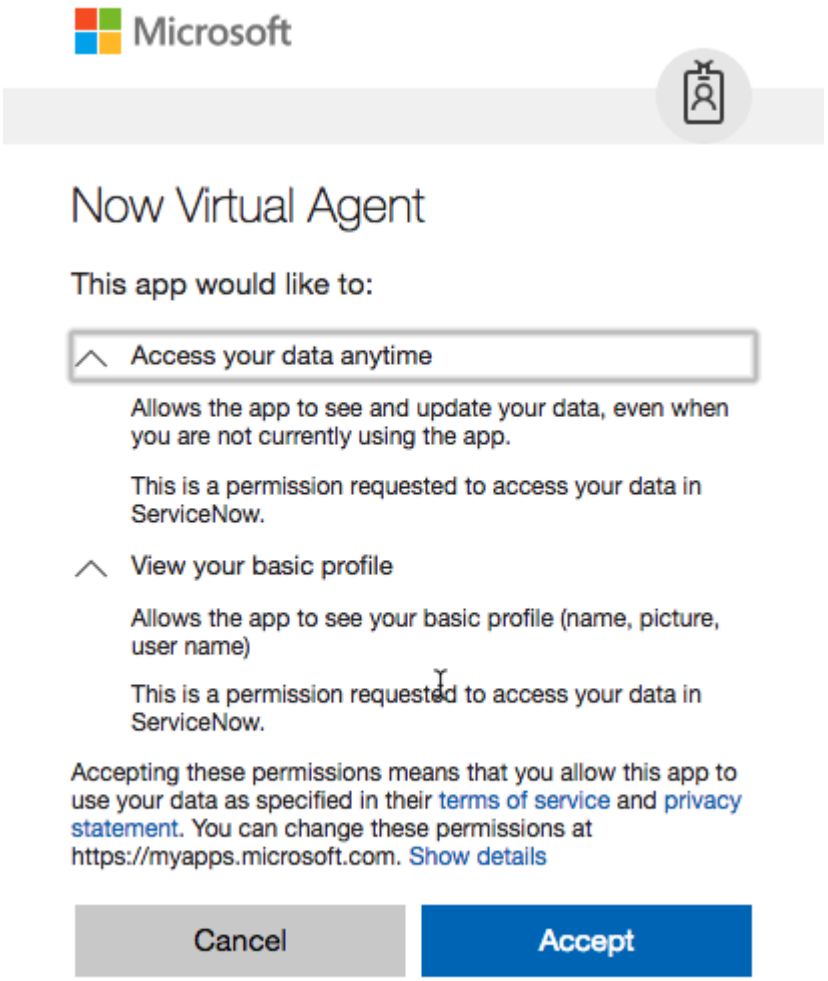


   utiliser pour l'intégration.
6. Connectez-vous au compte sélectionné Microsoft Teams .

Traduction automatique

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

7. Dans l’écran Agent virtuel ServiceNow , sélectionnez **Accepter** pour accepter les autorisations de



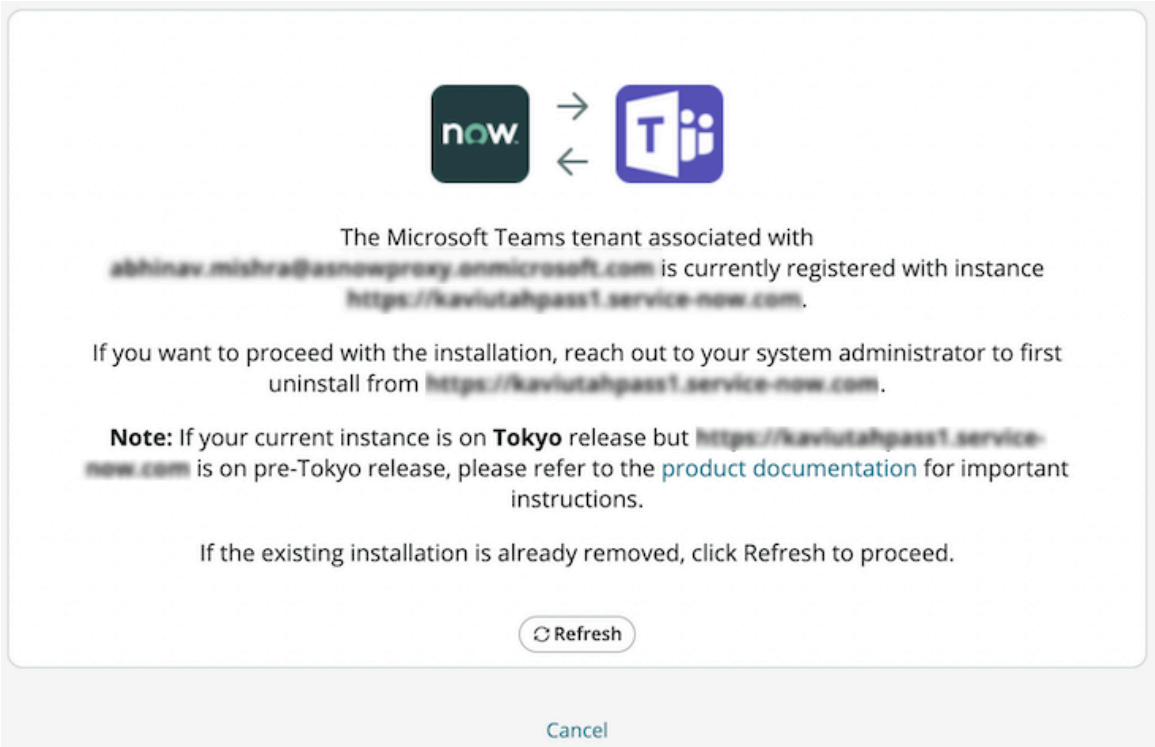
l’application.

8. Si le locataire sélectionné a déjà été affecté à Agent virtuel, vous devez d’abord désinstaller de l’instance précédemment associée.

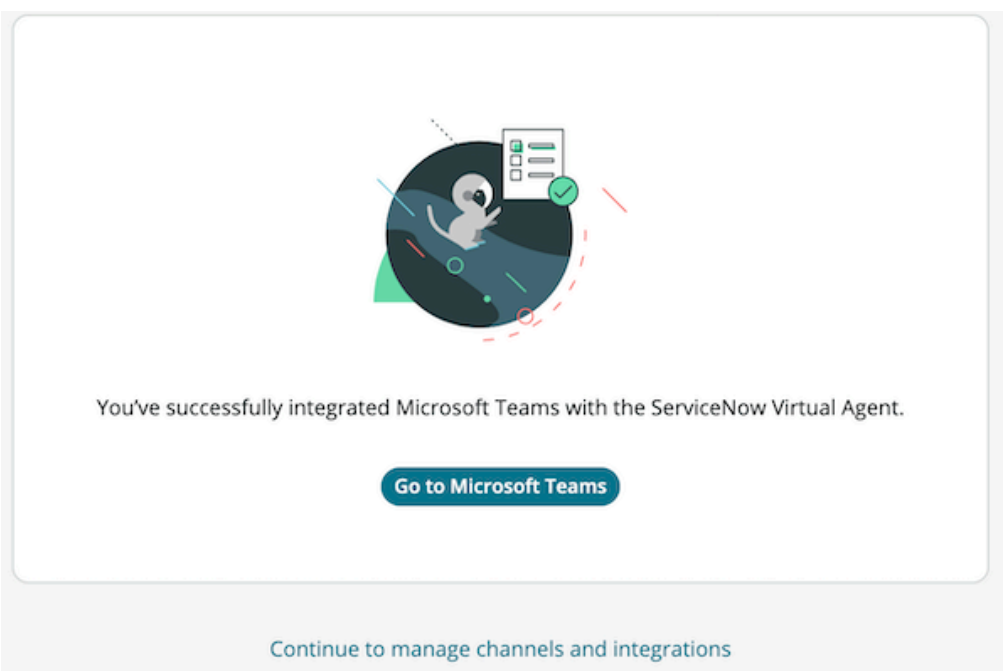
Remarque :
À partir de la Tokyo version, si votre Microsoft Teams locataire est déjà associé à une autre instance ServiceNow. Si vous avez l’intention de l’associer à une nouvelle instance, vous êtes invité à contacter l’administrateur pour qu’il le désinstalle d’abord de l’instance précédemment associée. Pour plus d'informations, consultez Remplacer l’intégration Microsoft Teams.

Traduction automatique

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



L'installation démarre en arrière-plan. Une fois l'installation terminée, un message confirme que vous avez correctement installé l'intégration Agent virtuel Now pour Microsoft Teams.



9. Sélectionnez **Accéder à Microsoft Teams** pour gérer votre Microsoft Teams application.
10. Sélectionnez **Continuer à gérer les canaux et les intégrations** pour gérer l'intégration sur votre ServiceNow instance.

L'application Microsoft Teams apparaît dans la liste des intégrations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 intégrer votre ServiceNow® instance à un autre bot Microsoft Teams, sélectionnez l'icône Ajouter une intégration pour ServiceNow® Agent virtuel en regard du bot ou sélectionnez la liste déroulante **Ajouter une intégration** sur la page Gérer Microsoft Teams le ServiceNow® Agent virtuel canal. [illegible].

Pour plus d'informations, consultez Gérer l'intégration d'Agent ServiceNow virtuel avec Microsoft Teams.

Remplacer l'intégration Microsoft Teams

Remplacer l'intégration d'Agent virtuel par Microsoft Teams.

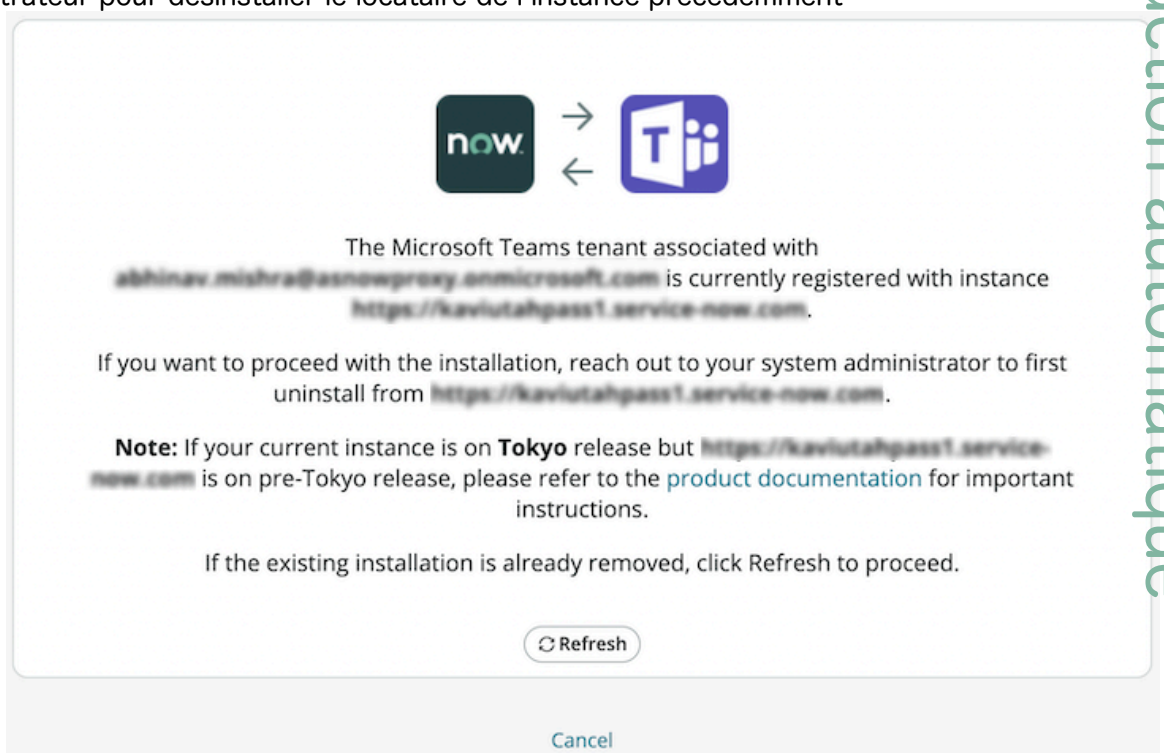
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant Tokyo la publication, un administrateur pouvait remplacer une Microsoft Teams installation associée à une instance par une autre ServiceNow instance.

À partir de la Tokyo version, si vous avez l'intention d'associer votre Microsoft Teams locataire à une nouvelle ServiceNow instance, contactez l'administrateur pour désinstaller le locataire de l'instance précédemment associée.



Important :
Les instructions dans Supprimer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams ne s'appliquent que lorsque les deux instances sont compatibles avec les versions et Tokyo les versions suivantes. Si l'une de vos ServiceNow instances fait partie de la mise en production et l'autre Tokyo d'une version antérieure à Tokyo, procédez comme suit.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation de gauche de votre ServiceNow instance, saisissez `sys_properties_list`.
2. Recherchez et ouvrez la *`sn_va_teams.enable_va_override`* propriété système.

Traduction automatique

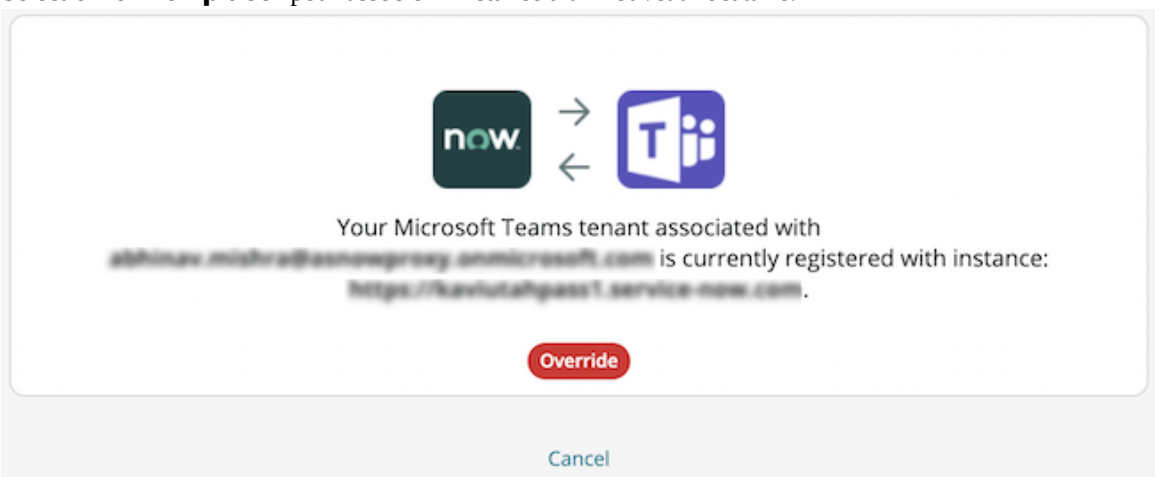
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Si vous ne trouvez pas cette propriété système, vous (en tant qu'administrateur) devez en créer une.

3. Définissez la valeur de propriété système sur **vrai** pour activer le bouton **Remplacer** .

Remarque :
Par défaut, la valeur de la propriété système est **false**.

4. Sélectionnez **Remplacer** pour associer l'instance à un nouveau locataire.



Gérer l'intégration d'Agent ServiceNow virtuel avec Microsoft Teams

Gérez la personnalisation de votre ServiceNow® Agent virtuel bot et personnalisez les messages du bot dans votre ServiceNow instance après l'intégration avec Microsoft Teams.

Avant de commencer

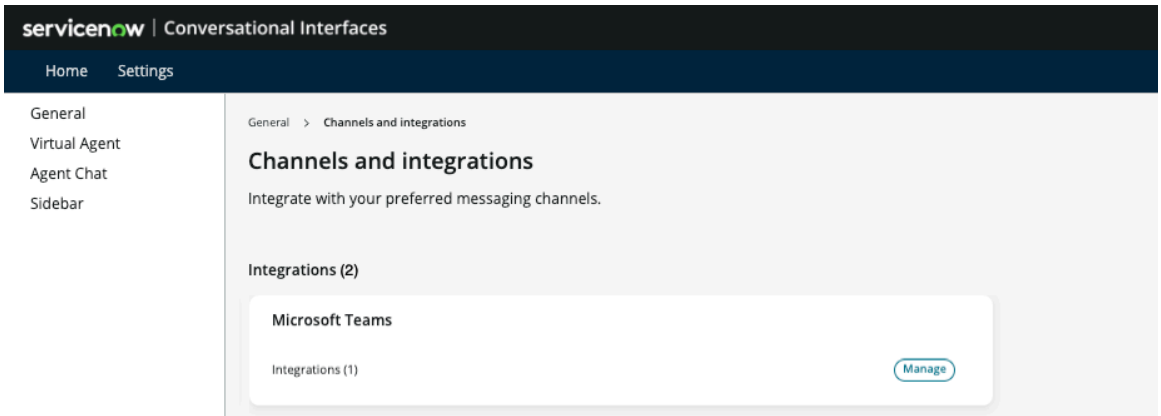
- Rôles requis :
  - virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
  - Microsoft Teams administrateur (l'un des éléments suivants) : administrateur général, administrateur d'application ou administrateur d'application dans le cloud

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Microsoft Teams vignette, sélectionnez **Gérer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sélectionnez **Gérer**, vous êtes redirigé vers la page Gérer Microsoft Teams le canal où vous pouvez gérer les bots.

4. Pour intégrer votre instance ServiceNow à un autre Microsoft Teams bot, sélectionnez l'icône Ajouter une intégration pour ServiceNow Virtual Agent en regard du bot Virtual ServiceNow Agent ou sélectionnez la liste déroulante **Ajouter une intégration** en haut à droite de la page Gérer le canal Microsoft Teams et sélectionnez **Intégrer à ServiceNow Virtual Agent**.
5. Sélectionnez l'icône Gérer le bot, puis sélectionnez **Gérer Agent virtuel**.
   Vous êtes redirigé vers la page de configuration du bot pour le bot sélectionné.
6. Sélectionnez **l'onglet Marques** pour personnaliser votre Agent virtuel Now bot.
   Pour en savoir plus sur la personnalisation de votre bot, reportez-vous à la section Configurer la personnalisation pour votre bot Agent virtuel ServiceNow dans Microsoft Teams.
7. Sélectionnez l'onglet **Messages bot** pour créer et modifier un message bot.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des messages bot.

Configurer la personnalisation pour votre bot Agent virtuel ServiceNow dans Microsoft Teams

Autorisez les utilisateurs à configurer la personnalisation pour l'application de bot publiée Microsoft Teams , l'Agent virtuel ServiceNow. Les utilisateurs ont la possibilité de personnaliser la marque par défaut ServiceNow pour le nom et l'icône du Microsoft Teams bot de production.

Avant de commencer

- Assurez-vous que vous disposez de l'accès administrateur à votre locataire et Microsoft Teams à votre Microsoft Teams centre d'administration.
- Assurez-vous que l'Agent virtuel est installé sur votre instance.
- Assurez-vous que l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams Store est installée.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à Microsoft Teams Centre d'administration.
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
3. Dans la liste des applications, recherchez l'application Agent virtuel Now à l'aide de la barre de recherche et ouvrez-la.
4. Cliquez sur l'icône en forme de crayon pour **personnaliser** l'application.

Traduction automatique

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

5. Dans le panneau Personnaliser, vous pouvez modifier le nom de l'application, la description brève, l'icône de couleur, l'icône de contour et la couleur d'accentuation.

> **Remarque :**
> Suivez les info-bulles pour connaître les restrictions de taille et de format de fichier pour chaque champ. Vous pouvez également consulter la documentation Microsoft pour plus de détails sur la fonctionnalité de personnalisation de l'application.

6. Cliquez sur **Appliquer**.
   Vous verrez la fenêtre contextuelle **Publier l'application** .
7. Cliquez sur **Publier**.

> **Remarque :**
> Veuillez noter que les modifications que vous avez apportées à l'application peuvent prendre jusqu'à 24 heures pour être prises en compte.

Intégration de plusieurs ServiceNow instances dans un seul Microsoft Teams locataire

Permet ServiceNow® Agent virtuel à plusieurs ServiceNow instances de s'intégrer à un locataire unique Microsoft Teams .

L'intégration Agent virtuel avec Microsoft Teams crée une association un-à-un entre l'instance ServiceNow à partir de laquelle vous effectuez l'installation et le Microsoft Teams locataire dans lequel l'intégration s'exécute. Par défaut, Agent virtuel prend en charge l'installation en un clic qui intègre un Microsoft Teams locataire à une ServiceNow instance. L'activation de cette intégration permet d'intégrer Agent virtuel plusieurs ServiceNow instances à un seul Microsoft Teams locataire. Vous pouvez intégrer plusieurs ServiceNow instances avec un seul Microsoft Teams locataire en créant un bot pour chacune des instances du Microsoft Teams locataire.

Étapes suivantes

1. Modules d'extension pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams
2. Créer un bot dans Microsoft Teams
3. Intégrer votre bot autoconfiguré à un locataire unique Microsoft Teams
4. Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams
5. Charger le fichier de package manifeste pour publier votre bot

Créer un bot dans Microsoft Teams

Vous devez créer un bot dans Microsoft Teams pour pouvoir l'intégrer à Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Connectez-vous à Microsoft Teams et accédez au portail des développeurs .
2. Sur la page du portail des développeurs, accédez au **Outils** > **Gestion des bots**.
3. Cliquez sur **Créer un bot** et fournissez un nom de bot de votre choix, puis cliquez sur **Ajouter**.
4. Ouvrez le bot que vous avez créé et cliquez sur l'onglet **Configurer** .

Traduction automatique

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

5. Sous Adresse du point de terminaison, fournissez l'URL de l'instance dans le champ **Adresse du point de terminaison du bot** , cliquez sur **Save (Enregistrer**).
   Par exemple : https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events.

   Remarque :
   Remplacez le <instancename> par le nom de l'instance ServiceNow dans laquelle vous effectuez l'intégration avec Microsoft Teams. En cas d'intégration d'un locataire unique multi-instances, utilisez l'instance secondaire ServiceNow pour l'intégration à un bot sur Microsoft Teams le locataire.

6. Accédez à **Secrets client** et cliquez sur **Ajouter un secret client pour votre bot**.
7. Copiez la valeur du secret client à partir de la fenêtre contextuelle **générée du nouveau secret client** pour une utilisation ultérieure, car elle ne s'affiche qu'au cours de cette étape, puis cliquez sur **OK**.
8. Accédez à la **le portail des développeurs** > **Outils** > **Gestion des bots** et copiez l'ID du bot que vous avez créé.
9. Récupérez les détails suivants de votre bot pour Microsoft Teams l'intégrer à Agent virtuel.
   - ID de locataire : Suivez les instructions de Microsoft Teams interne , pour extraire l'ID de locataire.
   - ID client (ID de l'application) : l'ID client est l'ID de l'agent que vous avez copié comme mentionné à l'étape 8.
   - Secret client : Il s'agit du secret que vous avez copié comme mentionné à l'étape 7.
   - Nom du bot : le nom du bot que vous avez saisi à l'étape 3.
10. Appuyez sur **Entrée** pour enregistrer.

Que faire ensuite

Intégrer votre bot autoconfiguré à un locataire unique Microsoft Teams.

Intégrer votre bot autoconfiguré à un locataire unique Microsoft Teams

Intégrez plusieurs ServiceNow instances à un seul Microsoft Teams locataire en créant plusieurs bots sur le Microsoft Teams locataire. Utilisez votre ServiceNow Agent virtuel application, qui prend en charge plusieurs bots sur un seul Microsoft Teams locataire, pour installer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou administrateur et Microsoft Teams administrateur de locataire

Cette installation nécessite qu'une ServiceNow instance autre que celle intégrée au bot de production s'intègre à un bot (parmi plusieurs bots) sur un seul Microsoft Teams locataire.

Remarque :
L'instance ServiceNow que vous utiliserez pour l'intégration à un seul Microsoft Teams locataire ne doit pas être une instance que vous avez utilisée pour l'installation Intégration conversationnelle de Microsoft Teams dans la méthode primaire où vous ne pouvez intégrer qu'une ServiceNow seule instance avec un seul locataire.

Assurez-vous d'avoir créé un bot sur le Microsoft Teams locataire pour chaque ServiceNow instance à intégrer. Pour plus d'informations, consultez Créer un bot dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Extrayez les détails de l'ID de locataire, de l'ID client (ID de l'application), du secret client et du nom d'agent pour votre bot créé dans Microsoft Teams.
   Pour plus d'informations, consultez Récupérer les détails du bot.

   Remarque :
   Utilisez ces informations lors de la configuration du bot dans votre ServiceNow instance.

2. En tant qu'administrateur ServiceNow , configurez le bot sur l'instance ServiceNow dans le champ d'application global.

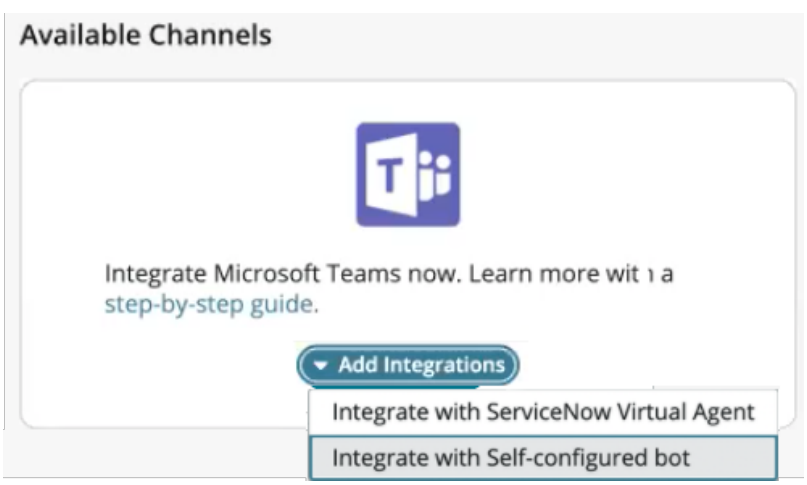
   Remarque :
   Le virtual_agent_admin peut installer des bots avec plusieurs instances ou des bots en dehors de la production dans l'instance ServiceNow et bénéficier de toutes les fonctionnalités et de la flexibilité d'intégration de Agent virtuel l'une des instances multiples ServiceNow avec un bot sur un seul Microsoft Teams locataire.

   a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance (instance secondaire pour l'intégration à un bot sur un Microsoft Teams seul locataire) et accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.

   b. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
   La page Canaux et intégrations s'ouvre.

   c. Dans la section Canaux disponibles de la Microsoft Teams vignette, cliquez sur **Ajouter des intégrations**.

   Remarque :
   La liste **déroulante Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Intégration conversationnelle de Microsoft Teams (sn_va_teams) sur votre ServiceNow instance.



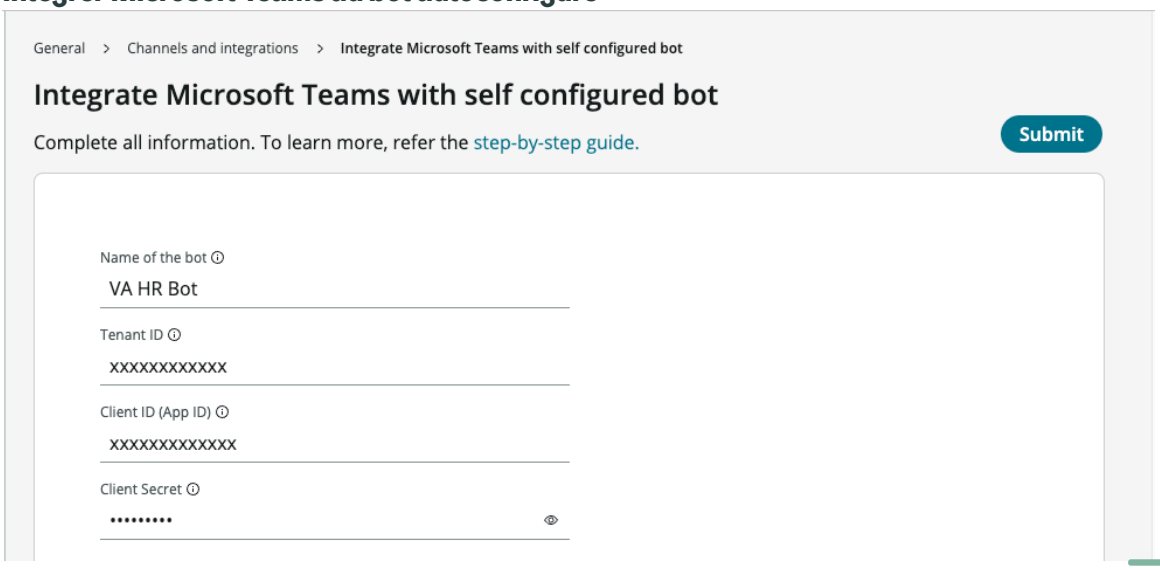
   d. Dans la liste déroulante **Ajouter des intégrations** , sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**.

   e. Dans la page Intégrer Microsoft Teams au bot autoconfiguré, indiquez **le nom du bot, l'ID de locataire, l'IDclient (ID d'application)** et le **secret client** que vous avez notés lors de la création du Microsoft Teams bot, puis cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

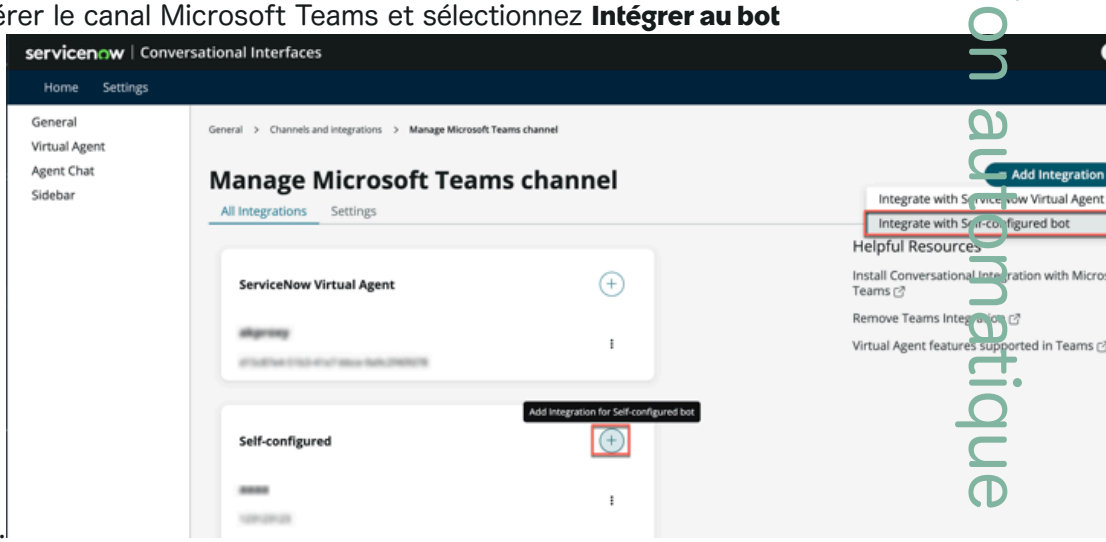
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Intégrer Microsoft Teams au bot autoconfiguré



Remarque :
Pour chaque bot supplémentaire à intégrer, répétez les étapes 1 et 2.

Si vous souhaitez intégrer votre ServiceNow instance à un autre Microsoft Teams bot, cliquez sur l'icône Ajouter une intégration pour le bot autoconfiguré en regard du bot autoconfiguré ou cliquez sur la liste déroulante **Ajouter une intégration** sur la page Gérer le canal Microsoft Teams et sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**.



L'utilisateur reçoit un message indiquant que l'installation est réussie.

Que faire ensuite

- Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams.
- Charger le fichier de package manifeste pour publier votre bot

Configurer l'extension Microsoft Teams du message

Configurez Microsoft Teams l'extension du message pour permettre aux utilisateurs d'utiliser Recherche IA pour trouver du contenu (articles de la base de connaissances et éléments de catalogue) et partager des informations dans une conversation de messagerie instantanée en tête-à-tête ou de groupe. Pour l'intégration du système Agent virtuel de base à Microsoft Teams, cette fonctionnalité est activée 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
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs ont la possibilité de configurer le nombre de résultats de recherche qui s'affichent dans l'extension de message et de contrôler le niveau d'accès d'un utilisateur invité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications** pour configurer le nombre de résultats de recherche qui apparaissent dans l'extension de message.
2. Dans le champ **Limite des résultats de recherche** , ajustez le nombre de résultats de recherche que vous souhaitez afficher dans l'extension Messages, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
   L'extension de message génère alors la nouvelle limite de résultats lorsqu'un utilisateur effectue une recherche si Recherche IA est en mesure de trouver ce nombre de résultats. Par exemple, une limite peut être définie sur 8. Si Recherche IA ne trouve que 6 résultats, 6 éléments sont affichés.
3. Accédez à **Tout> Propriétés système> Toutes les propriétés** et sélectionnez cette option `message_extension_guest_access_only` pour contrôler l'accès de l'utilisateur invité.
   Lorsque le marqueur est défini sur vrai, l'extension du message renvoie les résultats qui ne sont visibles que par les utilisateurs invités. Seuls les éléments accessibles au public sont renvoyés lorsque la propriété est définie sur vrai. Par défaut, cette valeur est définie sur faux, ce qui signifie qu'un utilisateur peut voir tous les résultats de recherche auxquels il a accès. Toutefois, si vous définissez la valeur de propriété système sur vrai, un utilisateur ne peut accéder qu'aux résultats de recherche qui sont accessibles au public. Cette propriété système est utile si vous voulez éviter qu'un utilisateur ne partage accidentellement quelque chose qu'il ne devrait pas partager. En règle générale, vous n'avez pas besoin de modifier la valeur. Pour les bots autoconfigurés, consultez la procédure dans Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams pour plus d'informations.

Intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide du bot autoconfiguré

Vous pouvez y intégrer Virtual Agent en Microsoft Teams configurant vos propres bots. La méthode autoconfigurée offre aux clients un autre moyen d'activer l'intégration sans installer l'application Now Virtual Agent par défaut publiée dans le Microsoft Store. Contrairement à l'application prépubliée, le bot autoconfiguré contourne l'architecture du proxy de collaboration.

La méthode autoconfigurée offre une solution pour les cas suivants :

- Les clients commerciaux dont l'instance ServiceNow s'exécute loin des États-Unis peuvent rencontrer des problèmes lors de l'utilisation du proxy de collaboration.
- ServiceNow Clients GCC (Government Community Cloud).

> **Remarque :**
> Microsoft Azure prend en charge le framework bot dans GCCHIGH et DOD (US Department of Defense). Pour plus d'informations sur la prise en charge de l'infrastructure de bot, reportez-vous à la section Intégration Agent virtuel avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD.

Si vous êtes un client commercial qui a déjà installé un bot prépublié, mais que vous souhaitez l'intégrer à plusieurs ServiceNow instances au sein d'un seul Microsoft Teams locataire, reportez-vous à la section Intégrer votre bot autoconfiguré à un locataire unique Microsoft Teams.

Traduction automatique

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

Prérequis

Avant d'intégrer l'Agent virtuel à votre Microsoft Teams locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vérifiez que vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la San Diego version.
- Si vous êtes un utilisateur commercial, vérifiez que vous Microsoft 365 utilisez l'environnement commercial. Si vous êtes un utilisateur du marché réglementé, vérifiez que vous Microsoft 365 utilisez l'environnement GCC.
- Vous n'avez pas tenté d'installations précédentes de dans Intégration conversationnelle de Microsoft Teams vos instances.

  Si vous avez déjà essayé d'installer l'intégration dans Quebec les versions ultérieures, consultez cet article de la base de connaissances pour supprimer les éléments d'installation résiduels.

  Si vous avez déjà essayé d'installer l'intégration dans une version antérieure à Quebec, contactez-nous Service et assistance client pour obtenir de l'aide pour nettoyer manuellement votre instance.

- Vérifiez que vous disposez des autorisations d'administrateur sur ServiceNow et Microsoft Azure les instances.

Étapes suivantes

1. Modules d'extension pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams
2. Créer un bot dans Microsoft Teams
3. Intégrer votre bot autoconfiguré à Microsoft Teams pour GCC.
4. Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams
5. Charger le fichier de package manifeste pour publier votre bot

Modules d'extension pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Activez le module d'extension Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot], le module d'extension Intégration conversationnelle de Microsoft Teams [sn_va_teams] et vérifiez ses modules d'extension supplémentaires pour activer d'autres fonctionnalités pour la conception de conversation.

Vous devez avoir le rôle virtual_agent_admin ou admin et le rôle external_app_install_admin pour activer ces modules d'extension supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez Activer un module 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.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir effectué les étapes suivantes avant de vérifier l'activation des modules d'extension supplémentaires requis pour Microsoft Teams.

- Installation du module d'extension Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot].

  Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension Agent virtuel Glide, reportez-vous à la section Activer Agent virtuel.

- Le téléchargement de l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams à partir du ServiceNow® Storefichier .

  Pour plus d'informations sur le téléchargement de l'application, 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 .

- Installation du module d'extension Intégration conversationnelle de Microsoft Teams [sn_va_teams] dans votre ServiceNow instance.

  Pour plus d'informations sur l'installation Intégration conversationnelle de Microsoft Teams, reportez-vous à la section Installer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.

Vérifiez les modules d'extension suivants pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.

- Spoke Microsoft Teams Graph [sn_msteams_ahv2] : le module d'extension est installé automatiquement avec [sn_va_teams]. Dans votre ServiceNow instance, accédez à **Définition du système** > **Historique d'installation du module d'extension** et recherchez [sn_msteams_ahv2] pour localiser le module d'extension. S'il n'a pas été installé, vous devrez peut-être effectuer la ServiceNow Store première demande et installer le module d'extension dans votre ServiceNow instance.
- MS Teams - App Core [com.snc.msteams.app.core] : le module d'extension est installé automatiquement dans le cadre de [sn_va_teams]. Dans votre ServiceNow instance, accédez à **Définition du système** > **Historique d'installation du module d'extension** et recherchez [com.snc.msteams.app.core] pour localiser le module d'extension. Si le module d'extension est installé, vous êtes prêt à aller de l'avant. S'il n'a pas été installé, contactez .Service et assistance client

Intégrer votre bot autoconfiguré à Microsoft Teams pour GCC

Vous devez installer l'agent que vous avez créé dans votre locataire Microsoft Teams sur votre ServiceNow instance pour l'intégrer Agent virtuelau . Utilisez votre ServiceNow Agent virtuel application pour installer et configurer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin et Microsoft Azure admin.

Cette installation nécessite une ServiceNow instance à intégrer à un bot autoconfiguré sur le Microsoft Teams locataire.

Assurez-vous d'avoir créé un bot sur le Microsoft Teams locataire à intégrer à l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Créer un bot dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Extrayez les détails de l'ID de locataire, de l'ID client (ID de l'application), du secret client et du nom d'agent pour votre bot créé dans Microsoft Teams.
   Pour plus d'informations, consultez Récupérer les détails du bot.

   Remarque :
   Utilisez ces informations lors de la configuration du bot autoconfiguré dans votre ServiceNow instance.

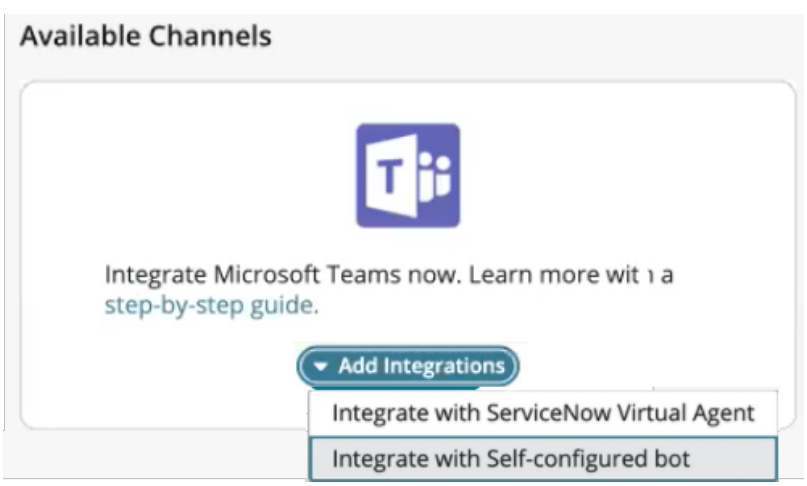
2. En tant qu'administrateur ServiceNow , configurez le bot autoconfiguré sur l'instance ServiceNow dans le champ d'application global.

   a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.

   b. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
   La page Canaux et intégrations s'ouvre.

   c. Dans la section Canaux disponibles de la Microsoft Teams vignette, sélectionnez **Ajouter des intégrations**.

   Remarque :
   La liste **déroulante Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Intégration conversationnelle de Microsoft Teams (sn_va_teams) sur votre ServiceNow instance.



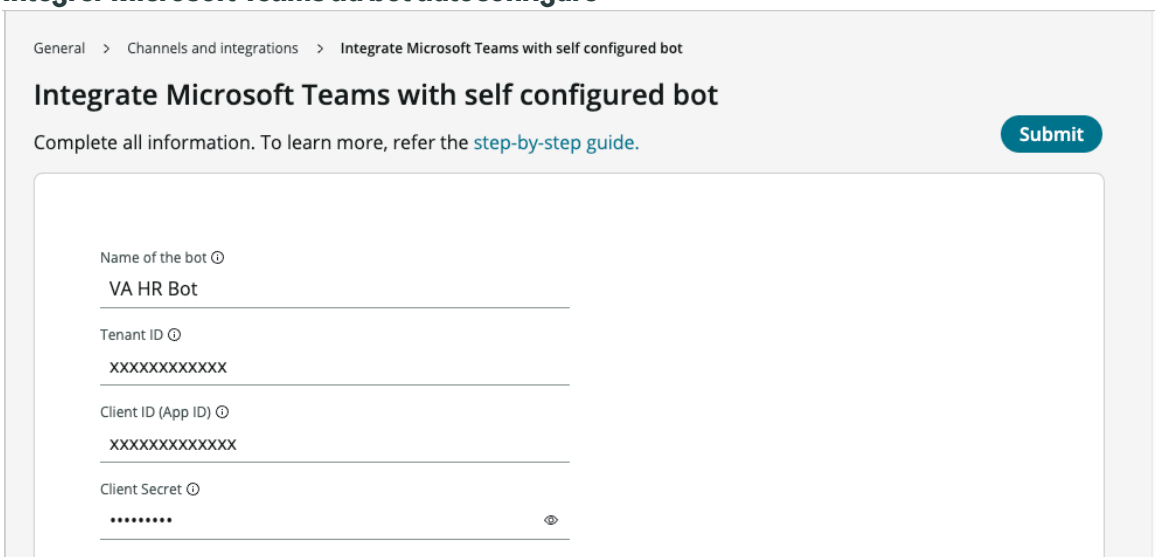
   d. Dans la liste déroulante **Ajouter des intégrations** , sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**.

   e. Dans la page Intégrer Microsoft Teams au bot autoconfiguré, indiquez **le nom du bot, l'IDde locataire**, l'ID **client (ID d'application)** et le **secret client** que vous avez notés lors de la création du Microsoft Teams bot et 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.

Intégrer Microsoft Teams au bot autoconfiguré



Remarque :
Si vous possédez plusieurs ServiceNow instances et que vous souhaitez intégrer des bots supplémentaires pour des instances supplémentaires, répétez les étapes précédentes pour les ajouter et les intégrer aux bots.

Si vous souhaitez intégrer votre ServiceNow instance à un autre Microsoft Teams bot, sélectionnez l'icône Ajouter une intégration pour le bot autoconfiguré en regard du bot autoconfiguré ou sélectionnez la liste déroulante **Ajouter une intégration** sur la page Gérer Microsoft Teams le canal et sélectionnez **Intégrer à votre bot autoconfiguré**. en surbrillance.

Pour plus d'informations, consultez Gérer l'intégration d'Agent ServiceNow virtuel avec Microsoft Teams.

L'utilisateur reçoit un message indiquant que l'installation est réussie.

Que faire ensuite

Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams.

Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams

Générez automatiquement le fichier manifeste et personnalisez la personnalisation de votre Microsoft Teams application afin de pouvoir la rendre Agent virtuel disponible dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un générateur de fichier de manifeste automatisé sur la nouvelle Microsoft Teams interface utilisateur remplit automatiquement l'ID du bot et met à jour les autres paramètres (tels que la personnalisation) en fonction des entrées de vous, l'administrateur. Le générateur de fichier manifeste permet également de télécharger le package du manifeste en un clic.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 générer un fichier manifeste, vous devez créer un bot autoconfiguré (ou vous assurer qu'un bot a déjà été créé) dans l'instance ServiceNow . Vous pouvez ensuite générer un package de manifeste pour chaque bot autoconfiguré que vous créez.
- Après avoir enregistré le formulaire de manifeste, vous pouvez télécharger le package zip du manifeste, qui contient les trois fichiers suivants :
  - manifest.json
  - color.png
  - outline.png

  Vous pouvez modifier le formulaire de manifeste et le télécharger à nouveau autant de fois que vous le souhaitez.

Remarque :
Cette fonctionnalité ne s'applique que lorsque vous configurez l'intégration Agent virtuel avec Microsoft Teams. Si vous avez l'intention d'utiliser ServiceNow les options for Microsoft Teams with ITSM ou HR, sélectionnez le lien **En savoir plus** en regard de **Planification pour activer des intégrations ITSM et RH supplémentaires** sur la page Configuration du bot. De cette façon, vous pouvez configurer le manifeste dans un module distinct au lieu de continuer à configurer le manifeste ici. Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux**, dans la section Canaux et routage, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Microsoft Teams vignette, sélectionnez **Gérer**.
4. Dans la section Bot autoconfiguré, sélectionnez l'icône **Gérer le bot**.
   Si vous n'avez pas activé l'extension de message et que vous y accédez pour la première fois, un message d'alerte Activer la nouvelle fonctionnalité s'affiche pour vous informer que la fonctionnalité d'extension de message de votre Microsoft Teams intégration peut maintenant être activée.
5. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Modifier la configuration** et, dans le formulaire, renseignez les champs.

Configurer votre bot : manifeste VA Microsoft Teams

Champ	Description
Nom court	Nom d'affichage court de votre application. **Remarque :** Assurez-vous que le nom ne dépasse pas 30 caractères.
Nom complet	Nom complet de votre application. Utilisez le nom complet si le nom court de l'application dépasse 30 caractères. **Remarque :** Assurez-vous que le nom complet ne dépasse pas 100 caractères.
ID de l'agent (Client)	Identificateur unique Microsoft généré.

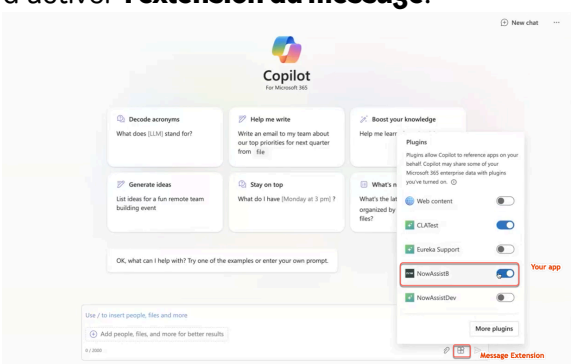
Traduction automatique

© 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.

Champ	Description
	Ce champ est automatiquement lié à l'étape de création du bot et ne peut pas être modifié.
Description brève	Brève description de votre expérience d'application. Utilisez une description brève lorsque l'espace est limité. **Remarque :** Assurez-vous que la description brève ne dépasse pas 80 caractères.
Description complète	Description complète de votre application. **Remarque :** Assurez-vous que la description complète ne dépasse pas 4 000 caractères.
Domaines valides	Liste des domaines valides pour les sites web dans lesquels votre application prévoit de se charger Microsoft Teams. **Remarque :** Actuellement, seul le ServiceNow domaine est pris en charge.
Version	Version spécifique de votre application pour suivre la soumission du manifeste incrémentiel à Microsoft Teams. Par exemple, 1.0.0. Utilisez un maximum de 2 chiffres après chaque décimale. **Remarque :** Assurez-vous de mettre un nombre plus élevé pour chaque nouvelle version.
Couleur d'accentuation	Couleur à utiliser comme arrière-plan pour vos icônes de contour. **Remarque :** La valeur doit être un code couleur HTML valide commençant par un hashtag (#). Par exemple, #293E40.
Icône de couleur	Icône de votre application que vous souhaitez afficher dans la plupart des Microsoft Teams scénarios. Vous pouvez sélectionner l'une des options 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.

Champ	Description
	○ **Utiliser l'icône par défaut** : remplace la couleur de l'icône par l'icône de couleur par défaut. ○ **Utiliser l'icône personnalisée** : remplace l'icône de couleur par une couleur d'icône de votre choix. **Remarque :** Assurez-vous de charger uniquement les fichiers d'image .png ayant moins de 192x192 pixels pour changer la couleur de l'icône.
Icône de contour	Icône affichée dans la barre de l'application lorsque celle-ci est en cours d'utilisation. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ○ **Utiliser l'icône par défaut** : remplace l'icône de contour par l'icône de contour par défaut. ○ **Utiliser l'icône personnalisée** : remplace l'icône de contour par une icône de votre choix. **Remarque :** Assurez-vous de ne charger que les fichiers d'image .png de moins de 32x32 pixels pour modifier l'icône de contour.
Extension du message	Extension de message qui permet aux utilisateurs de rechercher et de partager les résultats via la zone de composition de message du Microsoft Teams client. Si vous comptez utiliser ce bot pour Microsoft Copilot, assurez-vous d'activer **l'extension du message**.  En activant l'extension de message pour une application ou un bot, vous verrez la même application ou le même bot dans la zone d'extension de message

Traduction automatique

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

Champ	Description
	pendant votre conversation avec le Now AssistMicrosoft Copilot.

Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez la documentation Microsoft Teams .

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous êtes redirigé vers la page de configuration du bot où le fichier manifeste est enregistré et prêt à être téléchargé.

> **Remarque :**
>
> Vous pouvez également modifier le fichier manifeste en sélectionnant **Modifier la configuration** sur la page de téléchargement et en téléchargeant le fichier autant de fois que vous le souhaitez. À chaque nouveau manifeste, assurez-vous de saisir un numéro de version plus élevé dans le champ **Version** afin que le formulaire mis à jour puisse être enregistré avec succès.

7. Dans la page Configuration du bot, sous Votre package, sélectionnez le bouton **Télécharger** pour télécharger votre fichier de package.

> **Remarque :**
>
> Vous pouvez également modifier le fichier manifeste en sélectionnant **Modifier la configuration** sur la page de téléchargement et en téléchargeant le fichier autant de fois que vous le souhaitez. Toutefois, à chaque nouveau manifeste, assurez-vous de saisir un numéro de version plus élevé dans le champ **Version** afin que le formulaire mis à jour soit enregistré avec succès.

Que faire ensuite

Charger le fichier de package manifeste pour publier votre bot.

Charger le fichier de package manifeste pour publier votre bot

Chargez le fichier manifeste que vous avez généré dans l'App Microsoft Teams Store et testez votre expérience d'application pour qu'il soit disponible dans l'App Microsoft Store global.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

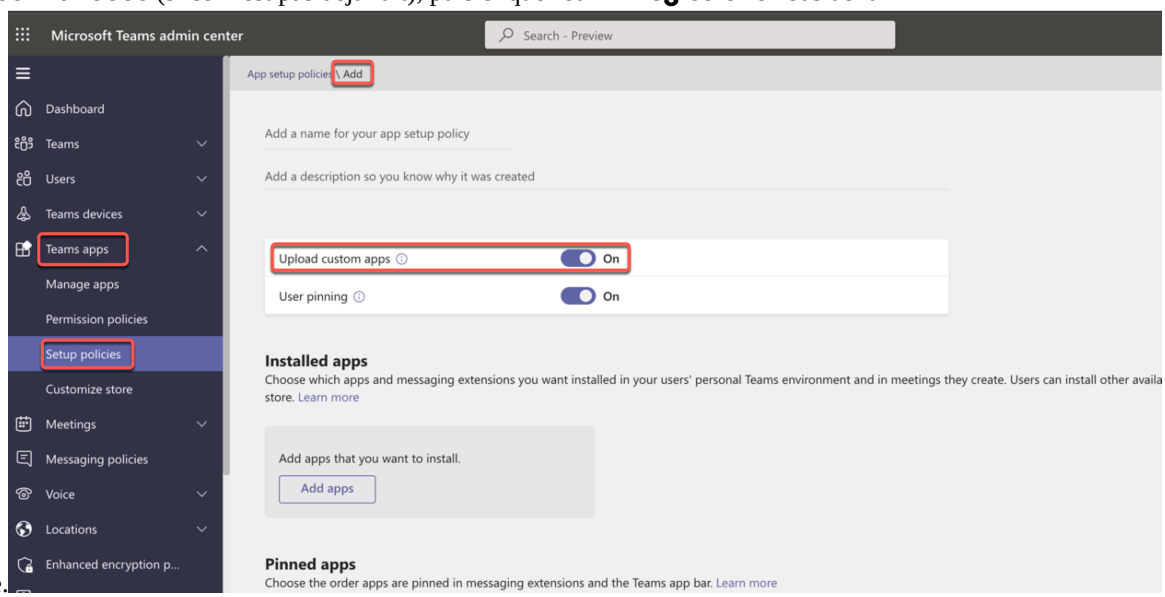
Le bot autoconfiguré que vous avez créé ne sera pas disponible dans l'App Store global, Microsoft contrairement à l'application ServiceNow prépubliée ServiceNow Agent virtuel. Pour tester votre expérience de l'application dans Microsoft Teams, vous devez charger votre application dans Microsoft Teams. Le chargement ajoute l'application à l'équipe que vous avez sélectionnée et votre équipe peut participer aux conversations de bout en bout avec le bot.

Traduction automatique

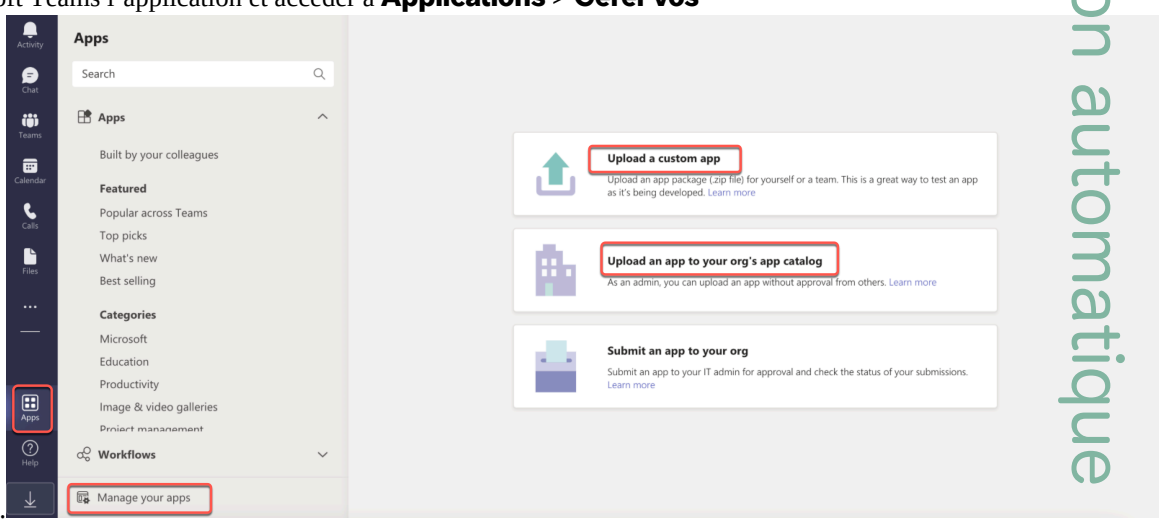
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams à l'aide des informations d'identification de l'administrateur et accédez à **Applications Teams** > **Politiques de configuration**.
2. Cliquez sur **Ajouter** et activez **l'option Télécharger des applications personnalisées** (si ce n'est pas déjà fait), puis cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.



3. Ouvrir Microsoft Teams l'application et accéder à **Applications** > **Gérer vos applications**.



4. Sélectionnez **Charger une application personnalisée** à des fins de test, puis **Charger une application dans le catalogue d'applications de votre organisation** pour libérer le bot autoconfiguré pour l'ensemble de l'organisation.
5. Téléchargez le fichier zip et cliquez sur **Ajouter/Installer**.
6. Une fois que vous avez publié le bot, cliquez sur le menu à 3 points dans le volet de gauche pour localiser votre application (recherchez dans la barre Rechercher une application).
   Vous avez publié le bot avec succès sur Microsoft Teams. Il devrait maintenant être disponible pour votre organisation et vous pouvez commencer à interagir avec le bot.
7. Procédez comme suit dans l'Admin Microsoft Teams Center.

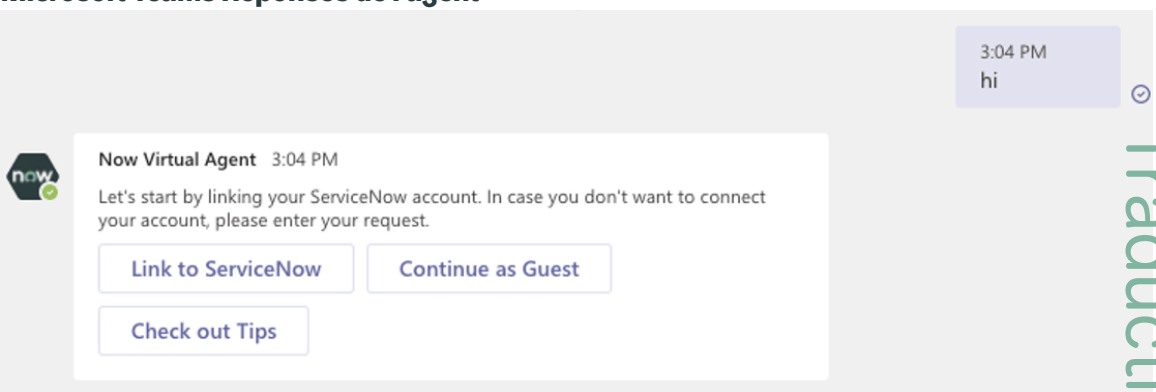
Traduction automatique

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

Remarque :
Si vous avez activé la pré-liaison en activant **l'option Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** sur la page de l'interface utilisateur d'intégration d'application de messagerie, les utilisateurs sont pré-liés sans avoir à taper bonjour. Pour en savoir plus sur le pré-association de vos comptes, reportez-vous à la section Demander un lien Agent virtuel préalable pour l'intégration à Microsoft Teams. Si vous avez désactivé la case à cocher, utilisez le processus d'association de compte manuel décrit ci-dessous.

a. Tapez bonjour pour commencer à interagir avec le bot.
Le bot présente une invite qui fournit des options d'authentification, telles que **Lien vers ServiceNow**, **Continuer en tant qu'invité** et **Consulter les conseils**.

Microsoft Teams Réponses de l'agent

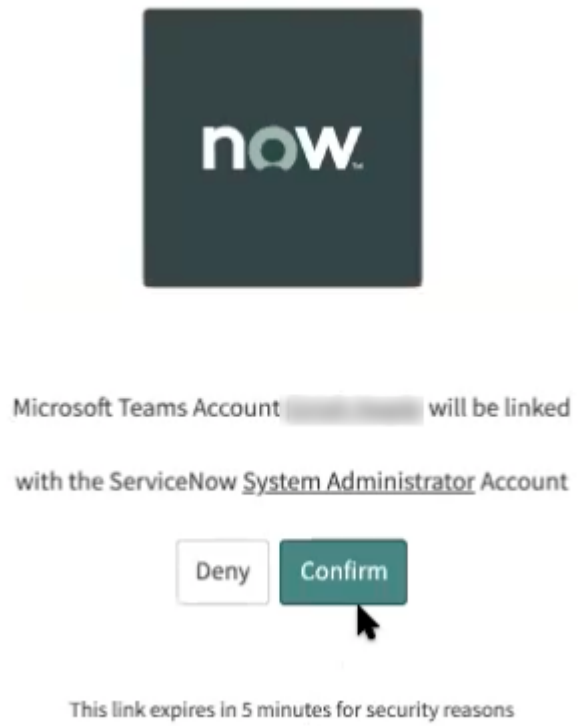


L'option Lien vers ServiceNow demande aux utilisateurs de saisir leurs ServiceNow informations d'identification d'instance. Si vous choisissez de lier à votre ServiceNow compte, l'écran suivant s'affiche et vous demande de confirmer l'association du compte.

Traduction automatique

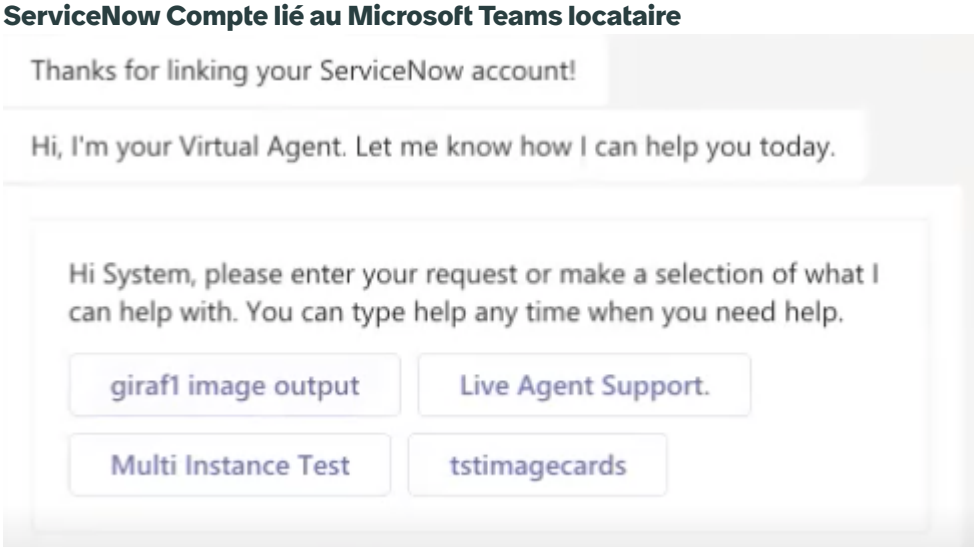
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Association du compte au Microsoft TeamsServiceNow compte



La liaison de compte associe votre Microsoft Teams compte à votre ServiceNow compte pour l'instance ServiceNow intégrée au Intégration conversationnelle de Microsoft Teams. Les utilisateurs disposant de comptes liés peuvent exécuter des rubriques Agent virtuel qui utilisent ServiceNow des informations et des enregistrements.

ServiceNow Compte lié au Microsoft Teams locataire



Si vos utilisateurs ne lient pas leurs ServiceNow comptes, ils ne peuvent accéder qu'aux rubriques publiques et les exécuter.

b. Configurez le bot sur votre ServiceNow instance.
Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Intégration à des applications de messagerie.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Vous avez réussi l'intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide de la méthode autoconfigurée. Si vous souhaitez obtenir des options supplémentaires ITSM et RH dans Microsoft Teams, consultez ces instructions pour l'utilisation d'un bot autoconfiguré avec ServiceNow pour Microsoft Teams.

Intégration Agent virtuel avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD

Vous pouvez intégrer l'Agent virtuel à Microsoft Teams pour les clients GCC-H (Government Community Cloud - High) ou DoD (Department of Defense) en configurant vos propres bots. La méthode autoconfigurée offre aux clients un autre moyen d'activer l'intégration sans installer l'application Now Virtual Agent par défaut publiée dans le Microsoft Store. Le bot autoconfiguré contourne l'architecture du proxy de collaboration.

Si vous êtes un client commercial qui a déjà installé un bot prépublié, mais que vous souhaitez l'intégrer à plusieurs ServiceNow instances au sein d'un seul Microsoft Teams locataire, reportez-vous à la section Intégrer votre bot autoconfiguré à un locataire unique Microsoft Teams.

Si vous êtes un Microsoft client GCC(GovtCommunityCloud), ne suivez pas cette étape. Au lieu de cela, reportez-vous à Intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide du bot autoconfiguré.

Prérequis

Avant d'intégrer l'Agent virtuel à votre Microsoft Teams locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vérifiez que vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la San Diego version.
- Vérifiez que vous n'avez pas déjà essayé d'installer l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams sur vos instances.

  Si vous avez déjà essayé d'installer l'intégration dans Quebec les versions ultérieures, consultez cet article de la base de connaissances pour supprimer les éléments d'installation résiduels.

  Si vous avez déjà essayé d'installer l'intégration dans une version antérieure à Quebec, contactez-nous Service et assistance client pour obtenir de l'aide pour nettoyer manuellement votre instance.

- Vérifiez que vous disposez des autorisations d'administrateur sur ServiceNow et Microsoft Azure les instances.

Étapes suivantes

1. Modules d'extension pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.
2. Créer un bot pour Microsoft Teams GCC-H ou DoD.
3. Intégrer votre bot autoconfiguré à Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD.
4. Générer automatiquement le fichier manifeste et le charger dans Microsoft Teams GCC-H ou DoD.

Créer un bot pour Microsoft Teams GCC-H ou DoD

Créez un bot autoconfiguré pour que les Agent virtuelMicrosoft Teams clients GCC-H ou DoD puissent s'intégrer au .

Traduction automatique

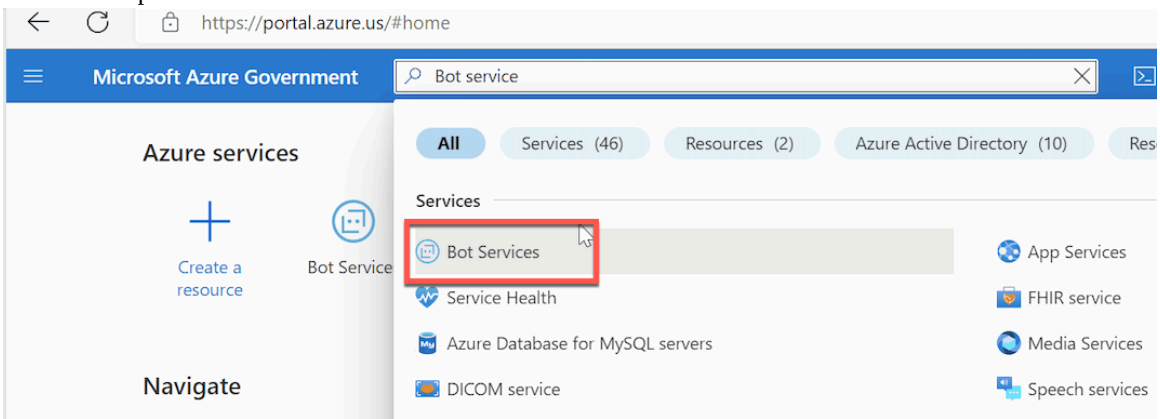
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer

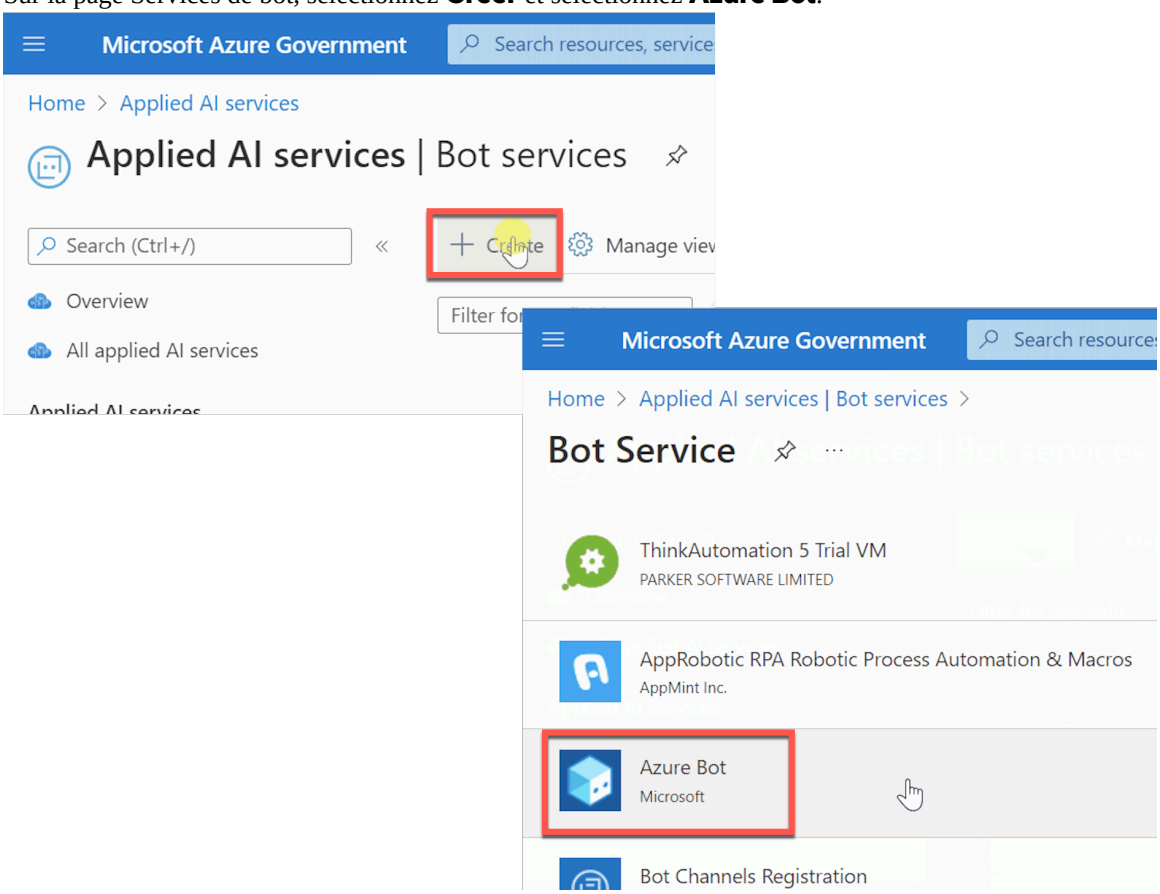
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Connectez-vous à la page d'accueil du portail Azure et recherchez Services de bot dans la barre de recherche supérieure.



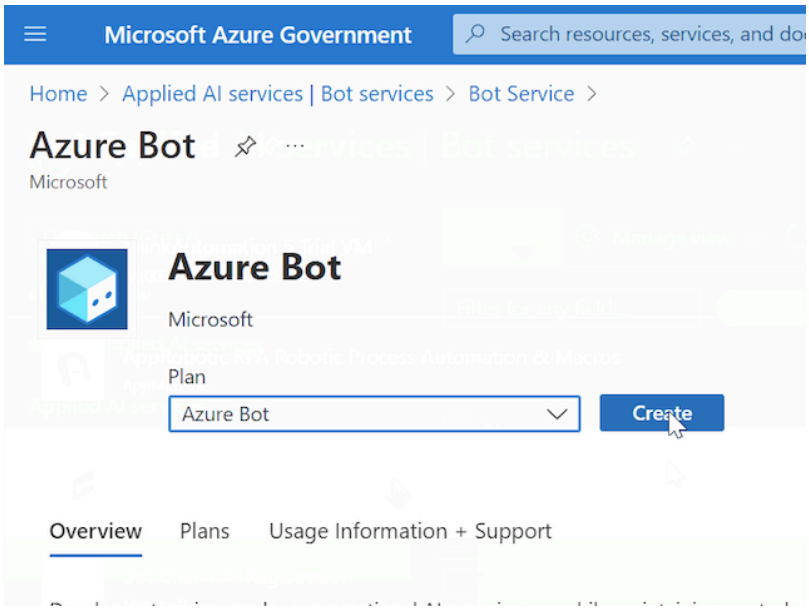
2. Sur la page Services de bot, sélectionnez **Créer** et sélectionnez **Azure Bot**.



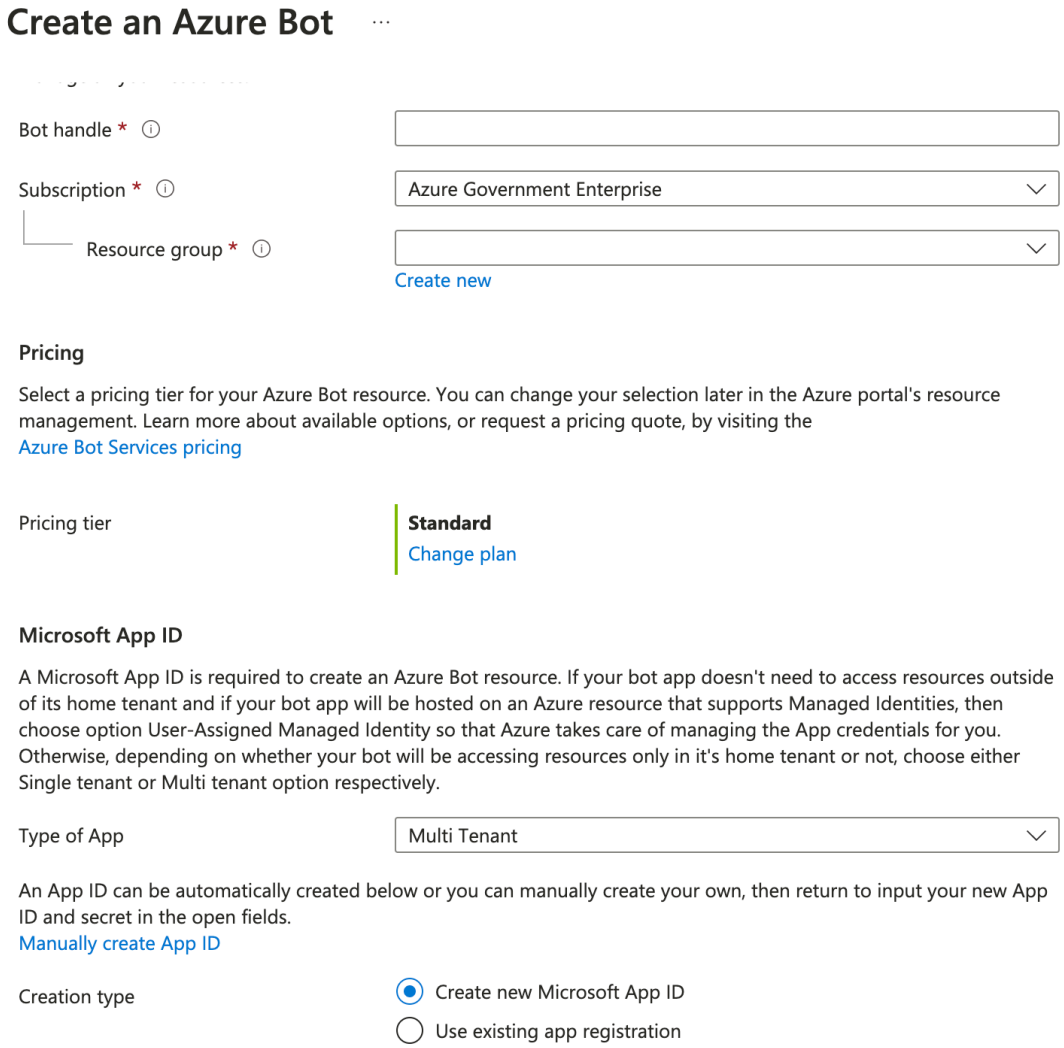
3. Sur la page Azure Bot, sélectionnez **Créer** en regard du menu Plan.

Traduction automatique

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



4. Sur le formulaire, renseignez les détails du **handle de bot**, de l'abonnement, du groupe de **ressources**, de **l'emplacement du nouveau groupe de ressources** et de **la tarification**.



5. Sous **ID d'application Microsoft**, sélectionnez le type d'application dans la liste Type d'application.

Traduction automatique

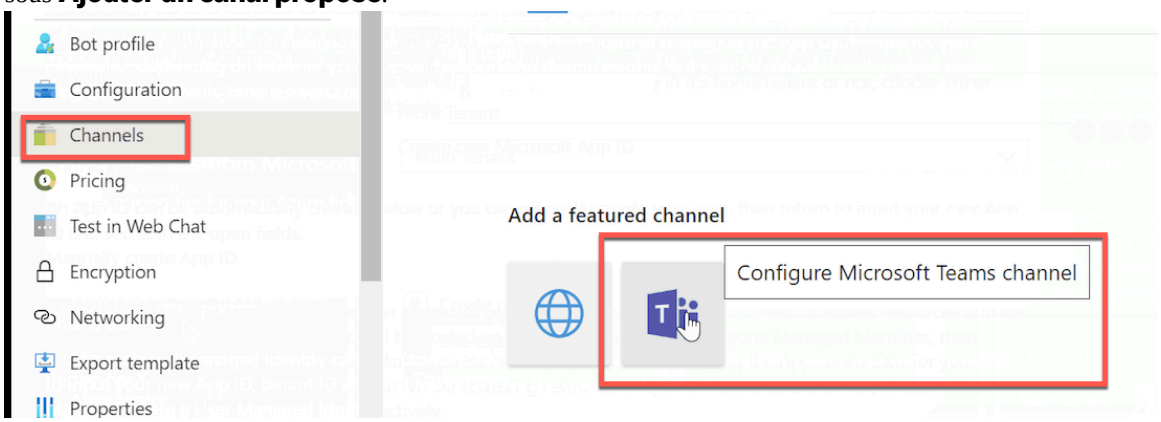
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Vous pouvez créer une application mutualisée ou une application à locataire unique.

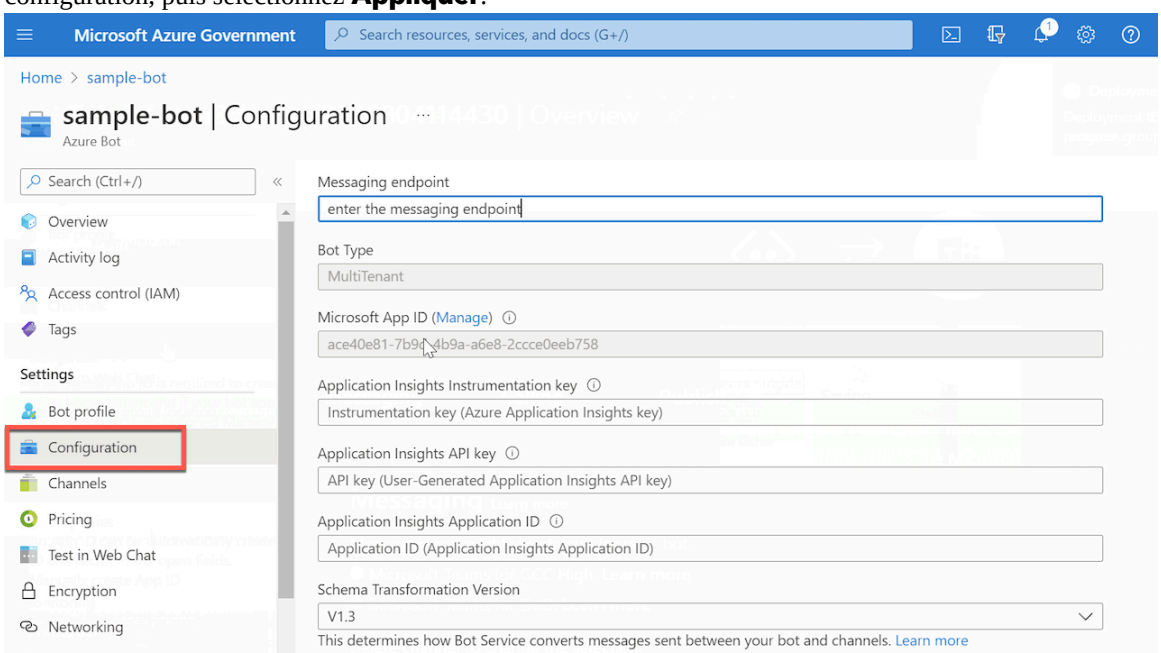
6. Sélectionnez la case d'option **Type de création** .

> **Remarque :**
> Si une application existante est utilisée, assurez-vous que le type d'application est le même que le type de bot que vous créez. Cette vérification est importante car une application mutualisée fonctionnera avec un bot mutualisé Microsoft Teams et vice versa.

7. Sélectionnez **Examiner + créer**.
8. Passez en revue les détails de base du bot fournis et sélectionnez **Créer**.
   Lorsque le bot est créé avec succès, vous recevez le message Déploiement réussi .
9. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Canaux** , puis sélectionnez l'icône Microsoft Teams sous **Ajouter un canal proposé**.



10. Dans la fenêtre contextuelle Conditions d'utilisation, sélectionnez **Enregistrer** , puis **Accepter**.
    Le canal est enregistré.
11. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Configuration**, remplissez le formulaire de configuration, puis sélectionnez **Appliquer**.



Traduction automatique

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

Remarque :
Dans le champ **Point de terminaison de messagerie** , fournissez l'adresse URL de l'instance.

Par exemple : https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events.

Le domaine peut ne pas être service-now.com et peut être différent. Par exemple, le domaine pour GCC est servicenowservices.com.

Remplacez le <instancename> par le nom de l'instance ServiceNow dans laquelle vous effectuez l'intégration avec Microsoft Teams.

12. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Vue d'ensemble**.
Vous pouvez également accéder à la page Vue d'ensemble en naviguant vers **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications** et localisez votre application dans la liste pour récupérer les détails suivants.
13. Procédez comme suit pour récupérer le code de valeur secrète :
    a. Copiez **l'ID (client) de l'application** et l'ID (**locataire) du répertoire** de votre application et notez-les.
    b. Dans la barre de navigation de gauche, sous **Gérer**, sélectionnez **Certificats et secrets**.
    c. Sélectionnez **+ Nouveau secret client**, ajoutez votre **description** et votre **expiration**, puis sélectionnez **Ajouter**.
    d. Copiez le code de valeur secrète dans le champ **Valeur** et notez-le.

Remarque :
Le code de valeur secrète n'est visible qu'une seule fois.

Intégrer votre bot autoconfiguré à Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD

Liez votre bot enregistré Microsoft Teams à votre ServiceNow instance pour l'intégrer Agent virtuelau fichier . Utilisez votre ServiceNow Agent virtuel application pour installer et configurer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin et Microsoft Azure admin.

Procédure

1. Récupérez les détails de l'ID de locataire, de l'ID client (ID d'application), du secret client et du nom d'agent pour votre bot créé dans Microsoft Teams.
Pour plus d'informations, consultez Récupérer les détails du bot.

Remarque :
Utilisez ces informations lors de la configuration du bot autoconfiguré dans votre ServiceNow instance.

2. En tant qu'administrateur ServiceNow , configurez le bot autoconfiguré sur l'instance ServiceNow dans le champ d'application global.

Traduction automatique

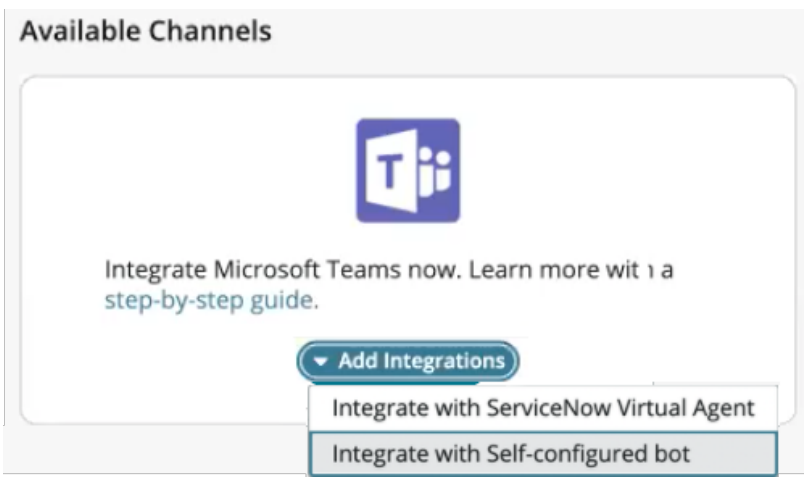
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.

b. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux**, sélectionnez **Afficher tout**.
La page Canaux et intégrations s'ouvre.

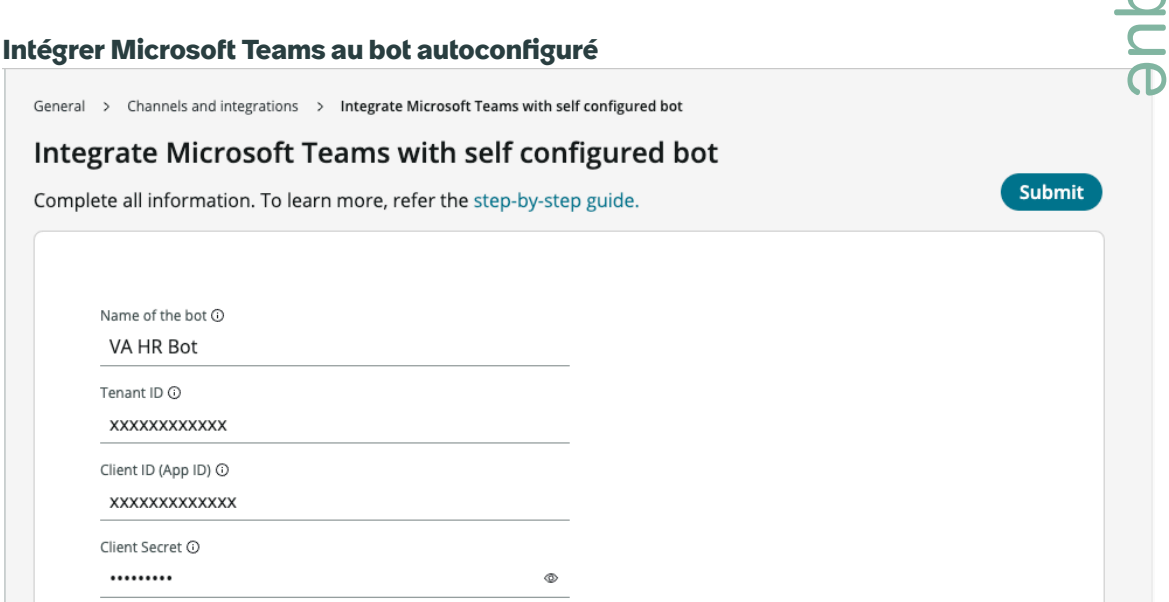
c. Dans la section Canaux disponibles de la Microsoft Teams vignette, sélectionnez **Ajouter des intégrations**.

> **Remarque :**
> La liste **déroulante Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Intégration conversationnelle de Microsoft Teams (sn_va_teams) sur votre ServiceNow instance.



d. Dans la liste déroulante **Ajouter des intégrations** , sélectionnez **Intégrer à votre bot autoconfiguré**.

e. Dans la page Intégrer Microsoft Teams au bot autoconfiguré, indiquez **le nom du bot, l'IDde locataire**, l'ID **client (ID d'application)** et le **secret client** que vous avez notés lors de la création du Microsoft Teams bot et sélectionnez **Soumettre**.

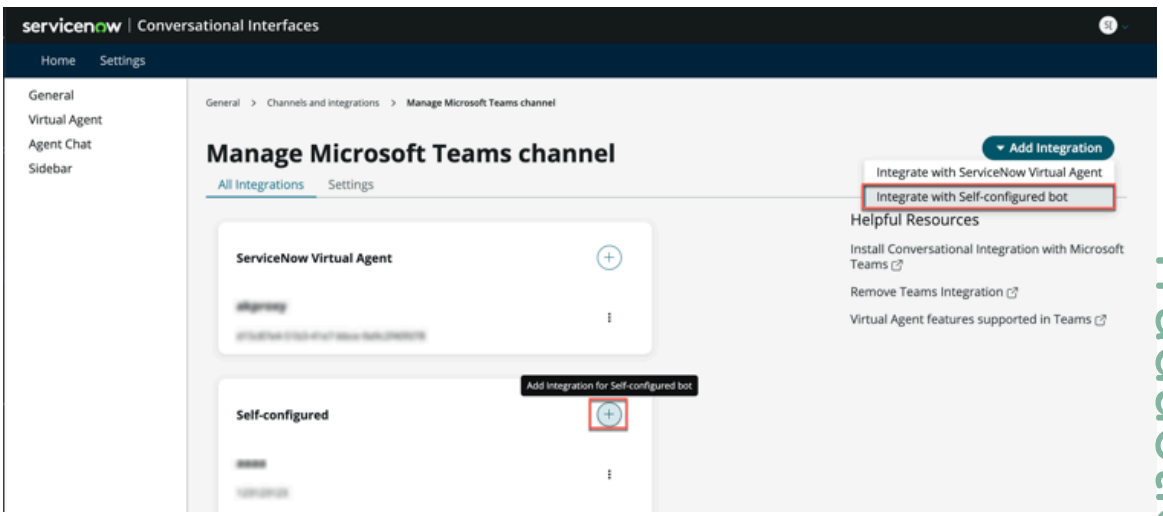


Traduction automatique

© 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.

Remarque :
Si vous possédez plusieurs ServiceNow instances et que vous souhaitez intégrer des bots supplémentaires pour des instances supplémentaires, répétez les étapes précédentes pour les ajouter et les intégrer aux bots.

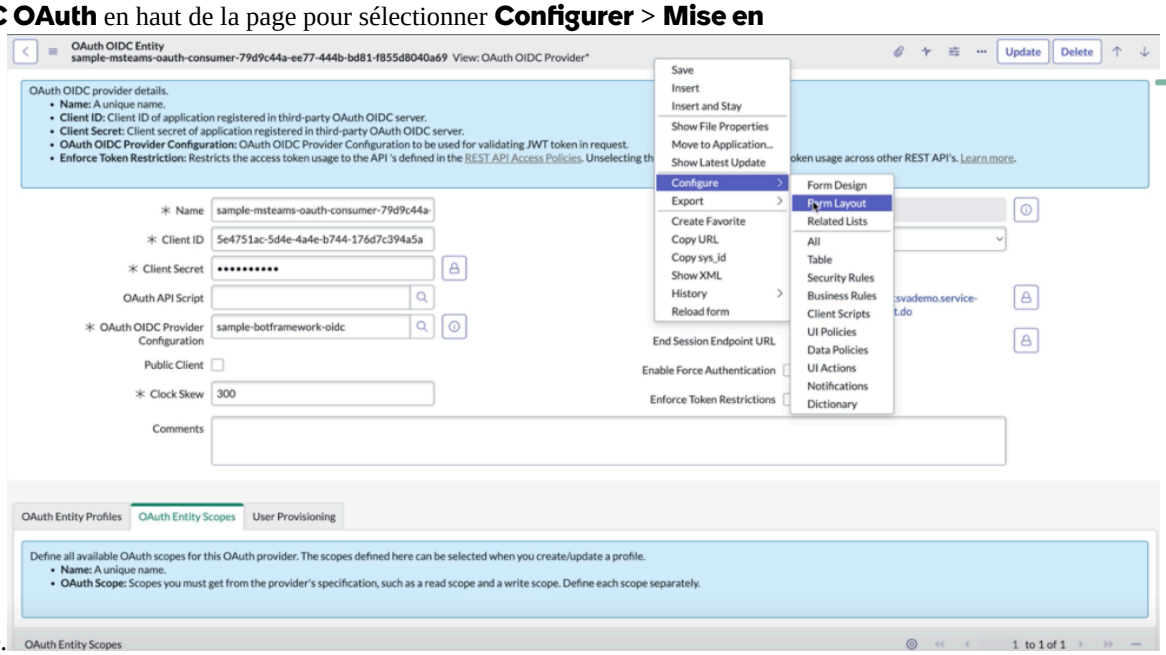
Si vous souhaitez intégrer votre ServiceNow instance à un autre Microsoft Teams bot, sélectionnez l'icône Plus en regard du bot autoconfiguré ou sélectionnez la liste déroulante **Ajouter une intégration** sur la page Gérer le canal Microsoft Teams et sélectionnez **Intégrer à votre bot autoconfiguré**.



Pour plus d'informations, consultez Gérer l'intégration d'Agent ServiceNow virtuel avec Microsoft Teams.

L'utilisateur reçoit un message indiquant que l'installation est réussie.

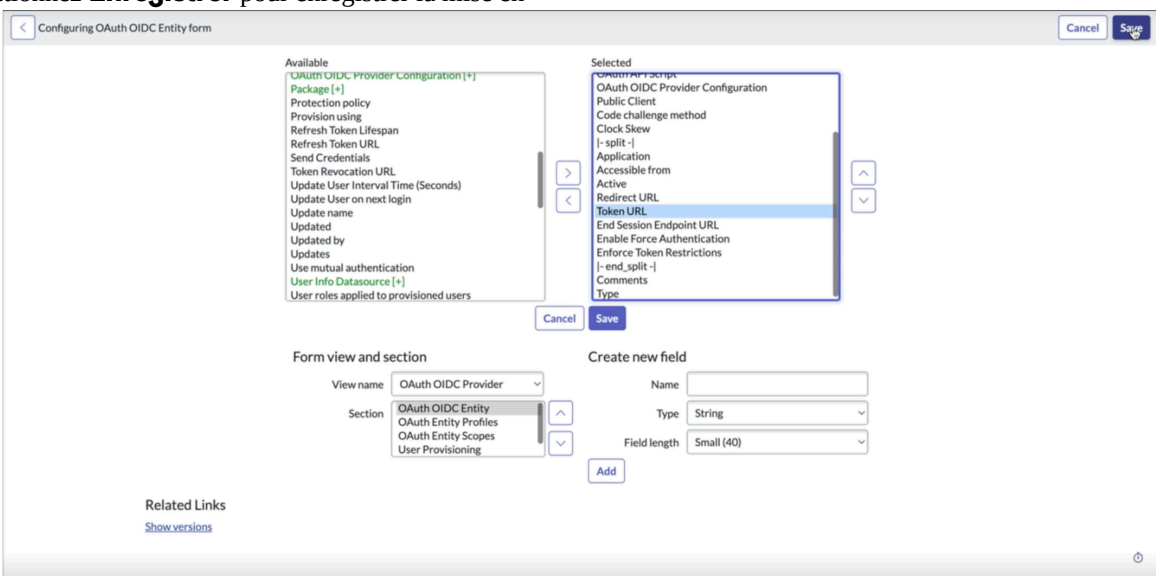
3. Dans votre ServiceNow instance, accédez à **OAuth système** > **Registre d'application** et ouvrez l'enregistrement qui contient **sample-msteams-oauth-consumer**.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête de la barre grise intitulé **Entité OIDC OAuth** en haut de la page pour sélectionner **Configurer** > **Mise en 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.

5. Recherchez **l'URL du jeton** dans le champ **Disponible** , ajoutez-la au champ **Sélectionné** et déplacez-la sous **URL de redirection**.
6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la mise en page.



Vous êtes redirigé vers l'enregistrement de l'entité OIDC OAuth.

7. Sur le formulaire Entité OIDC OAuth, sélectionnez l'icône de verrou pour déverrouiller le champ **URL du jeton** , puis mettez à jour la valeur par défaut :
   - Pour une application mutualisée : https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token
   - Pour une application à locataire unique : https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
8. Faites défiler le formulaire Entité OIDC OAuth, sélectionnez l'onglet **Périmètres des entités OAuth** et mettez à jour la valeur par défaut du champ d'application OAuth sur https://api.botframework.us/.default.
9. Sur le formulaire Entité OIDC OAuth, sélectionnez l'icône d'informations en regard du champ **Configuration du fournisseur OIDC OAuth** et sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
10. Sur le formulaire Configuration du fournisseur OIDC, mettez à jour **l'URL des métadonnées OIDC** sur https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration et sélectionnez **Mettre à jour**.

Générer automatiquement le fichier manifeste et le charger dans Microsoft Teams GCC-H ou DoD

Une fois que vous avez terminé l'intégration du bot sur l'instance ServiceNow , configurez le fichier manifeste, générez-le automatiquement et chargez le fichier de package dans Microsoft Teams pour commencer à converser avec le Agent virtuelfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bot autoconfiguré que vous avez créé n'est pas disponible dans l'App Microsoft Store global, contrairement à l'application ServiceNow pré-publiée Agent virtuel ServiceNow. Vous devez charger votre application dans Microsoft Teams. Le chargement ajoute l'application à l'équipe que vous sélectionnez et vous et votre équipe pouvez participer aux conversations de bout en bout avec le bot.

Traduction automatique

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

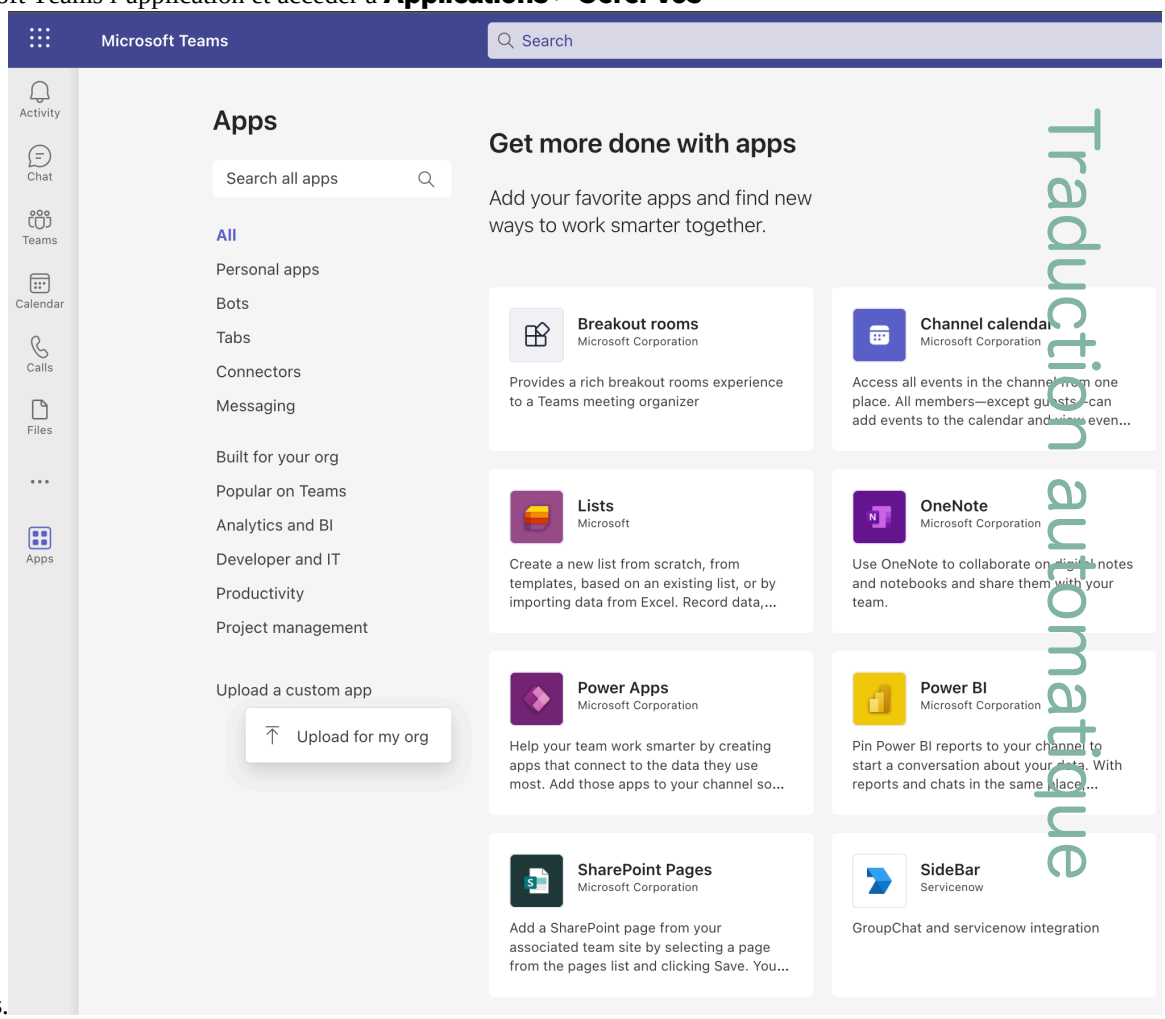
Remarque :

Vous devez être autorisé à charger des applications personnalisées dans Microsoft Teams. Pour savoir comment l'activer, consultez la Microsoft documentation.

Procédure

1. Pour configurer le bot, générer automatiquement le fichier manifeste et télécharger le fichier manifeste configuré dans votre ServiceNow instance, reportez-vous à la section Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams.
2. Pour publier le fichier manifeste, à partir de Microsoft Teams, procédez comme suit :

   a. Ouvrir Microsoft Teams l'application et accéder à **Applications** > **Gérer vos applications**.



   b. Sélectionnez **Charger une application dans le catalogue d'applications de votre organisation** pour libérer le bot autoconfiguré à l'ensemble de l'organisation.

   c. Téléchargez le fichier zip et cliquez sur **Ajouter/Installer**.

   d. Une fois que vous avez publié le bot, cliquez sur le menu à 3 points dans le volet de gauche pour localiser votre application (recherchez dans la barre Rechercher une application).
   Vous avez publié le bot avec succès sur Microsoft Teams. Il devrait maintenant être disponible pour votre organisation et vous pouvez commencer à interagir avec le bot.

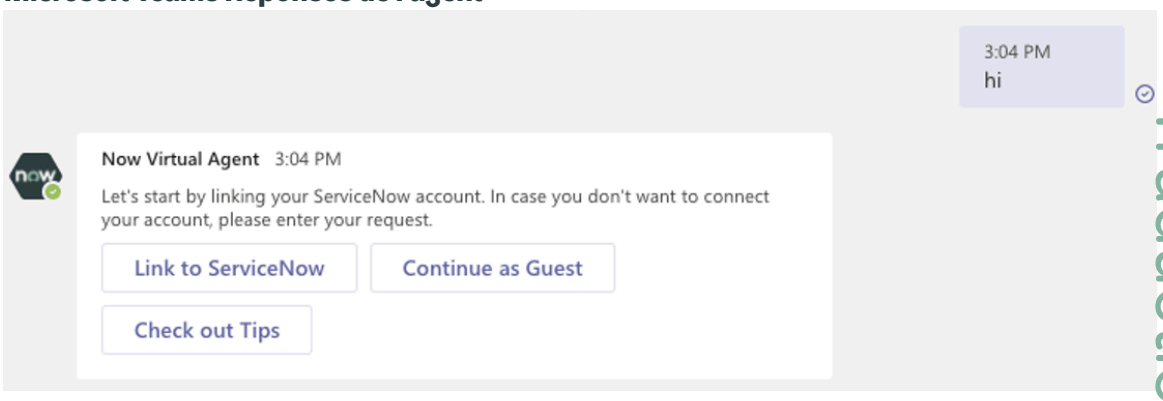
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. **Remarque :**
   Si vous avez activé la pré-liaison en activant **l'option Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** sur la page de l'interface utilisateur d'intégration d'application de messagerie, les utilisateurs sont pré-liés sans avoir à taper bonjour. Pour en savoir plus sur le pré-association de vos comptes, reportez-vous à la section Demander un lien Agent virtuel préalable pour l'intégration à Microsoft Teams. Si vous avez désactivé la case à cocher, utilisez le processus d'association de compte manuel décrit ci-dessous.

`Tapez bonjour` pour commencer à interagir avec le bot.
Le bot présente une invite qui fournit des options d'authentification, telles que **Lien vers ServiceNow**, **Continuer en tant qu'invité** et **Consulter les conseils**.

Microsoft Teams Réponses de l'agent

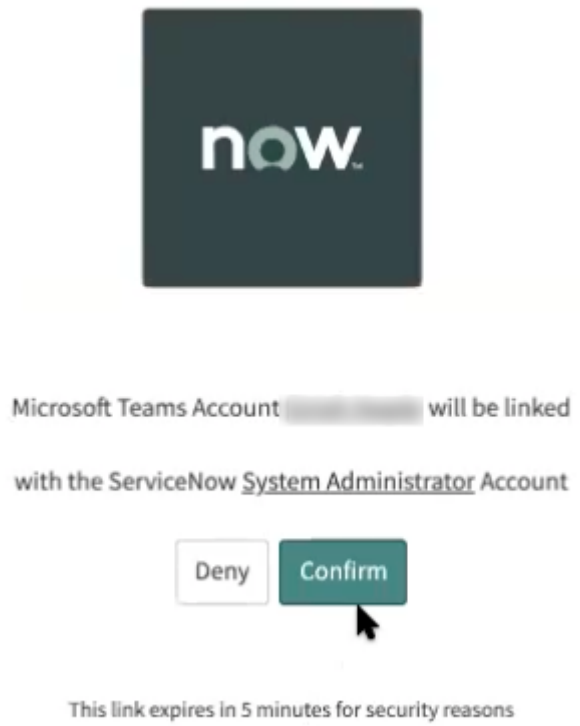


L'option Lien vers ServiceNow nécessite que vous saisissiez les informations d'identification de l'instanceServiceNow. Si vous choisissez de lier à votre ServiceNow compte, l'écran suivant s'affiche et vous demande de confirmer l'association du compte.

Traduction automatique

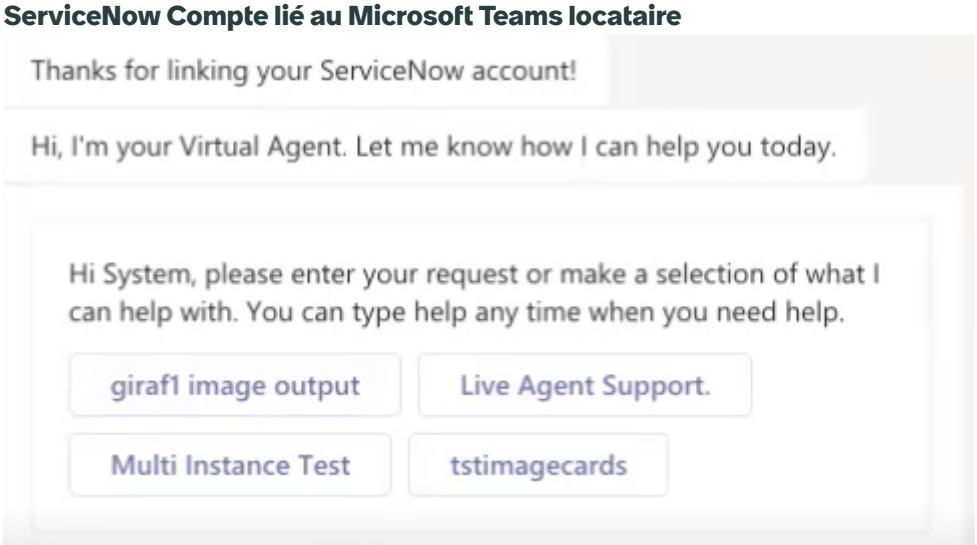
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Liaison du compte MS Teams au ServiceNow compte



La liaison de compte associe votre Microsoft Teams compte à votre ServiceNow compte pour l'instance ServiceNow intégrée au Intégration conversationnelle de Microsoft Teams. Si votre compte est lié, vous pouvez exécuter des rubriques Agent virtuel qui utilisent ServiceNow des informations et des enregistrements.

ServiceNow Compte lié au Microsoft Teams locataire



Si vous ne liez pas vos ServiceNow comptes, vous ne pouvez accéder qu'aux rubriques publiques et les exécuter.

4. Configurez le bot sur votre ServiceNow instance.
   Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Intégration à des applications de messagerie.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Vous avez réussi l'intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide de la méthode autoconfigurée. Si vous souhaitez obtenir des options supplémentaires ITSM et RH dans Microsoft Teams, consultez ces instructions pour l'utilisation d'un bot autoconfiguré avec ServiceNow pour Microsoft Teams.

Limitations dans GCC-H ou DoD pour l'intégration Microsoft Teams avec Agent virtuel

Découvrez les limites de l'intégration de Microsoft Teams Government Community Cloud - High (GCC-H) ou du département de la Défense des États-Unis (DoD) Microsoft Teams avec Agent virtuel.

Limitations

1. **Version du manifeste** : jusqu'à v1.10. Assurez-vous que le modèle que vous créez a la version 1.10 ou une version antérieure.
2. **Cartes adaptatives** : activez la propriété système pour télécharger les `sn_va_teams.send_image_as_data` images de votre conversation qui Microsoft Teams sont intégrées à GCC-High. Appliquez cette propriété système aux contrôles d'image et de carte. Si vous utilisez l'URL d'une image, assurez-vous que sa source est une ServiceNow instance.

Intégration Now Assist avec Agent virtuelMicrosoft Copilot

Intégrez votre Now Assist Agent virtuel utilisation Intégration conversationnelle de Microsoft Teams pour Microsoft Copilot tirer parti de l'expérience conversationnelle de l'IA générative.

L'intégration Microsoft Copilot utilise l'expérience d'installation et de configuration existante via Microsoft Teams l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams , car le cas d'utilisation primaire de Copilot est une extension de Microsoft Teams.

Le module d'extension par défaut Intégration conversationnelle de Microsoft Teams (sn_va_teams) s'intègre automatiquement à Copilot. Pour que l'intégration fonctionne automatiquement, assurez-vous d'avoir :

- Version Xanadu de l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams installée et configurée. Si vous disposez d'une version précédente de l'application, mettez-la à niveau vers la Xanadu version ultérieure.
- La Microsoft Copilot licence.

  Remarque :

  - Avant l'intégration, assurez-vous que cette Copilot option est activée sur votre Microsoft Teams locataire.
  - Aucun changement de configuration n'est requis sur votre ServiceNow instance pour l'intégration avec Microsoft Copilot.

- La Now Assist licence et celle sont Now Assist configurées Agent virtuel . Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel.

Intégrer Microsoft Copilot au Agent virtuel Now bot

Si vous utilisez le bot par défautAgent virtuel Now, aucune configuration supplémentaire n'est requise. Le processus d'intégration du bot avec Microsoft Copilot est similaire à celui d'intégration Agent virtuel Now du bot avec Microsoft TeamsAgent virtuel Now .

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations, consultez Intégration ServiceNow Agent virtuel à Microsoft Teams.

Intégrer Microsoft Copilot au bot autoconfiguré

Utilisez votre bot autoconfiguré pour vous connecter à Microsoft Copilot. Le processus d'intégration du bot autoconfiguré avec Microsoft Copilot est similaire à celui d'intégration du bot autoconfiguré avec Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide du bot autoconfiguré.

Toutefois, si vous souhaitez utiliser un bot autoconfiguré pour Microsoft Copilot, vous devez effectuer la configuration supplémentaire suivante :

- Fournissez au bot autoconfiguré un nom d'agent d'un seul mot lors de sa création (tel que MyIT ou Now Assist, entre autres). La configuration actuelle Copilot ne reconnaît que les noms d'agents ou de modules d'extension composés d'un seul mot. Fournir un nom d'agent composé d'un seul mot améliore la fiabilité des réponses de l'agent dans Copilot les conversations.
- Activer Copilot l'intégration avec Now Assist dans .Agent virtuel Pour plus d'informations, consultez Activer l'expérience Now Assist dans API Agent virtuel.
- Migrez toutes les rubriques pertinentes vers les conversations pour les grands modèles de langage (LLM) avec Copilot.Now LLM ServiceNow Assist Pour migrer vos rubriques vers LLM, vous devez activer LLM. Pour plus d'informations, consultez Migrer NLU les rubriques vers les rubriques LLM.

  Remarque :
  Après avoir activé LLM, vous n'avez rien de spécifique à faire pour le Copilot en ce qui concerne les rubriques LLM. Tant que le bot autoconfiguré est détectable par le Now Assist LLM, il peut également être détecté par le Copilot et vérifieque le module d'extension ou le bot répond lorsqu'il est utilisé.

- Activez Recherche IA sur votre ServiceNow instance pour une utilisation Now Assist avec Microsoft Copilot. Pour plus d'informations sur l'activation Recherche IAde , reportez-vous à la section Enable AI Search for Next Experience .
- Mettez à jour les champs suivants dans le fichier manifeste téléchargé à partir de l'expérience administrateur pour configurer le bot autoconfiguré et l'utiliser pour Copilot l'intégration.

manifest.json changements pour l'intégration du copilote

Traduction automatique

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

- **Description complète** :
  - Mettez à jour le nom du bot dans la description complète pour le nom de bot d'un seul mot de votre bot.

    Par exemple, si la description complète contient le nom d'agent bot autoconfiguré, mettez-le à jour avec un nom d'agent d'un seul mot tel que Now Assist.

    Remarque :
    Mettez à jour le nom de l'agent dans toutes les instances dans la description complète. La mise à jour du nom de l'agent permet Copilot d'identifier le bot vers lequel la demande doit être acheminée.

  - Mettez à jour la description générique qui ServiceNow fournit un cas d'utilisation spécifique que vous pouvez avoir dans vos rubriques.
- **Afficher les invites** : ajoutez les invites avec le nom de votre bot.

  Remarque :
  Les invites JSON ne sont pas disponibles par défaut dans le fichier manifeste. Vous devez les ajouter vous-même et mettre à jour le nom du bot avec votre nom de bot autoconfiguré.

  Par exemple : si une invite contient le nom d'agent bot autoconfiguré, vous devez la mettre à jour avec votre nom d'agent d'un seul mot, par exemple Now Assist ou Sana.

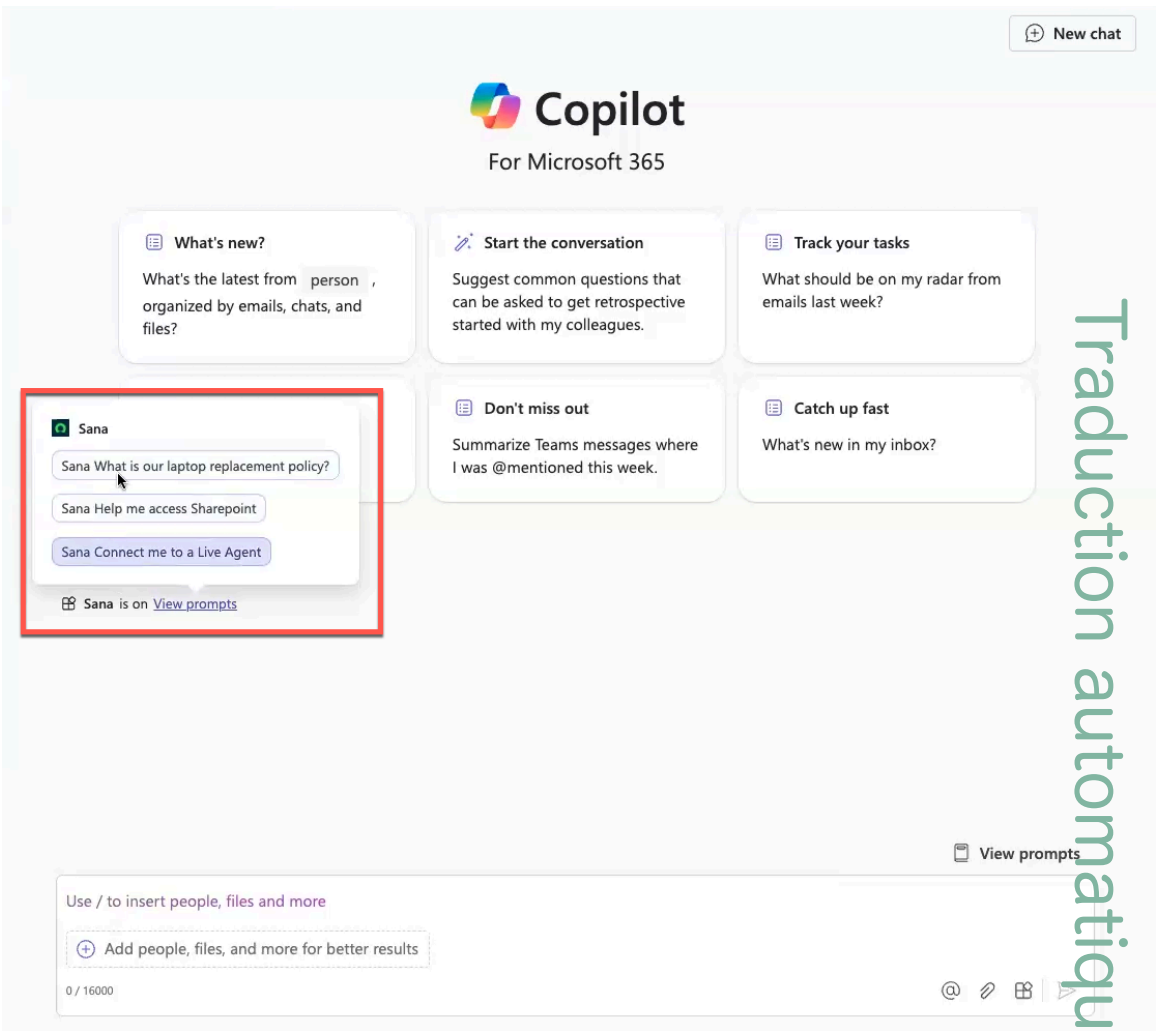
Traduction automatique

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

```
{
"Sana What is our laptop replacement policy?"
},
```

Remarque :
La mise à jour du nom de l'agent sur l'invite aide l'énoncé à fonctionner avec Copilot.

Afficher les invites



Traduction automatique

Pour plus d'informations, consultez Schéma de manifeste d'application sur la documentation Microsoft Teams Developer.

- Activez l'extension de message pour le bot autoconfiguré, générez le nouveau fichier manifeste et chargez-le dans Microsoft Teams.

Extension de message en cours d'intégration Microsoft Copilot

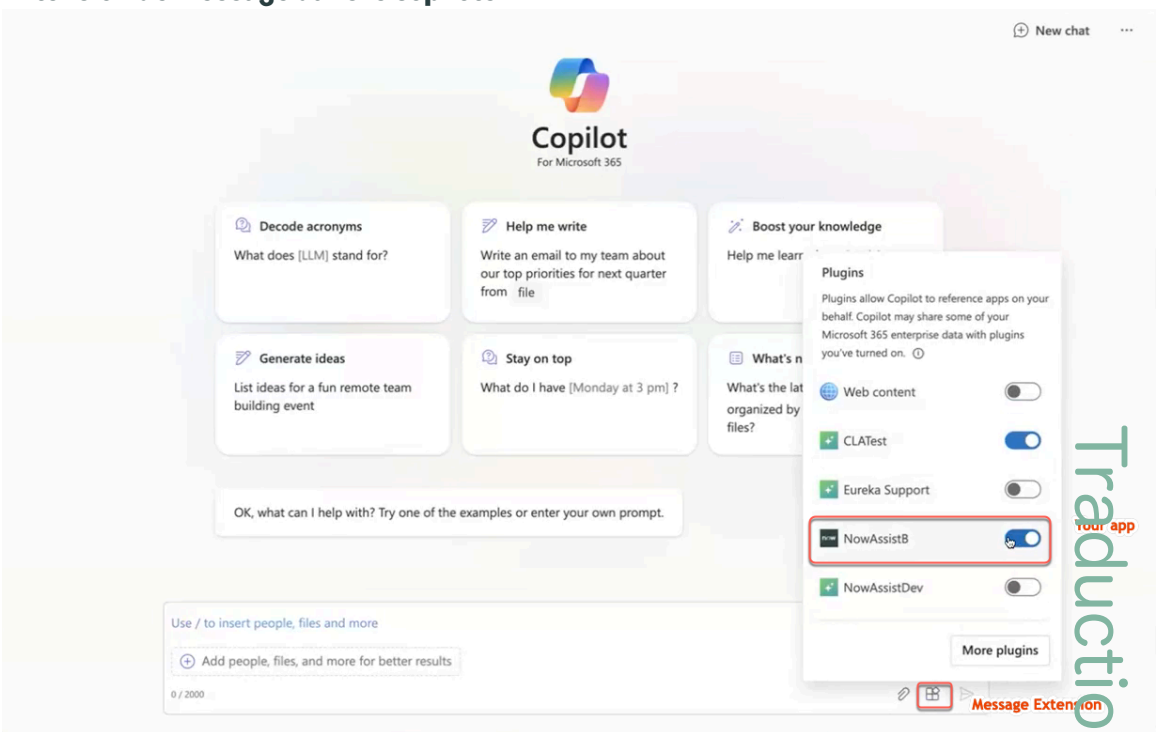
L'intégration Microsoft Copilot s'appuie sur la fonctionnalité d'extension de message existante. Pour plus d'informations sur l'activation de l'extension de message pour votre bot sur votre instance, reportez-vous à la ServiceNow section Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams.

Lorsque l'extension de message est activée, la liste des applications compatibles avec l'extension de message s'affiche lorsque vous sélectionnez

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 . Vous pouvez sélectionner l'application de votre choix dans la liste des plugins.

Extension de message dans le copilote



- Modifiez, personnalisez et améliorez le comportement du bot pour répondre à vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Directives pour la création ou la mise à niveau des extensions Copilot .

Now Assist dans des Agent virtuel conversations avec Microsoft Copilot

Utilisez Now Assist les modules d'extension pour Microsoft Copilot vous connecter à l'en Copilot fournissant le nom de votre bot ou de votre module d'extension au cours de vos conversations d'IA générative.

Copilot Conversations

L'intégration Copilot ne suit pas un flux conversationnel comme le Agent virtuel. Il utilise un flux non conversationnel et fournit des réponses synchrones avec Now Assist qui sont principalement basées sur Recherche IA. Par conséquent, tous les termes de recherche que vous entrez sont transmis et Recherche IAles résultats sont renvoyésà partir de Recherche IA. Vous êtes alors en mesure de rendre la réponse et de la partager sous forme de carte dans Message Extension.

Denombreuses invites que vous pouvez utiliser dans Copilot:

- [botname] Quelle est ma politique de remplacement d'ordinateur portable ?
- [botname] Pouvez-vous m'aider à commander un ordinateur portable ?

Pour lancer une conversation de messagerie instantanée avec Microsoft Copilot, vous pouvez @mentionner le nom du module d'extension et Copilot vérifier que toute demande que vous entrez dans la messagerie instantanée parvient à l'instance du module d'extension respectif pour fournir une réponse.

Traduction automatique

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

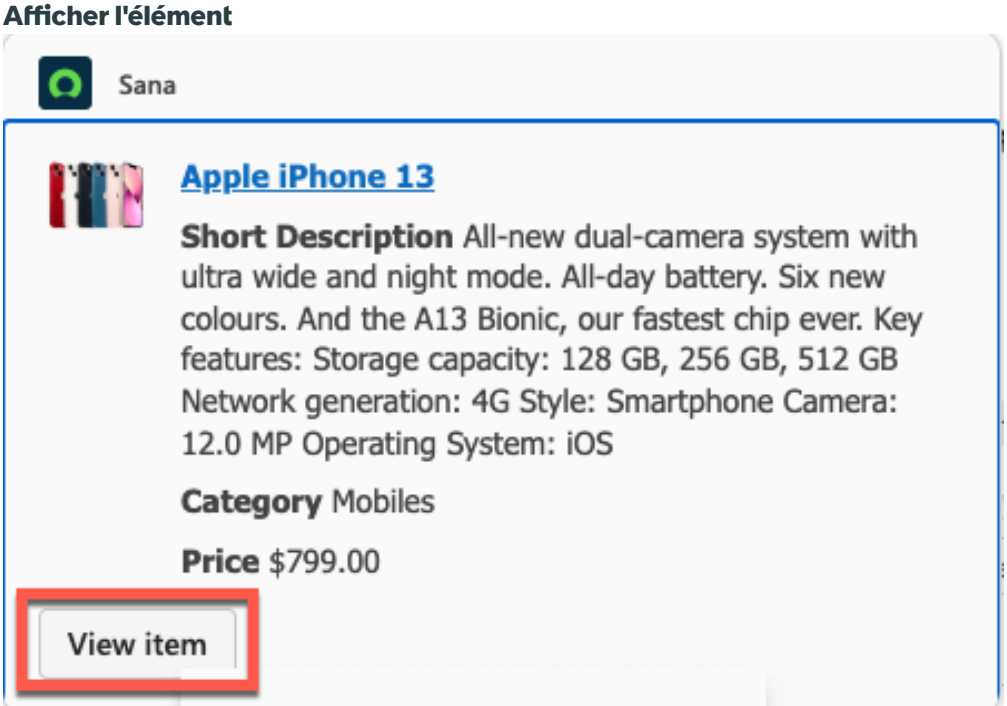
Vous pouvez l'utiliser Now Assist pour rechercher des personnes, une recherche personnalisée ou une pièce jointe, Base de connaissances des articles, des éléments de catalogue, etc., et il fournit des résultats basés sur votre entrée pour la recherche. Par exemple, si vous avez effectué une recherche sur iPhone, la liste des résultats de recherche générés par l'IA s'affiche. Vous pouvez choisir un élément dans la liste et le partager avec l'utilisateur de votre choix. L'utilisateur qui reçoit l'élément de catalogue partagé par vous peut l'afficher en sélectionnant **Afficher l'élément**.

Remarque :
Vous pouvez configurer l'expérience d'affichage d'un élément pour l'ouvrir dans un navigateur ou dans l'onglet Microsoft Teams si vous l'utilisez Copilot avec le Agent virtuel Now bot.

Pour lancer une conversation de messagerie instantanée avec Microsoft Copilot, fournissez le nom du module d'extension sous la forme d'un seul mot (par exemple, Now AssistA ou Now AssistB) dans le champ **Saisir un message** et Copilot vérifiez que toute demande que vous saisissez dans la messagerie instantanée parvient à l'instance du module d'extension respectif pour fournir une réponse. Vous pouvez l'utiliser Now Assist pour rechercher Base de connaissances des articles, des éléments de catalogue, etc., et il fournit des résultats en fonction de votre entrée pour la recherche. Par exemple, si vous avez recherché iPhone, la liste des résultats génératifs Recherche IA s'affiche. Vous pouvez choisir un élément dans la liste et le partager avec l'utilisateur de votre choix. L'utilisateur qui reçoit l'élément de catalogue partagé par vous peut l'afficher en sélectionnant **Afficher l'élément**.

Remarque :
Vous pouvez configurer l'expérience d'affichage d'un élément pour l'ouvrir dans un navigateur ou dans l'onglet Microsoft Teams si vous l'utilisezCopilot uniquement avec votre bot autoconfiguré.

Afficher l'élément



Now Assist fonctionnalités dans Copilot

Avec l'intégration, vous pouvez lancer une Microsoft Copilot conversation de messagerie instantanée de l'IA générative avec Copilot. Les options suivantes sont disponibles :

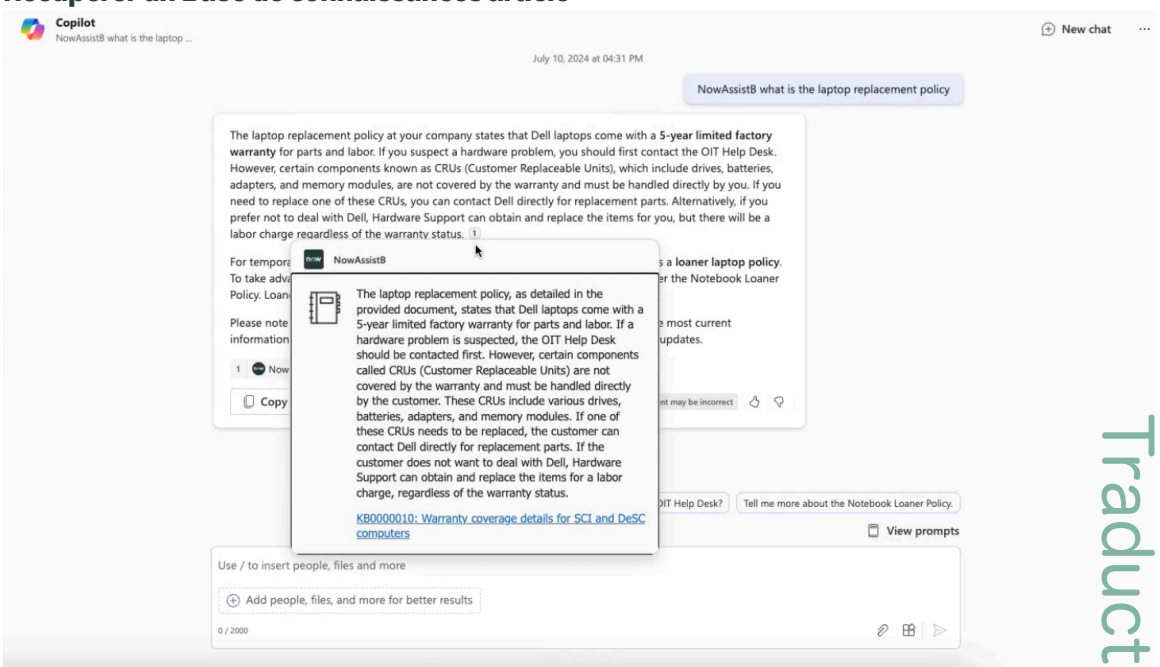
Récupérer un Base de connaissances article

Traduction automatique

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

Vous pouvez poser Microsoft Copilot vos questions et Copilot répondreavec des informations détaillées sur les questions posées ainsi qu'un article pertinent Base de connaissances pour plus d'informations.

Récupérer un Base de connaissances article

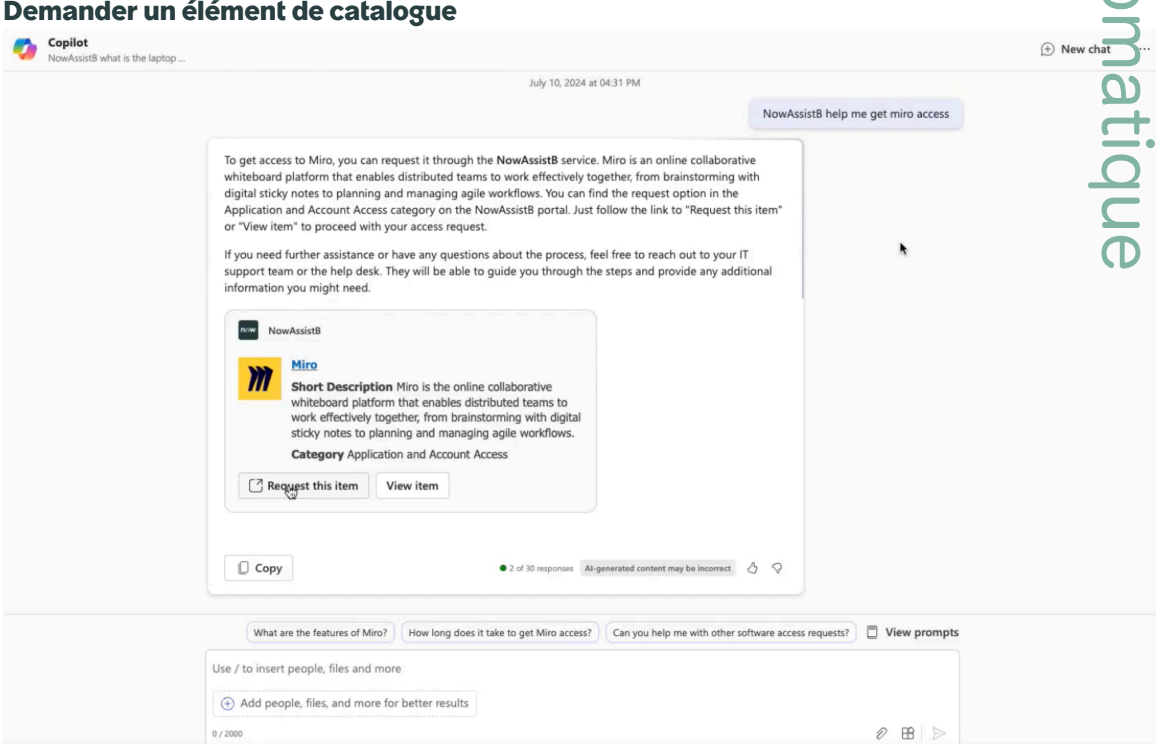


Remarque :
Toute demande d'entrée Copilot qui prend plus de 15 secondes à répondre expirera.

Demander un élément de catalogue conversationnel

Utilisez cette option Microsoft Copilot pour demander un élément de catalogue.

Demander un élément de catalogue

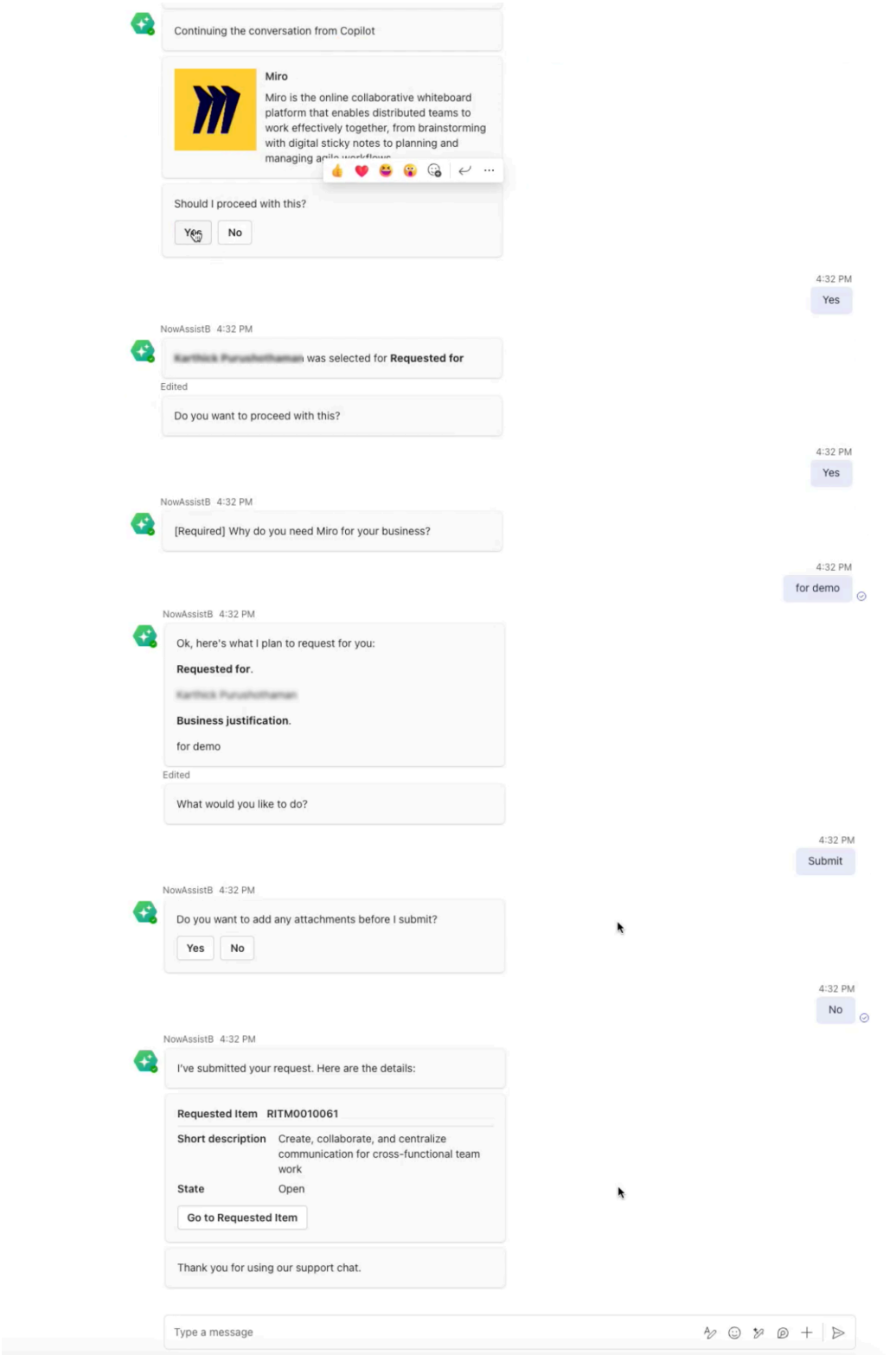


Traduction automatique

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

Avec Copilot, il n'y a pas de flux conversationnel, mais lorsqu'un catalogue conversationnel est demandé, le Agent virtuel copilote transfère la messagerie instantanée au bot (le module d'extension Now Assist in Agent virtuel avec Copilotlequel vous vous connectiez) pour poursuivre la conversation. Lorsque Copilot vous transférez la demande à Agent virtuel, le message Continuer la conversation à partir du copilote est envoyé et iinvoque le catalogue conversationnel que vous avez essayé de demander Copilot.

Poursuivre la conversation à partir du copilote



Traduction automatique

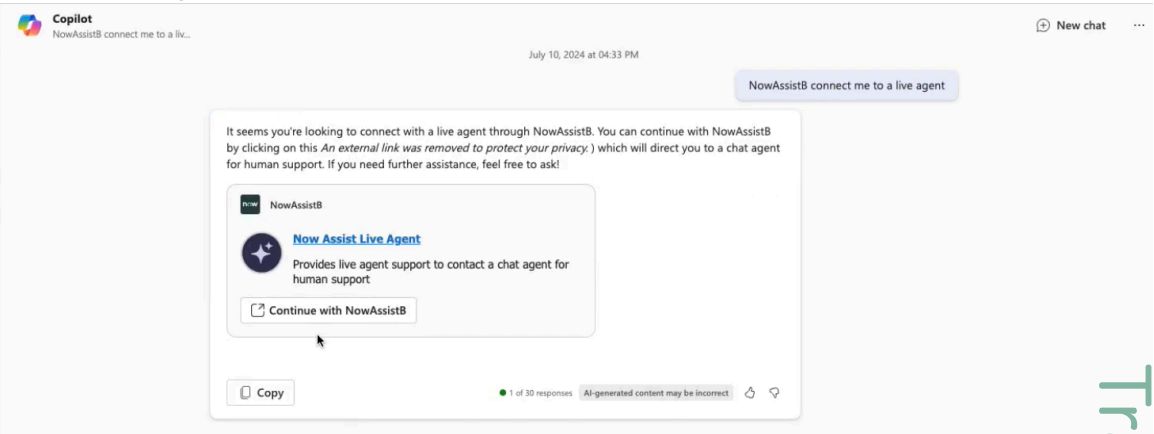
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Transférer vers une Agent actif messagerie instantanée

Vous pouvez demander Copilot à vous connecter à un fichier Now Assist Agent actif.

Vous êtesdirigé vers le support de l'agent Now Assist Agent actif actif.

Transfert à l'agent actif



Configurer les paramètres d'Agent virtuel pour Microsoft Teams

Configurez vos Microsoft Teams bots intégrés à Agent virtuel pour activer les notifications, lier ServiceNow les profils d'utilisateurs et configurer des messages système et des actions contextuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Microsoft Teams vignette, cliquez sur **Gérer**.
4. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
5. Dans la section Activer l'authentification de lien, configurez les différentes expériences d'ouverture de lien à l'aide de liens intelligents.

   Pour plus d'informations sur l'activation de l'authentification de lien pour vos bots, reportez-vous à la Microsoft Teams section Configurer l'authentification de lien et l'expérience d'ouverture dans Microsoft Teams.

6. Faites glisser vers la gauche le bouton bascule **Activer la notification pour tous les utilisateurs** afin de désactiver les notifications pour les utilisateurs liés.

   Remarque :
   Le bouton bascule **Activer la notification pour tous les utilisateurs** est sélectionné par défaut.

   Le bouton à bascule **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** est sélectionné par défaut et désactivé pour tout changement ultérieur. Cette option lie automatiquement tous les comptes actifs ServiceNow au bot associé Microsoft Teams .

7. **Configurez les paramètres globaux de messagerie**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Toutes les modifications apportées à ces paramètres se répercuteront sur tous les canaux.

- **Messages système** : personnalisez les messages système par défaut affichés pendant les conversations d'Agent virtuel.

  Pour plus d'informations sur la modification ou la mise à jour d'un message système, voir Modifier les messages système.

- **Actions contextuelles** : personnalisez les actions prises en charge par entrées de commande utilisateur.

  Pour en savoir plus sur la mise à jour d'une action contextuelle, reportez-vous à la section Actions contextuelles pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées.

Que faire ensuite

Le bot et Microsoft Teams le Agent virtuel locataire sont maintenant intégrés pour une utilisation sur votre ServiceNow instance. Les utilisateurs de votre messagerie sont automatiquement liés à leurs ServiceNow comptes.

- Informez vos utilisateurs que le Agent virtuel bot est disponible pour Microsoft Teams utilisation.
- Pour améliorer l'expérience de l'agent actif pour vos utilisateurs, vous pouvez activer l'affichage du temps d'attente estimé pour l'assistance de messagerie instantanée en direct. Lorsqu'un utilisateur demande à discuter avec un agent actif, une carte affiche le temps d'attente approximatif pour parler à un agent et donne à l'utilisateur la possibilité d'annuler la conversation de messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur l'activation de cette fonctionnalité, consultez Configurer Messagerie instantanée d'agent.

Configurer l'authentification de lien et l'expérience d'ouverture dans Microsoft Teams

L'authentification des liens et l'expérience d'ouverture dans Microsoft Teams offrent aux utilisateurs finaux une expérience transparente leur permettant d'interagir avec les liens ServiceNow lorsque vous utilisez Agent virtuel sur Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Assurez-vous que votre Microsoft Teams intégration est disponible dans l'onglet Toutes les intégrations de la page Canaux et intégrations avant d'activer l'authentification de lien.

Assurez-vous que votre Microsoft Teams ID de messagerie correspond à l'adresse e-mail de l'un des utilisateurs du système.

Assurez-vous d'être dans le champ d'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams lorsque vous effectuez cette étape (et non le champ d'application global).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer des liens intelligents à ouvrir dans un onglet contextuel ou Microsoft Teams, les administrateurs doivent d'abord effectuer les étapes d'authentification de lien suivantes avant de passer à la configuration des liens intelligents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'état de l'authentification de lien est inactif, le comportement d'ouverture du lien revient à Nouvel onglet de navigateur, même lorsque les administrateurs configurent un lien à ouvrir dans une fenêtre contextuelle ou Microsoft Teams un onglet. Par conséquent, l'activation de l'authentification de lien est une condition préalable à l'utilisation d'une fenêtre contextuelle et Microsoft Teams d'un onglet.

Important :
Notez que les liens intelligents ne fonctionnent pas si Agent virtuel Now votre instance dispose d'un domaine personnalisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et routage**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Microsoft Teams vignette, cliquez sur **Gérer**.
4. Sur la page Gérer Microsoft Teams la chaîne, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
5. Dans la section Activer l'authentification de lien, sous **Étape 1. Configurer SSO pour le locataire**, cliquez sur le bouton **Configurer SSO**
   La fenêtre contextuelle Configuration de l'authentification unique (SSO) s'ouvre pour vous informer que le lien vous dirige vers une page pour installer votre locataire et l'autoriser pour SSO. Cliquer sur **Ouvrir**.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'authentification unique, consultez Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises .

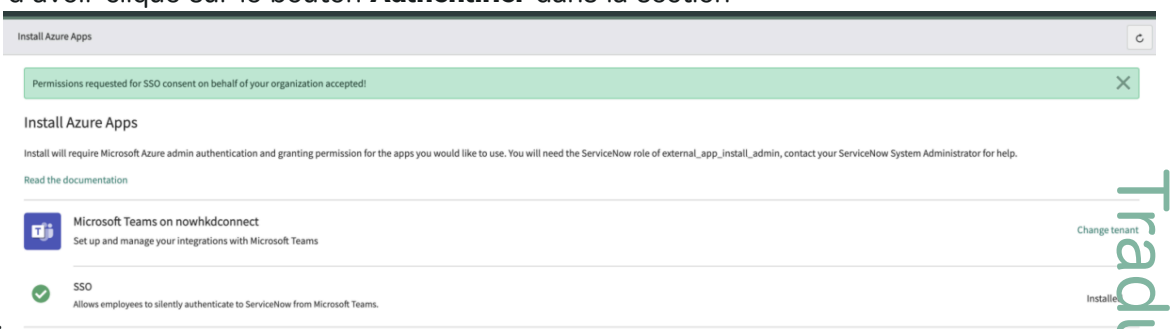
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'authentification unique ne peut être activée que sur un seul Microsoft Teams locataire à la fois. Si SSO est déjà activé sur un autre locataire, veillez à changer de locataire afin que SSO puisse être activé sur le nouveau locataire.
- Si vous avez déjà configuré un locataire et que vous souhaitez le remplacer par un autre locataire, vous pouvez le faire en cliquant sur **Modifier le locataire**. Une fois que vous avez confirmé le changement de locataire, vous êtes dirigé vers la Microsoft Teams page de connexion pour modifier le locataire.

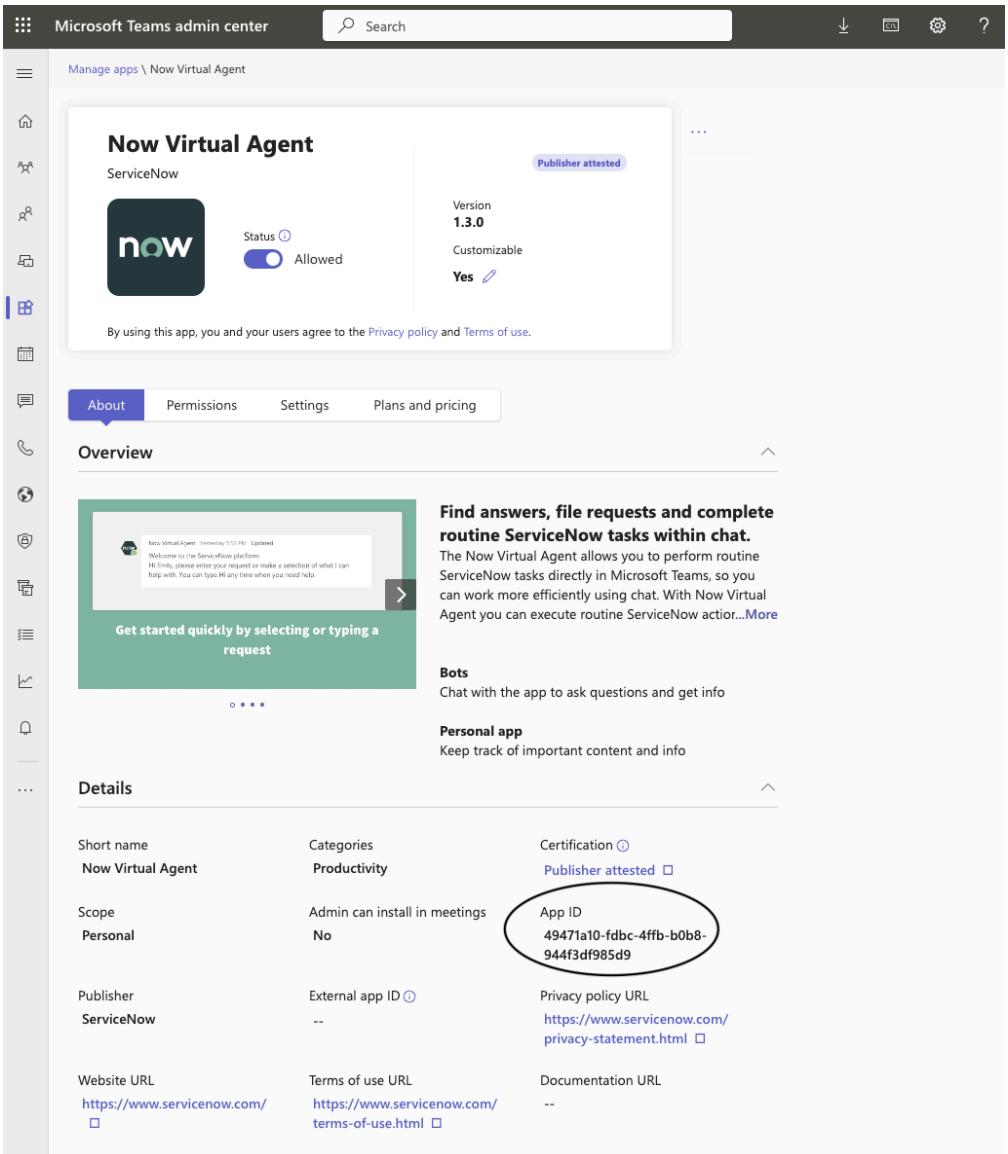
Après avoir entré les informations sur le locataire, assurez-vous d'avoir cliqué sur le bouton **Authentifier** dans la section SSO.



6. Une fois que vous avez configuré SSO, vous devez saisir un ID D'APPLICATION.
   Pour trouver votre ID d'application, connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams , accédez à **Gérer les applications**, sélectionnez l'application que vous souhaitez configurer, puis extrayez l'ID de l'application.

Traduction automatique

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



Remarque :
Si vous utilisez l’application ServiceNow for Teams, recherchez l’ID d’application pour ServiceNow for Teams et assurez-vous de ne pas utiliser d’ID d’application externe.

7. Dans la section Authentification de lien, à **l’étape 2. Entrez l’ID d’application**, saisissez l’ID d’application que vous avez récupéré à partir de votre Microsoft Teams centre d’administration, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous recevez une confirmation indiquant que votre ID d’application a été enregistré avec succès. Vous remarquez que l’état par rapport à SSO est vert.

Configurer des liens intelligents dans Microsoft Teams

Configurez des liens intelligents pour votre Agent virtuel application afin Microsoft Teams d’activer différentes expériences d’ouverture de lien.

Les paramètres des liens intelligents de la console d’administration permettent aux administrateurs de définir l’une des trois options d’ouverture de lien dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

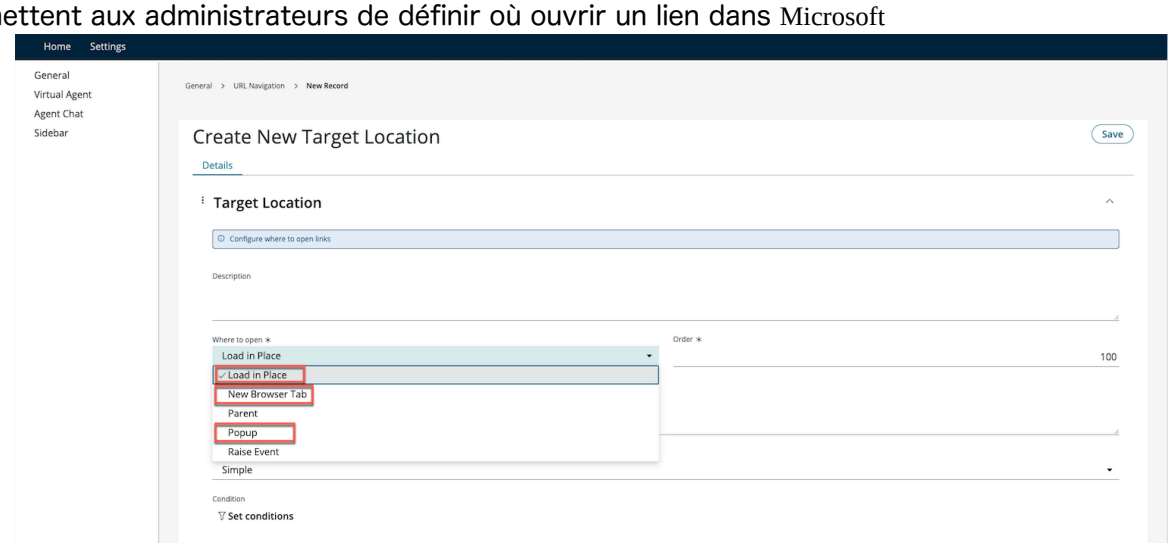
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

1. Microsoft Teams Module de tâche/fenêtre contextuelle
2. Onglet Microsoft Teams
3. Nouvel onglet de navigateur

Grâce à l'authentification de lien et à la prise en charge de l'authentification unique (SSO), le contenu du lien peut être affiché dans une fenêtre contextuelle, un onglet Microsoft Teams ou un nouvel onglet de navigateur.

Vous pouvez configurer des liens intelligents à Microsoft Teams partir de l'action système de navigation par URL sous **Emplacement cible**. Pour en savoir plus sur la configuration des liens intelligents, reportez-vous à la section Créer une préférence de lien intelligent.

Trois options d'ouverture de lien valides s'appliquent à et les paramètres de lien intelligent de la console d'administration Microsoft Teams permettent aux administrateurs de définir où ouvrir un lien dans Microsoft Teams.



1. **Charger en place** : les liens s'ouvrent à l'intérieur d'un Microsoft Teams onglet.

   Remarque :

   - Seuls les ServiceNow liens sont pris en charge actuellement.
   - Bien que **l'option Charger en place** soit toujours une option permettant aux administrateurs de choisir, cette fonctionnalité n'est prise en charge que lorsque les administrateurs ont déjà installé un onglet Microsoft Teams supplémentaire (par exemple, l'onglet Centre des employés dans le cadre des modules d'extension ITSM/RH).
   - Les administrateurs doivent s'assurer que les étapes suivantes sont terminées :
     - Le module d'extension MS Teams - App Core (com.snc.msteams.app.core) est installé avec les modules d'extension ITSM/HR et un onglet supplémentaire a déjà été activé.
     - La propriété système `sn_va_teams.view_msft_tab` est définie sur vrai.
     - L'état d'authentification de la liaison sur votre instance ServiceNow est vert.

2. **Nouvel onglet de navigateur** : les liens s'ouvrent dans un nouvel onglet de navigateur (un nouvel onglet dans Google Chrome, Safari, etc.).

Traduction automatique

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

3. **Fenêtre contextuelle** : les liens s'ouvrent dans un module de fenêtre contextuelle/de tâche dans Microsoft Teams. Lorsque la fenêtre contextuelle est sélectionnée, les administrateurs ont également la possibilité de sélectionner une taille de fenêtre contextuelle petite, moyenne ou grande. La taille par défaut est grande.

   Avant de commencer à configurer la fenêtre contextuelle à l'aide de l'emplacement cible, vérifiez que la valeur de *sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module* la propriété système est **vraie**. Lorsque l'état d'authentification du lien est actif à partir de l'étape précédente, la valeur est automatiquement définie sur **vrai**. Lorsque cette propriété système a la valeur true, vous pouvez utiliser la fenêtre contextuelle. Si vous souhaitez désactiver la fenêtre contextuelle dans Microsoft Teams, vous pouvez définir manuellement cette propriété sur **faux**.

   Remarque :
   Seuls les ServiceNow liens sont pris en charge actuellement.

Lorsqu'aucune condition n'est spécifiée sur l'enregistrement de l'emplacement cible, le mécanisme d'ouverture de lien valide s'applique à la fois au client Web et Microsoft Teams d'une manière qui a du sens pour son application hôte. Par exemple, si les administrateurs spécifient un modèle d'URL à ouvrir à l'aide de **l'option Charger en place** sans aucune condition, le lien sur le client Web s'ouvre en actualisant le cadre de navigateur au premier plan (comportement unique du client Web). Cependant, le même lien s'ouvre dans un Microsoft Teams onglet.

S'il s'agit à la fois de clients Web et Microsoft Teams de canaux valides pour le client, les administrateurs peuvent définir différents emplacements cibles pour chaque canal en spécifiant le type d'appareil dans le champ de condition (tels que Teams et mweb). Si le type d'appareil est Teams et qu'aucun autre type d'appareil n'est spécifié, cet enregistrement d'emplacement cible particulier sera uniquement appliqué dans Microsoft Teams.

Activer Microsoft Teams l'intégration dans ServiceNow la plateforme protégée (SPP)

Lors de l'installation Intégration conversationnelle de Microsoft Teamsde , le Now Platform® simplifie la configuration d'instance en déterminant dynamiquement le type de bot pour les environnements commerciaux et SPP (ServiceNow Protected Platform) à partir de la Tokyo version.

Le processus d'installation et de configuration Microsoft Teams de l'intégration Agent virtuel dans un environnement SPP est similaire à celui de l'installation et de la configuration du bot prépublié dans un environnement commercial. Mais c'est l'environnement dans lequel vous installez qui fait la différence et le bot est disponible en fonction de l'environnement d'installation.

Une fois que vous avez terminé l'intégration Microsoft TeamsAgent virtuel dans une instance avec l'environnement SPP, le bot **SPP Now VirtualAgent Australia** est disponible pour les clients du gouvernement australien.

Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration, reportez-vous à la section Installer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.

Now Assist dans des Agent virtuel conversations avec Microsoft Teams

Le Now Assist vous fournit une expérience conversationnelle basée sur un grand modèle de langage (LLM) au cours de vos conversations avec un bot ou un Agent virtuel Now bot autoconfiguré intégré à Microsoft Teams.

Traduction automatique

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

Pour activer un bot avec des options basées sur LLM et expérimenter les conversations basées sur LLM avec , Now Assistvous devez d'abord intégrer votre Agent virtuel Now bot ou un bot autoconfiguré avec Microsoft Teams.

Intégrer Microsoft Teams à Agent virtuel

Vous pouvez effectuer une intégration Agent virtuel avec Microsoft Teams votre Agent virtuel Now bot ou avec le bot autoconfiguré.

Pour l'intégrer Microsoft Teams au Agent virtuel Now, reportez-vous à Intégration ServiceNow Agent virtuel à Microsoft Teams.

Pour procéder à une intégration Microsoft Teams à un bot autoconfiguré, reportez-vous à la section Intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide du bot autoconfiguré.

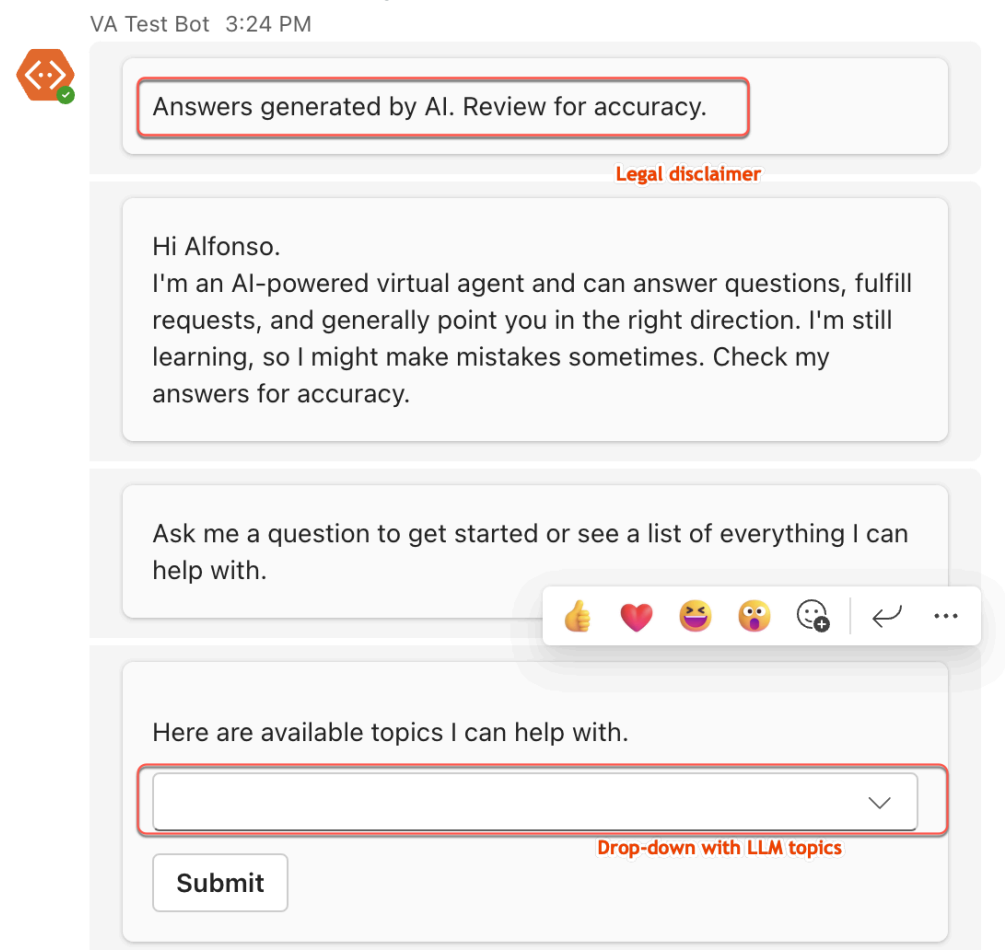
Expérience conversationnelle avec Now Assist dans Microsoft Teams

Le Now Assist fournit une nouvelle Recherche IA expérience dans les canaux avec les fonctionnalités suivantes :

- **Clause de non-responsabilité juridique**

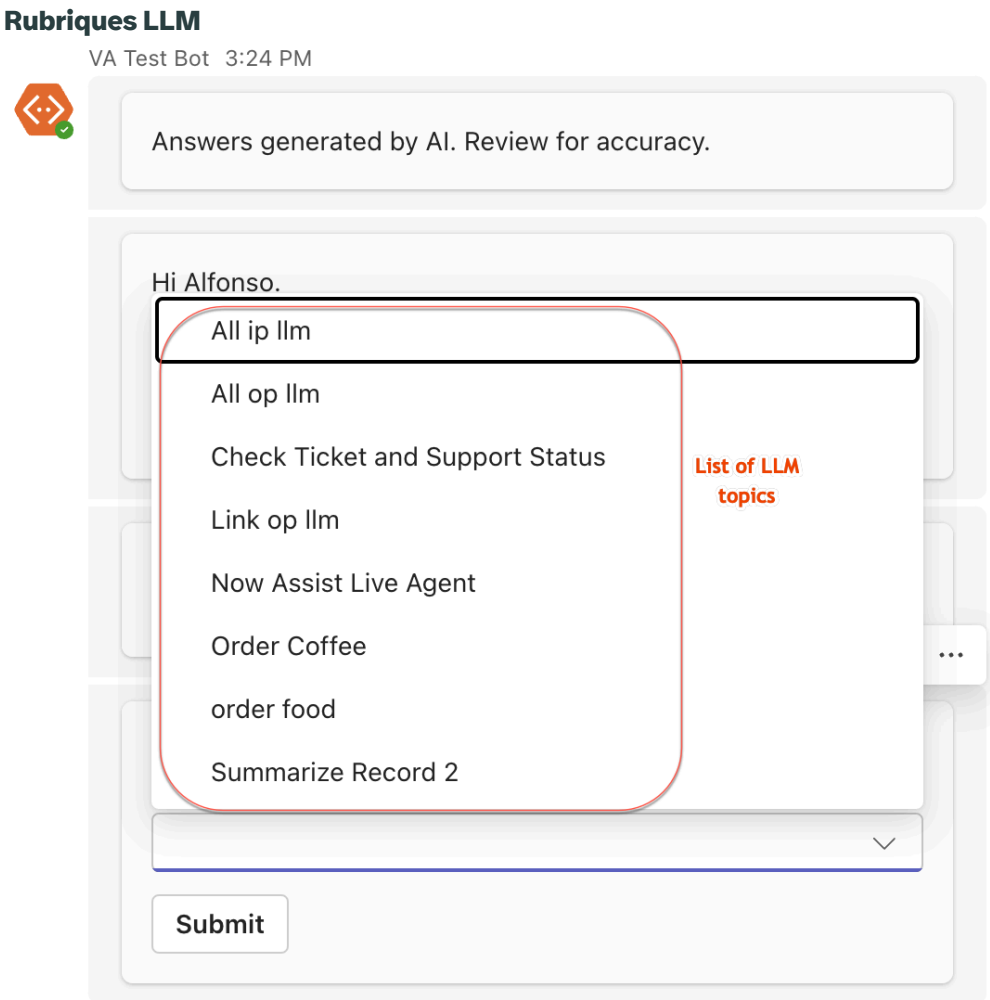
  Le premier message d'une conversation avec Now Assist affiche une clause de non-responsabilité juridique indiquant qu'il s'agit d'un message généré par l'IA, suivi du message d'accueil Now Assist et des rubriques compatibles LLM.

Clause de non-responsabilité juridique



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 message de clause de non-responsabilité juridique est géré par la propriété du *support-system-action* fournisseur définie dans la table [sys_cs_custom_adapter_property]. Par défaut, la valeur de la propriété du fournisseur est définie sur **true**.

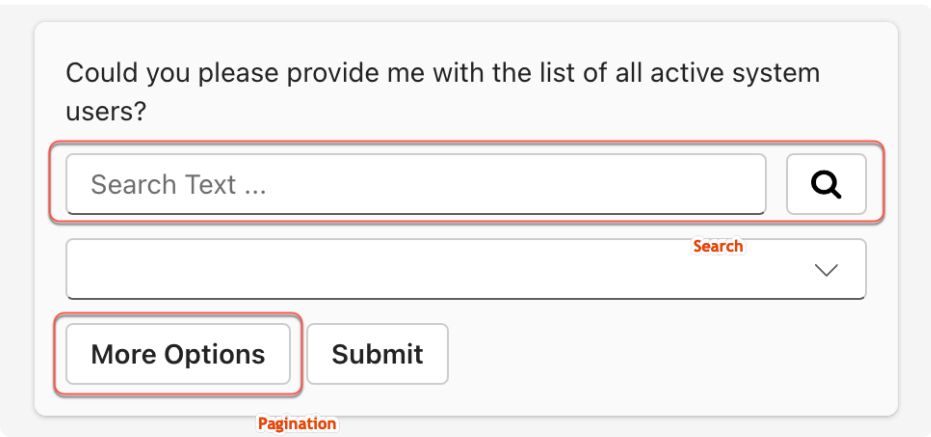
- **Pagination et recherche**

  Vous pouvez parcourir plusieurs pages de choix et rechercher des éléments ou des utilisateurs spécifiques à l'aide de la barre de 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.

Pagination et recherche



Lorsque vous sélectionnez une rubrique compatible LLM, la barre de recherche s'affiche, ainsi que les choix disponibles liés à la rubrique sélectionnée et le bouton **Plus d'options** . Vous pouvez rechercher un élément ou un utilisateur à l'aide de la barre de recherche ou choisir un élément ou un utilisateur parmi les choix disponibles. Si vous souhaitez rechercher d'autres options disponibles, vous pouvez accéder à la page suivante à l'aide du bouton **Plus d'options** . Si vous souhaitez revenir aux choix énumérés précédemment, vous pouvez utiliser le bouton **Options précédentes** .

Si vous avez recherché un utilisateur ou un élément, les choix associés à votre terme de recherche s'affichent. Vous pouvez soit effectuer une sélection parmi les choix disponibles, soit réinitialiser la recherche et la pagination.

Conseil :
Vous pouvez réinitialiser la pagination et la recherche en sélectionnant Entrée dans la barre de recherche.

Les options de pagination et de recherche sont gérées par les propriétés du fournisseur suivantes :

- *picker_pagination_experience_supported*: active l'expérience de pagination dans vos conversations LLM avec Now Assist. La valeur par défaut de cette propriété est **true**.
- *picker_pagination_limit*: définit la valeur limite de page d'un adaptateur pour afficher les choix. La valeur limite de page maximale que vous pouvez définir pour un adaptateur est **100**.

  Par exemple, si une rubrique a moins de 100 choix disponibles et que la limite est définie sur 100, le bouton **Plus d'options** ne s'affiche pas. Si une rubrique a plus de 100 choix disponibles lorsque la limite est de 100, le bouton **Plus d'options** s'affiche.

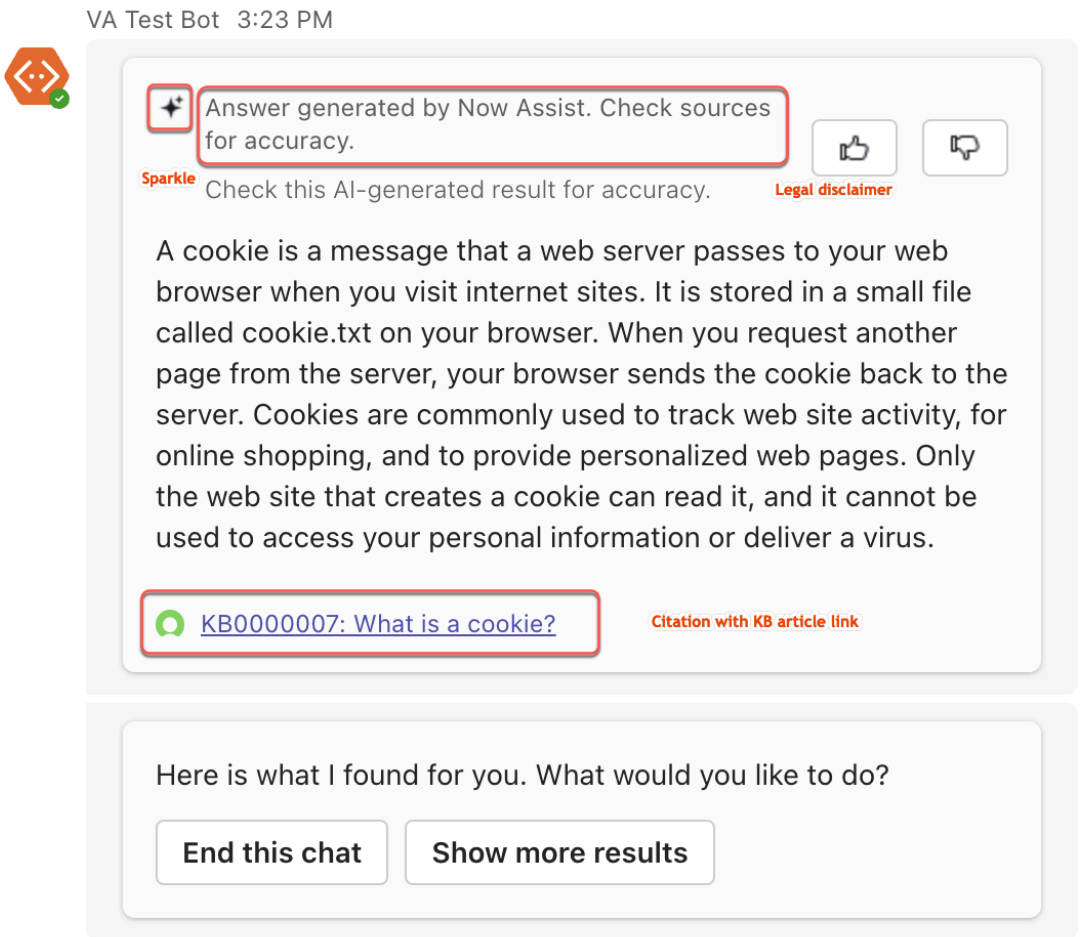
- **Carte QnA de l'IA générative**

Traduction automatique

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

Utilisez cette fonctionnalité pour poser des questions et obtenir des Now Assist réponses via LLM au format carte. La réponse est affichée avec une image étincelante, la clause de non-responsabilité juridique et la citation de la question posée.

Carte QnA de l'IA générative



Pour plus d'informations sur l'activation de LLM pour vos bots intégrés à , reportez-vous à Microsoft Teamsla section Activer Now Assist pour Agent virtuelMicrosoft Teams.

Activer Now Assist pour Agent virtuelMicrosoft Teams

Activez l'expérience conversationnelle basée sur un grand modèle de langage (LLM) avec Now Assist dans votre Agent virtuel intégration avec Microsoft Teams.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer Recherche IA les conversations à Now Assist l'aide de .Now LLM Service
Pour plus d'informations sur l'activation Recherche IAde , reportez-vous à la section Enable AI Search for Next Experience .

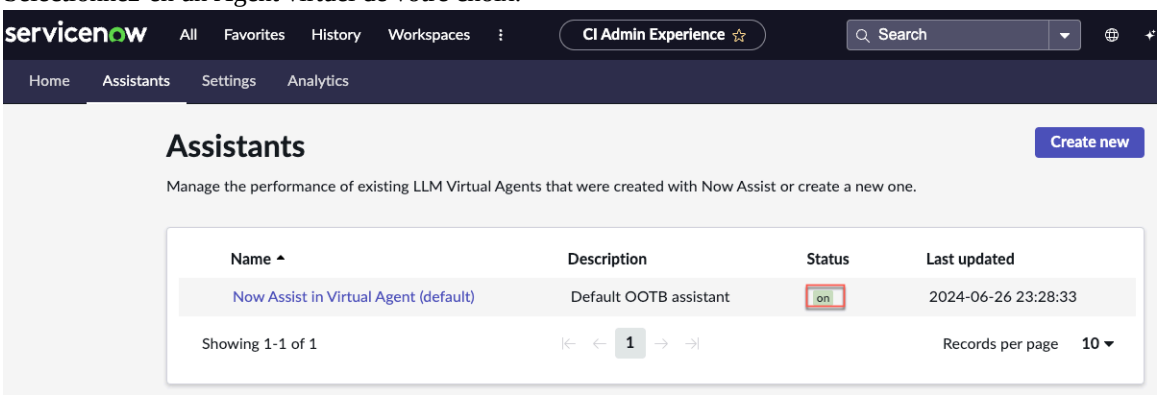
Rôle requis : administrateur

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.

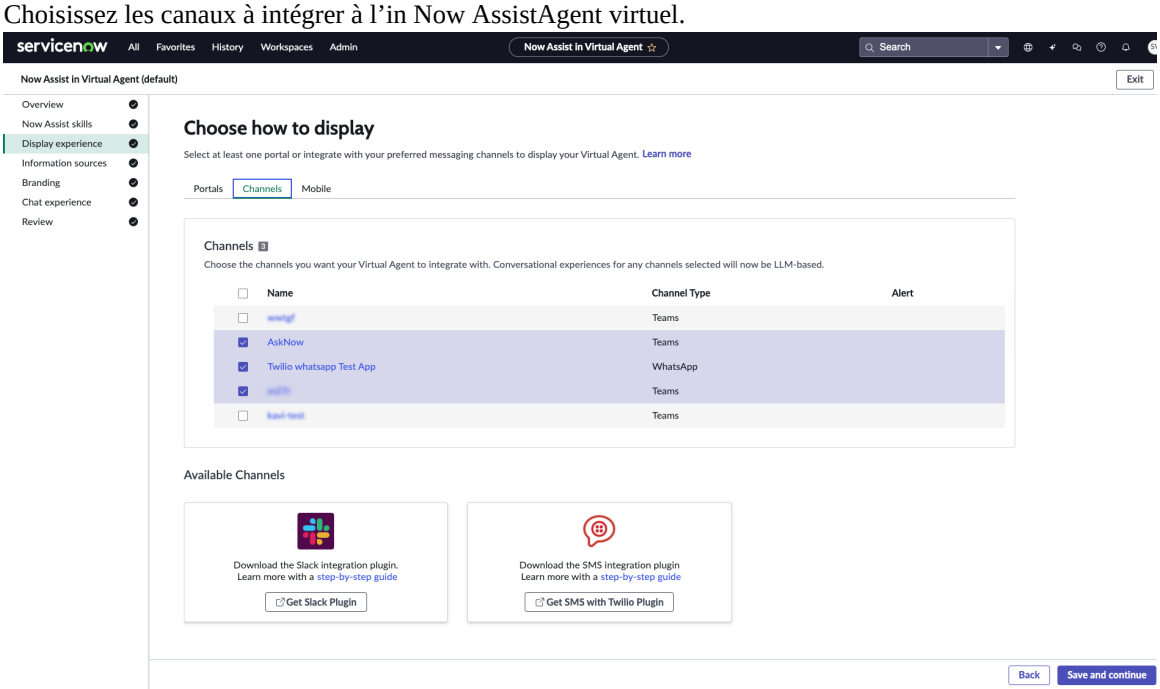
Procédure

1. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à la page Fonctionnalités Now Assist via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.
   - **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Sur la Now Assist page Fonctionnalités, sélectionnez **Plateforme**.
3. Sur la page Compétences pour la Now Assist plateforme, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Sur la page Expérience conversationnelle, sélectionnez **Configurer Now Assist dans Agent virtuel**. Vous êtes redirigé vers la page Assistants pour sélectionner le Agent virtuelfichier . Par exemple, **Now Assist dans Agent virtuel (par défaut).**
5. Sélectionnez-en un Agent virtuel de votre choix.



> **Remarque :**
> Vérifiez que le Agent virtuel que vous choisissez est intégré au locataire avant de Microsoft Teams le sélectionner.

6. Sur la page bot, accédez à **Afficher l'expérience** > **Canaux** dans le volet.
7. Choisissez les canaux à intégrer à l'in Now AssistAgent virtuel.



8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Traduction automatique

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

Agent virtuel Prise en charge des fonctionnalités dans Microsoft Teams les conversations

L'application Microsoft Teams prend en charge Agent virtuel des fonctionnalités telles que Concepteur d'agent virtuel les commandes pour créer des conversations, des notifications, Recherche IA des résultats, etc.

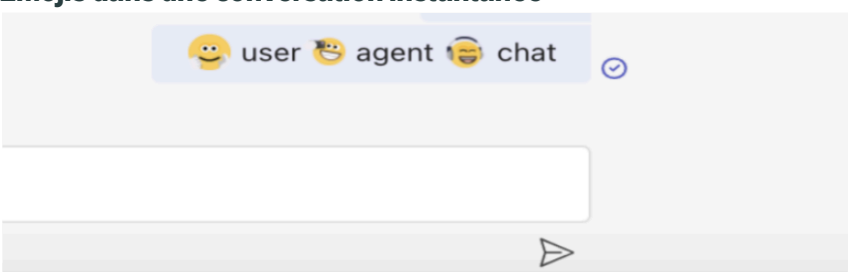
Emojis et texte

À partir de la version 4.0.1, lorsqu'un utilisateur discute avec un agent actif et envoie un message contenant des emojis, le texte est remis et les emoji s'affichent sur Agent Workspace.

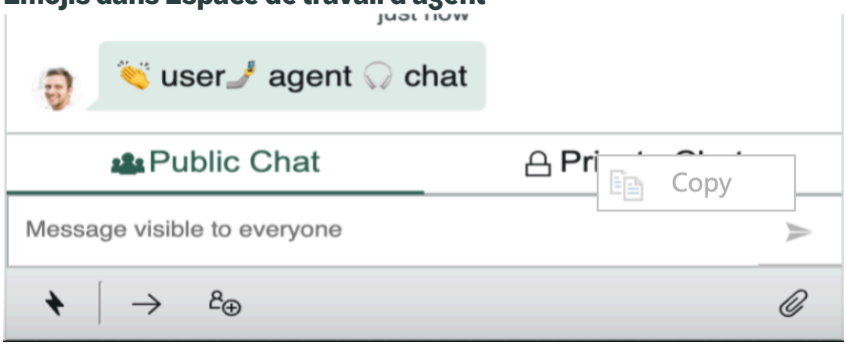
Remarque :
En raison de la différence entre les plates-formes (application ou navigateur Web) utilisées par l'utilisateur final et l'agent actif, il existe une différence entre les emojis envoyés par l'utilisateur final et les emojis reçus par l'agent actif.

Un utilisateur peut comprendre à quoi ressemblent les emojis dans une conversation de chat et dans les Espace de travail d'agent exemples suivants.

Emojis dans une conversation instantanée



Emojis dans Espace de travail d'agent



Recherche IA résultats

Now Assist in Agent virtuel peut générer des Recherche IA résultats qui s'affichent sous forme de cartes de résultats Genius et de sorties multi-liens dans les conversations. Pour en savoir plus sur la façon de Agent virtuel générer les Recherche IA résultats, reportez-vous à la section Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA. La configuration par défaut Recherche IA permet d'activer Agent virtuel les résultats de recherche pour les questions-réponses (Base de connaissances et les éléments de catalogue). L'utilisateur a la possibilité d'aimer ou de ne pas aimer les informations présentées sur la carte. Pour plus d'informations, consultez Genius Results .

Navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée

Dans les conversations et Agent virtuelAgent actif sur l'application Microsoft Teams , les liens vers ServiceNow les enregistrements s'ouvrent automatiquement dans les portails 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.

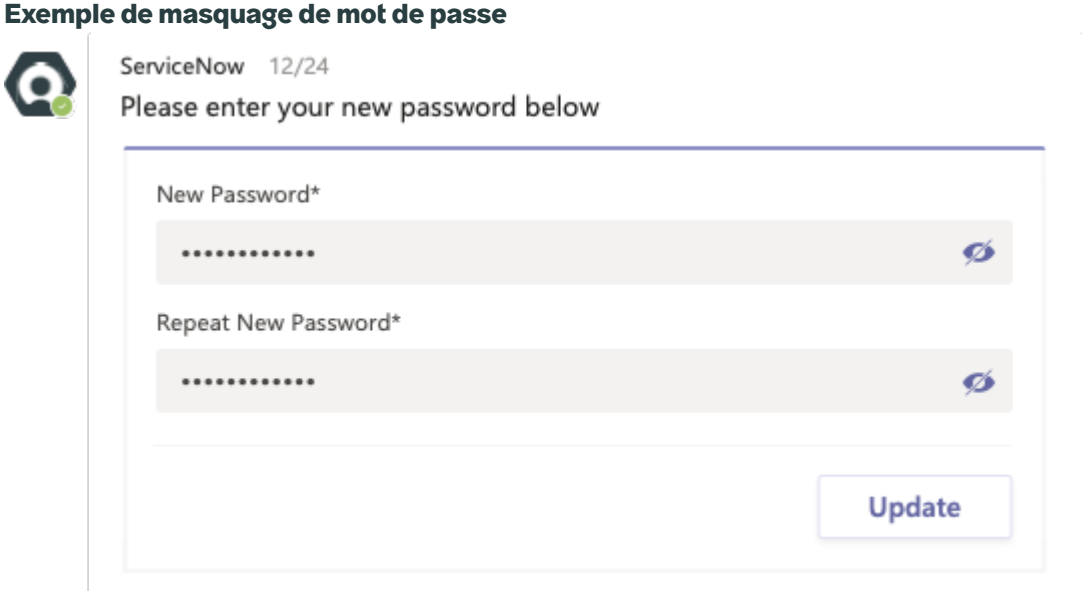
système de base, y compris les liens affichés dans les cartes de sortie, Agent virtuel les notifications et Recherche IA les résultats. Si nécessaire, en tant qu'administrateur, vous pouvez modifier les portails dans lesquels ces liens sont ouverts. Pour plus de détails sur la configuration, reportez-vous à la section Configurer la navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée.

Masquage des données utilisateur sensibles

À partir de la version 2.0.0, les mots de passe saisis par les utilisateurs et confirmés dans les réponses des bots sont masqués lors des conversations de réinitialisation de mot de passe dans l'application Microsoft Teams .

Un utilisateur peut comprendre comment un mot de passe est masqué à Microsoft Teams partir de l'exemple suivant.

Exemple de masquage de mot de passe



Prise en charge des chargements de fichiers

À partir de la version 2.0.0, les utilisateurs peuvent télécharger leurs pièces jointes à l'aide de dans les Microsoft Teams conversations.

Un utilisateur peut apprendre à joindre une icône dans la Microsoft Teams fenêtre de messagerie instantanée à partir de l'exemple suivant.

Prise en charge des pièces jointes de fichiers

Domaines approuvés

Les valeurs spécifiées dans le champ Domaines des médias approuvés de la table Identités des canaux du fournisseur [sys_cs_provider_application] ont priorité sur la table Connexions [sys_cs_provider] et remplacent ses valeurs.

L'expérience d'ouverture du catalogue dans les Microsoft Teams conversations

À partir de la version 4.1.0, les utilisateurs peuvent demander un élément de catalogue à partir de l'application Microsoft Teams au cours d'une conversation.

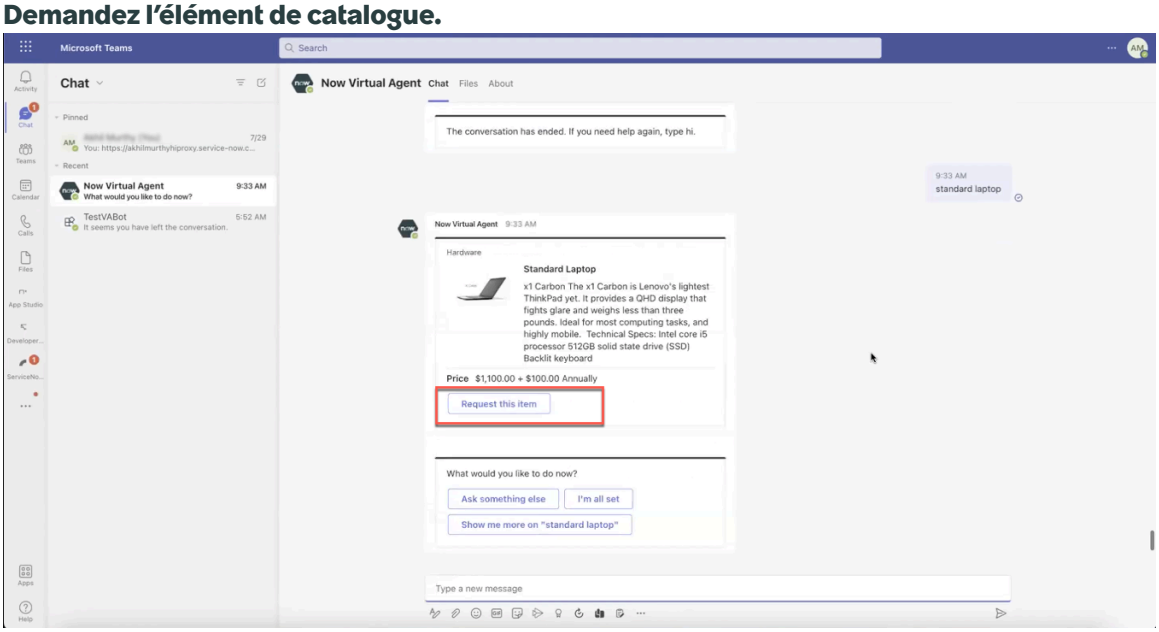
Traduction automatique

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

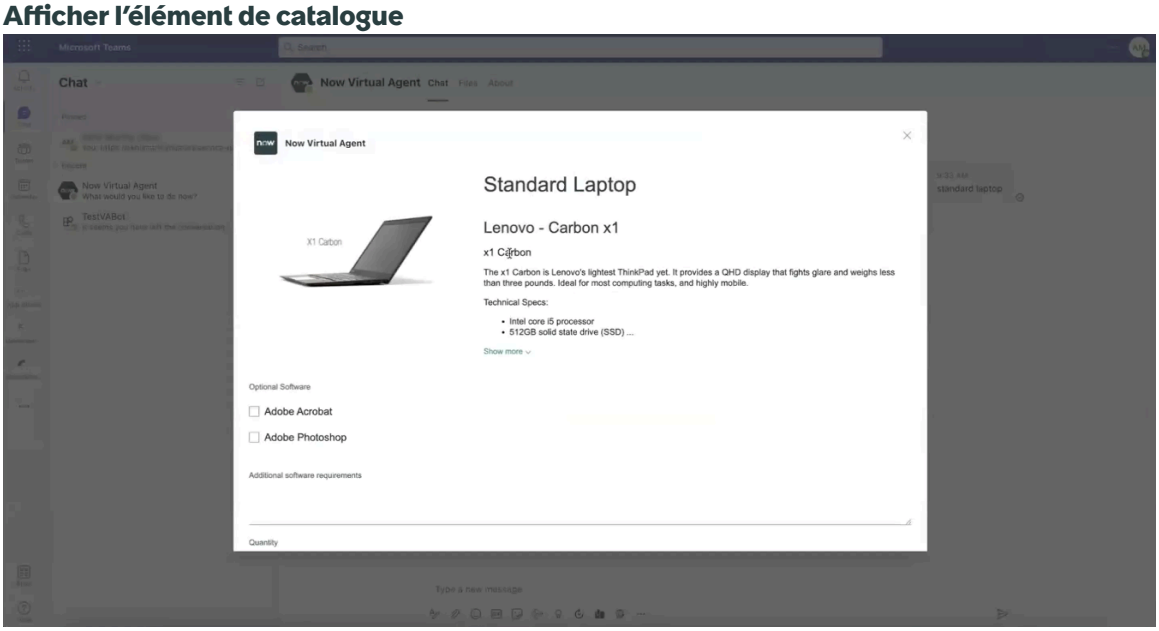
Un utilisateur peut sélectionner le bouton **Demander cet élément** dans une conversation qui Microsoft Teams ouvre l'élément de catalogue dans une fenêtre contextuelle, le module de tâches, où l'utilisateur peut afficher les informations de l'élément et soumettre la demande dans Microsoft Teams.

Les exemples suivants montrent comment un utilisateur peut demander, puis afficher un élément de catalogue.

Demandez l'élément de catalogue.



Afficher l'élément de catalogue



Personnalisation des marques dans l'application Microsoft Teams

Microsoft Teams prend en charge la personnalisation de l'application, ce qui vous permet, en tant qu'administrateur, de personnaliser la personnalisation du Agent virtuel Now bot dans le Intégration conversationnelle de Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la personnalisation des applications, consultez ces ressources :

- Personnalisez les applications dans Microsoft Teams dans la Microsoft Teams documentation.
- Personnalisation MS Teams pour l'intégration conversationnelle dans le 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.

Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur et de réponse d'agent dans Microsoft Teams

Les Concepteur d'agent virtuel contrôles d'entrée de l'utilisateur et de réponse de l'agent pour créer des rubriques de conversation sont pris en charge dans Microsoft Teams les conversations, y compris la réponse de l'agent de table, le contrôle de carte qui peut afficher des images et les contrôles de réponse de l'agent d'image.

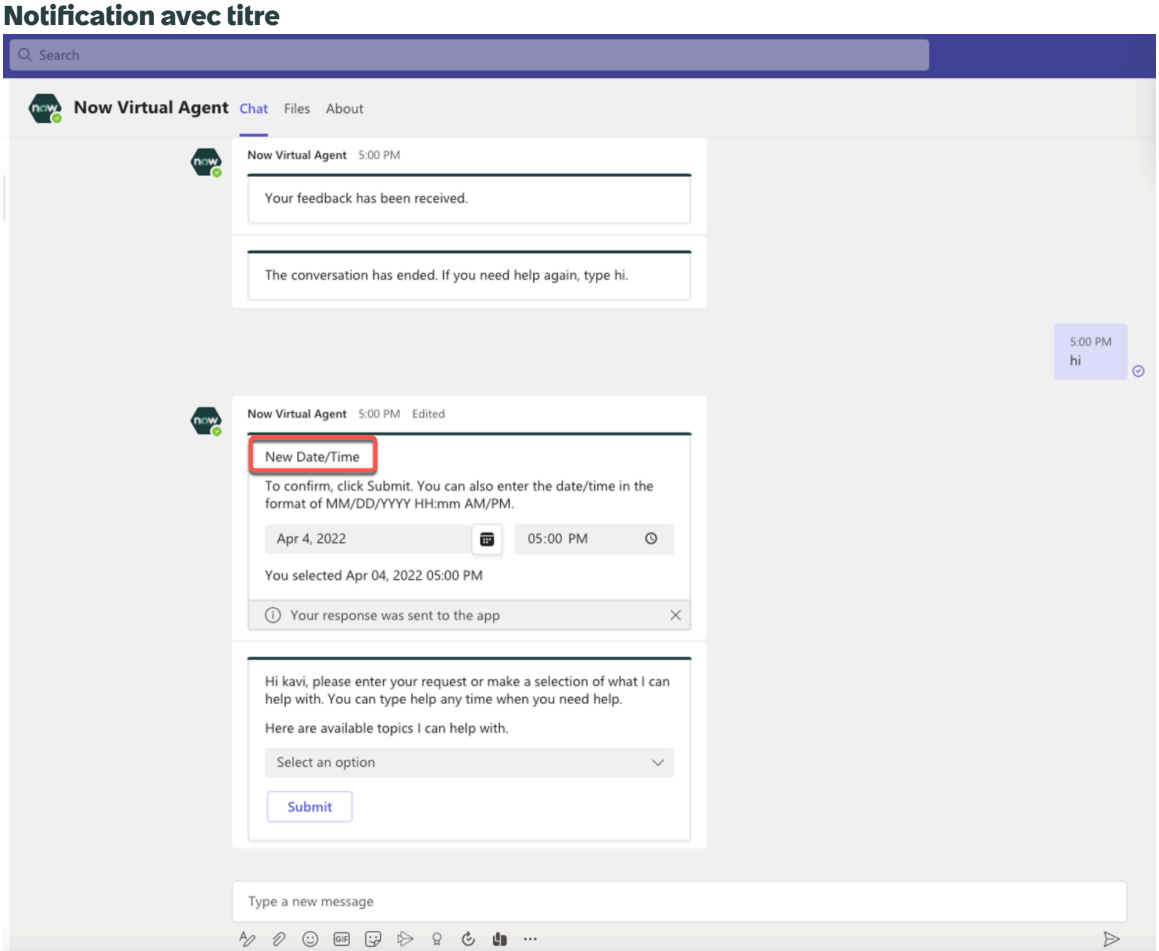
À partir de la version 2.0.0, la carte mise à jour et les nouveaux contrôles de réponse du bot vidéo sont pris en charge dans Microsoft Teams les conversations. Le contrôle vidéo affiche une image miniature de la vidéo que les utilisateurs sélectionnent pour ouvrir la vidéo dans leur navigateur Web préféré.

Pour plus d'informations sur les contrôles d'entrée de l'utilisateur et les réponses de l'agent, consultez Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur respectivement et Concepteur d'agent virtuel Réponses de l'agent, respectivement.

À partir de la version 3.0.10, pour améliorer les performances du bot et permettre une meilleure expérience conversationnelle avec Agent virtuel on Microsoft Teams, les contrôles de réponse du bot sans carte, tels que le texte, les liens et les cartes de date, sont convertis en cartes adaptatives.

Dans le cadre de la conversion de tous les contrôles en cartes adaptatives, le contenu affiché sur les notifications reçues via les réponses de l'agent est personnalisé. Le Microsoft Teams bot affiche un aperçu du contenu de la notification sur la carte, tel que le contenu du message, le titre de la carte ou la description, le cas échéant.

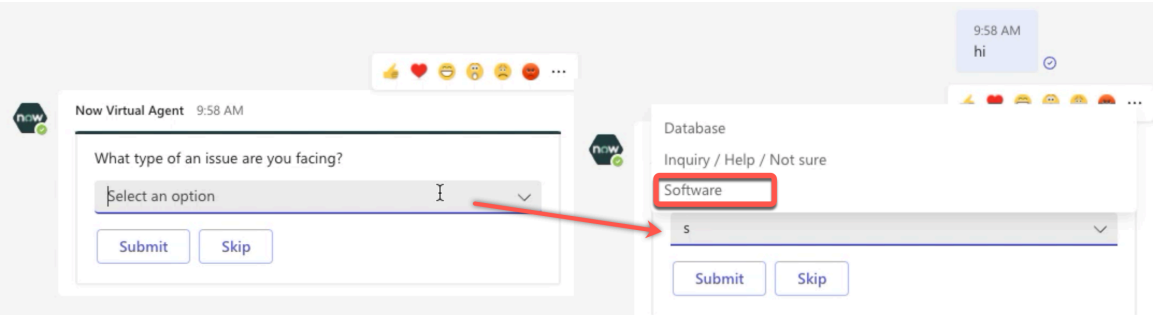
Notification avec titre



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 partir de la version 3.0.10, lors d'une conversation avec le Microsoft Teams bot, vous pouvez rechercher un choix particulier dans la liste à l'aide des commandes du sélecteur déroulant.



À partir de la version 4.1.0, vous avez la possibilité de désactiver la bannière de confirmation qui apparaît lorsque vous envoyez une réponse dans Agent virtuelMicrosoft Teams une conversation.

Définissez la valeur de propriété *sn_va_teams.hide_teams_response_message* système sur **vrai** pour désactiver la bannière de confirmation (par défaut, la valeur de la propriété système est définie sur **faux**).

Agent virtuel notifications prises en charge dans Microsoft Teams

Microsoft Teams L'application prend en charge Agent virtuel les notifications pendant les conversations.

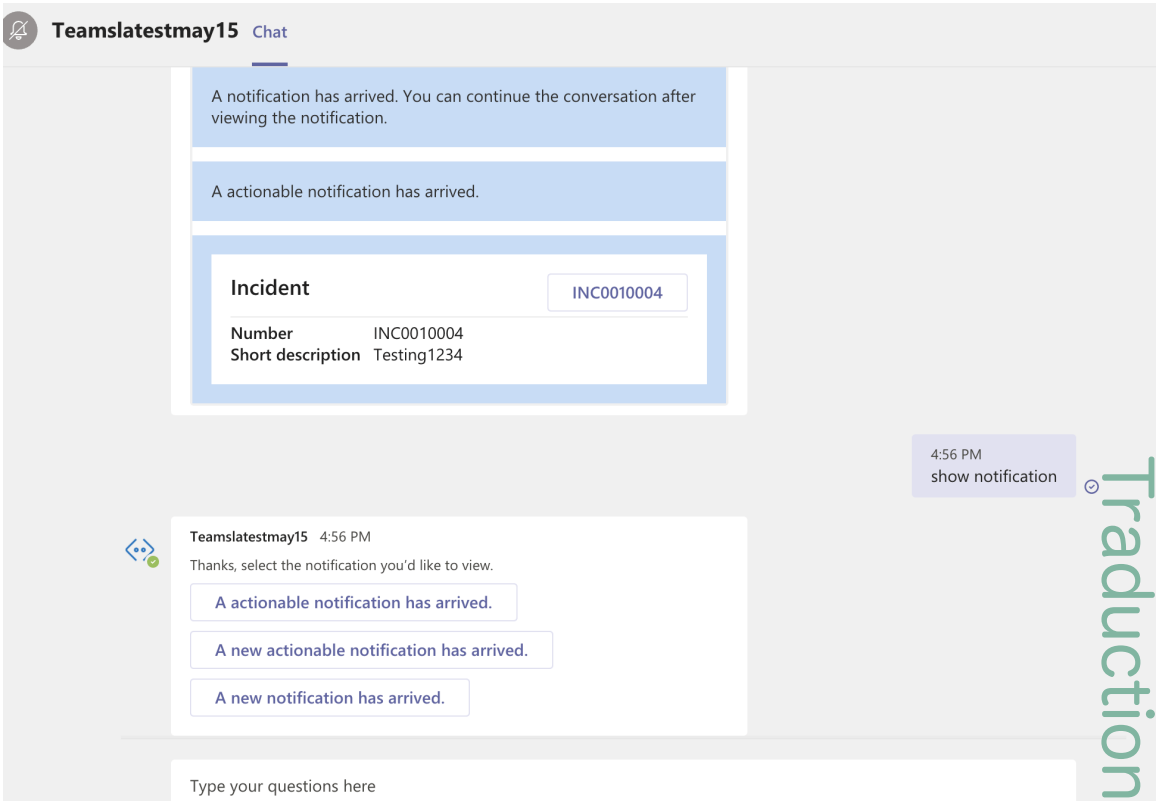
- Gestion des abonnements
  - Demandeurs : utilisez la commande **de notification** (ou **de notifications**) pour vous abonner aux notifications ou vous en désabonner.
  - Administrateurs : activez les notifications pour les utilisateurs de messagerie dans la page Intégration des applications de messagerie.
- Contenu de la notification : créez des notifications avec du contenu enrichi, des images et des boutons d'action. Les notifications exploitables permettent aux destinataires d'effectuer certaines actions et d'y répondre, telles que l'ajout d'un commentaire ou la demande d'un agent actif.
- Remise des notifications
  - Les notifications de message sont envoyées immédiatement aux utilisateurs finaux, même si l'utilisateur discute avec un agent virtuel ou en direct.
  - Les notifications exploitables ne sont envoyées que lorsque l'utilisateur n'est pas dans une conversation active avec un agent virtuel ou en direct. Les utilisateurs peuvent effectuer les opérations 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.

- Consultez les notifications ultérieurement à l'aide de la commande **show notification** .

Afficher les notifications dans Microsoft Teams



- Effectuer ou ignorer les actions pour la notification. Si les utilisateurs décident d'ignorer les actions, ils peuvent revenir ultérieurement à la notification à l'aide de la commande **show notification** .

Pour en savoir plus sur les notifications, reportez-vous Agent virtuel à la section Configuration des Agent virtuel notifications.

Fonctionnalités non prises en charge Agent virtuel dans Microsoft Teams

Reportez-vous aux fonctionnalités non prises en charge de Agent virtuel dans .Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Fonctionnalités non prises en charge

Agent virtuel ne prend pas en charge les fonctionnalités suivantes lors d'une conversation dans Microsoft Teams.

- Support de Connexion
- Bloc de rubriques de géolocalisation

Demander un lien Agent virtuel préalable pour l'intégration à Microsoft Teams

Reliez préalablement vos Agent virtuel demandeurs à une ServiceNow instance avant qu'ils n'exécutent le Intégration conversationnelle de Microsoft Teamsfichier . La pré-liaison par lots permet à vos Agent virtuel utilisateurs de discuter immédiatement avec un agent virtuel et de recevoir des notifications sans passer par le processus initial de liaison d'authentification.

Traduction automatique

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

- Installer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams, avec l'option **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** activée.
- Configurez le spoke Microsoft Teams Graph.
- Set up Microsoft Active Directory spoke .

Rôles requis :

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- Un des rôles d'administrateur suivants Microsoft Teams :
  - Administrateur général
  - Administrateur d'application
  - Administrateur d'application dans le cloud
- administrateur ou schedule_admin pour modifier le script de la tâche planifiée

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'option **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** est activée dans la page Paramètres du canal Gérer Microsoft Teams, un lot de 10 000 utilisateurs maximum est automatiquement pré-lié à une ServiceNow instance. Vos utilisateurs existants sont pré-liés lors de l'exécution initiale. Les utilisateurs nouvellement ajoutés sont pré-liés lors des exécutions quotidiennes suivantes.

Pour empêcher la pré-liaison automatique par lots, désactivez l'option **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** sur la page de l'interface utilisateur Intégration des applications de messagerie.

La pré-liaison par lots de vos Agent virtuel utilisateurs à une ServiceNow instance avant l'intégration Microsoft Teams inclut les avantages suivants :

- Les notifications sont envoyées de manière proactive par Agent virtuel les utilisateurs lorsque leur identité est Microsoft Teams associée à leur identité dans une ServiceNow instance. Cela est également vrai lorsque l'utilisateur est déjà lié à ServiceNow Agent virtuel.
- Si un utilisateur est pré-lié et lorsque Microsoft Teams les notifications sont activées dans l'application, les notifications sont transmises à l'application même lorsqu'un utilisateur n'est pas connecté à un Microsoft Teams compte.

La pré-liaison par lots se produit automatiquement via la **tâche planifiée de pré-installation quotidienne de MS Teams** . Cette tâche s'exécute par défaut tous les jours à 1h00 du matin, mais vous pouvez modifier l'heure si vous le souhaitez. Pour modifier l'heure d'exécution ou le fuseau horaire de la tâche planifiée par défaut, accédez au formulaire d'exécution de script planifiée de tâche de **préinstallation quotidienne de MS Teams** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez la **tâche planifiée MS Teams Daily Pre Install Job** et cliquez pour ouvrir le formulaire Exécution de script planifiée pour l'enregistrement sélectionné.
3. Dans le champ **Exécution** , modifiez la durée d'exécution à l'heure souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Pour obtenir une description des autres champs que vous pouvez modifier dans ce formulaire, y compris **Fuseau horaire**, consultez Exécuter automatiquement un script de votre choix .
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez également personnaliser le processus de liaison automatique pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser le lien automatique pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.

Personnaliser le lien automatique pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Personnalisez le lien automatique pour les profils d'utilisateur en définissant l'ID d'e-mail de l'utilisateur dans n'importe quelle table personnalisée plutôt que seulement dans la table Utilisateur [sys_user].

Avant de commencer

- Étendez la table Utilisateur [sys_user].
- Créez une table personnalisée avec des champs d'e-mail personnalisés étendant la table Utilisateur [sys_user].
- Assurez-vous que le champ d'application de la table personnalisée est Microsoft Teams, ou bien créez un privilège entre périmètres.
- Renseignez la propriété système au *`table_name.column_name`* format.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus de lien automatique recherche l'ID d'e-mail dans la table utilisateur et, s'il est trouvé, lie automatiquement l'utilisateur au profil. Vous pouvez également personnaliser le processus de lien automatique en définissant l'ID d'e-mail pour le lien automatique/préalable dans n'importe quelle table personnalisée plutôt que dans la table Utilisateur [sys_user]. Vous pouvez personnaliser le processus de liaison automatique des profils utilisateur à l'aide de la *`sn_va_teams.auto_link_email_attribute`* propriété système qui définit la colonne à partir de laquelle l'ID d'e-mail de l'utilisateur doit être lu pour la liaison automatique.

Remarque :

- Par défaut, la valeur de la propriété système est vide. S'il est défini sur <vide>, l'ID d'e-mail de l'utilisateur est extrait de la table [sys_user].
- Si la valeur de la propriété système est spécifiée au format *`table_name.column_name`* (table_name et column_name doivent être les noms physiques de leurs champs de nom respectifs), la valeur est lue à partir du nom de colonne spécifié. Par exemple, **sn_va_teams_extendeduser.u_custom_mail**.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

   La liste complète des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Recherchez et ouvrez la *`sn_va_teams.auto_link_email_attribute`* propriété système.
3. Fournissez une valeur au format de l'enregistrement *`table_name.column_name`* et enregistrez-le.
   Une fois l'enregistrement enregistré, vous pouvez lancer la conversation avec le bot.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Microsoft Azure l'accès conditionnel pour Microsoft Teams le locataire

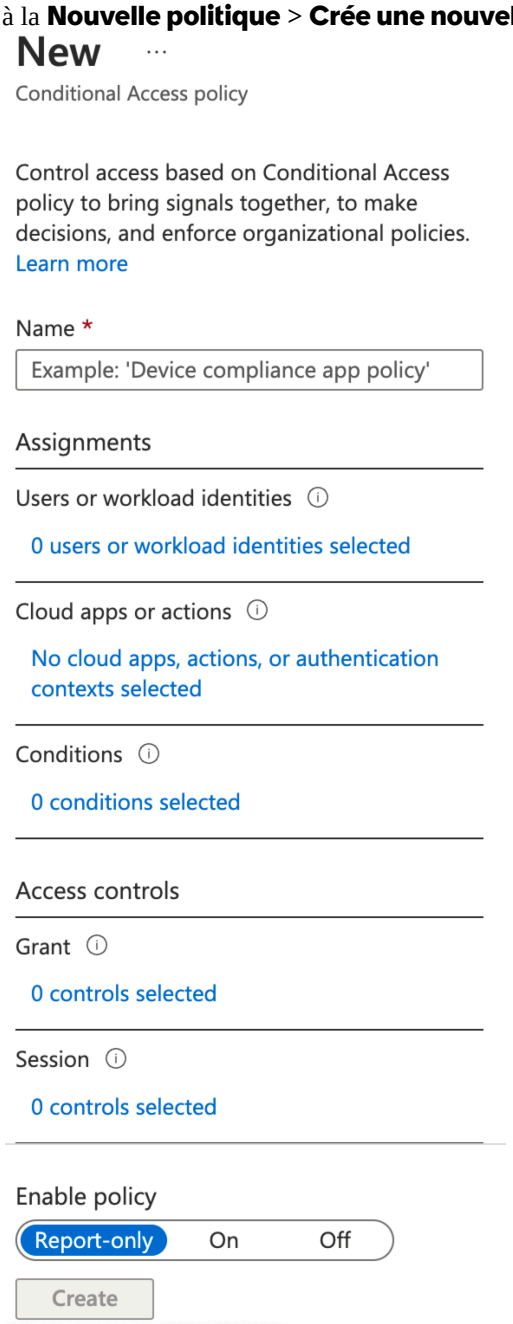
Vous devez configurer l'accès conditionnel dans Microsoft Azure pour empêcher les utilisateurs d'accéder aux applications de production. L'accès conditionnel vous empêche de remplacer accidentellement votre intégration de production par une intégration d'instance personnalisée ou personnelle.

Avant de commencer

Rôles requis : virtual_agent_admin et utilisateur disposant d'un accès administrateur Azure.

Procédure

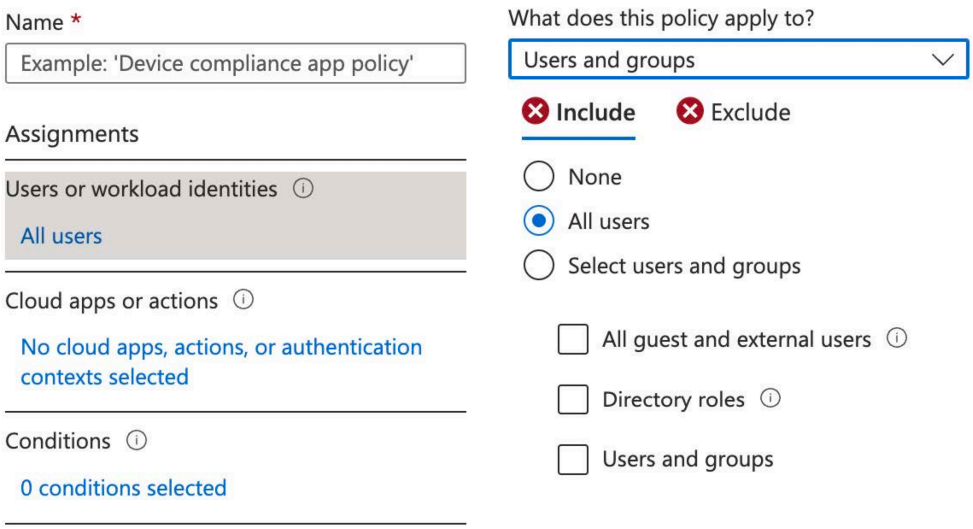
1. Connectez-vous à Microsoft Azure portail .
2. **Recherchez un accès conditionnel à Azure AD**.
3. Accédez à la **Nouvelle politique** > **Crée une nouvelle politique** et attribuez un nom à la politique.



Traduction automatique

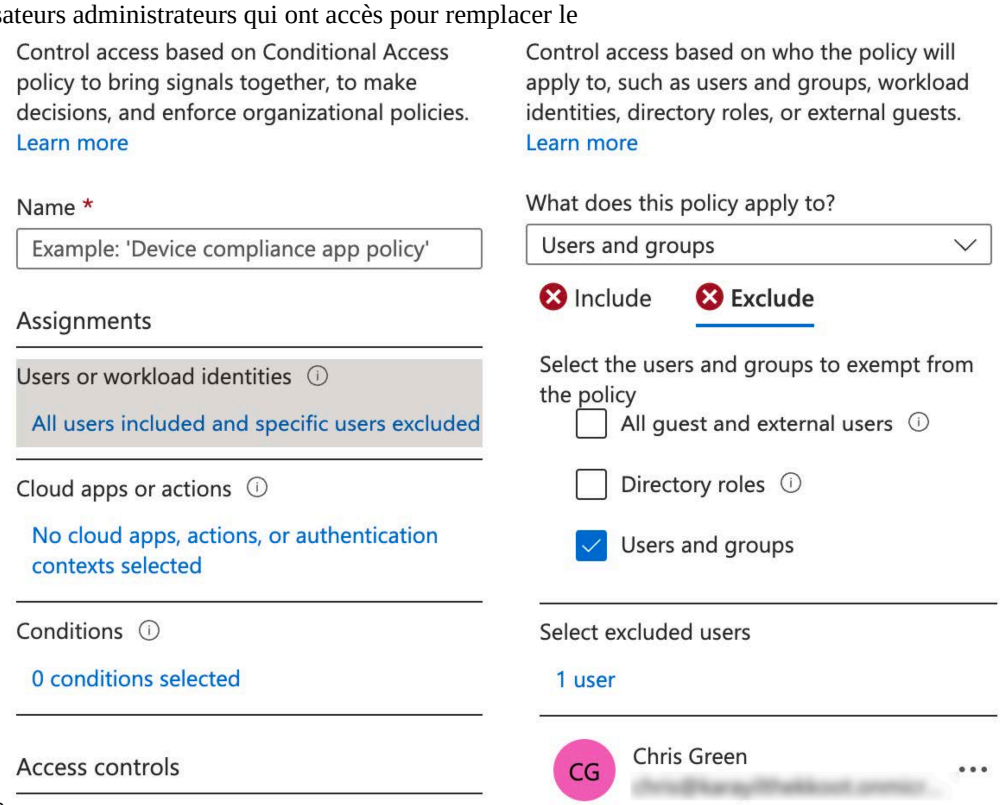
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

4. Sous Identités d'utilisateurs ou de charges de travail, cliquez sur **0 utilisateurs ou identités de charge de travail sélectionnés**.
   A **À quoi cette politique s'applique-t-elle ?** une fenêtre contextuelle s'affiche.
5. Sous Inclure, sélectionnez **Tous les utilisateurs**.



Remarque :
La sélection de Tous les utilisateurs inclura les utilisateurs dans la politique de restriction.

6. Sous Exclure, sélectionnez **Utilisateurs et groupes** pour exclure les utilisateurs administrateurs qui ont accès pour remplacer le locataire.



7. Sous Sélectionner les utilisateurs exclus, cliquez sur **0 utilisateurs et groupes sélectionnés** pour sélectionner un utilisateur administrateur, puis cliquez sur **Sélectionner**.
8. Sous Applications ou actions dans le cloud, choisissez les ressources à protéger.
   Par exemple, NowBot ou quel que soit le nom de l'agent ServiceNow dans Azure.

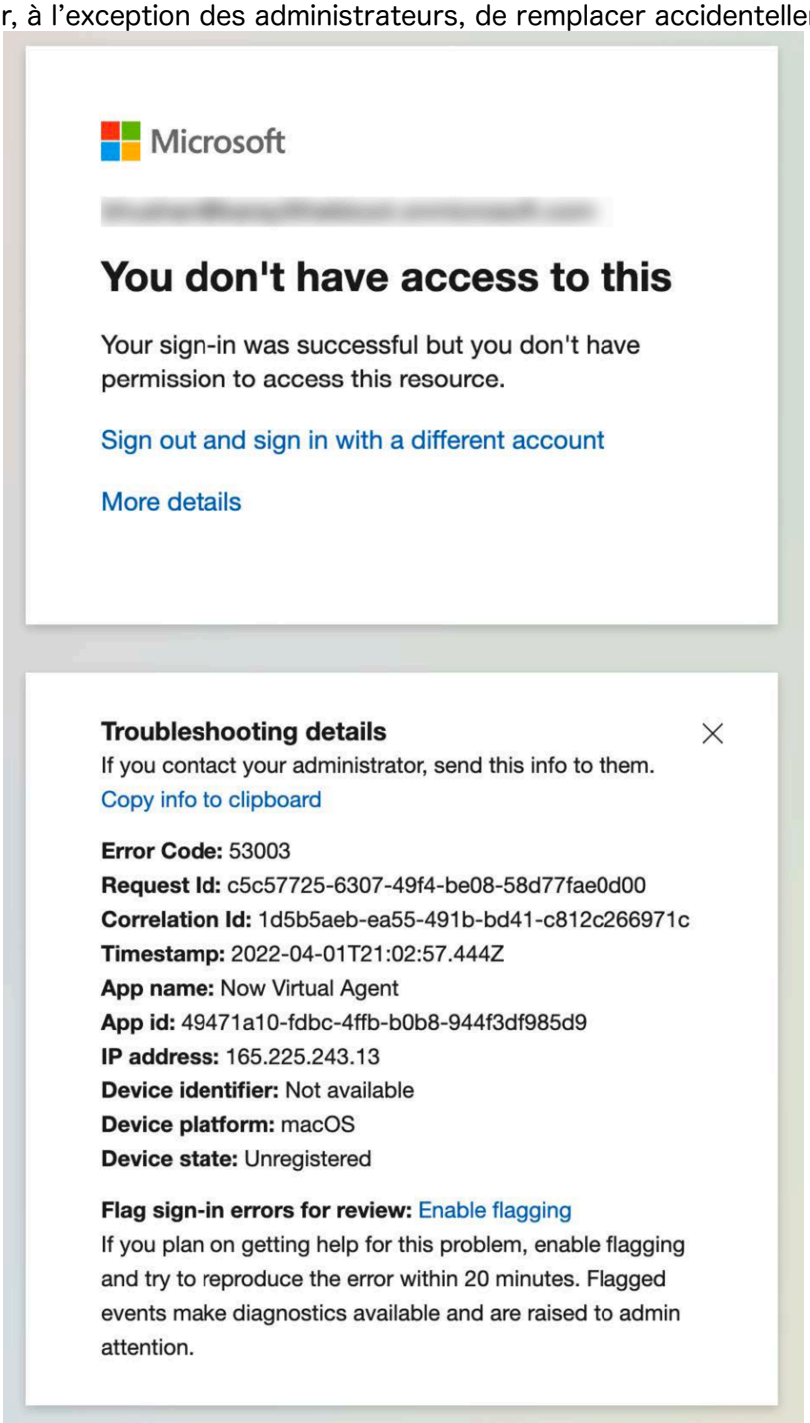
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sous Accorder, cliquez sur **0 contrôle sélectionné** et sélectionnez **Bloquer l'accès**.
10. Dans la section Activer la stratégie, sélectionnez **Activer** pour activer la fonction Rapport uniquement.
11. Cliquez sur **Créer**.
    Une fois l'ACL (Access Control List) configurée, la synchronisation prend environ 15 minutes.

Résultats

Une fois la politique créée et la synchronisation terminée, elle empêche tout utilisateur, à l'exception des administrateurs, de remplacer accidentellement le locataire.



Remarque :
La restriction n'empêche pas les utilisateurs restreints d'utiliser l'agent virtuel ou Now Microsoft Teams .

Traduction automatique

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

Configurer les rubriques promues pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Configurez les rubriques mises en avant pour diffuser les rubriques importantes et communes afin que les utilisateurs puissent les utiliser rapidement au cours d'une conversation avec le Microsoft Teams bot. Vous pouvez configurer jusqu'à six rubriques promues différentes à afficher dans le message d'accueil de la Microsoft Teams chaîne.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou va_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.
2. Dans **les paramètres d'Agent virtuel** , sous **Messages d'accueil personnalisés et configuration**, cliquez sur **Afficher tout**.
   Les rubriques promues que vous avez configurées précédemment résideront dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut. Pour plus d'informations, consultez Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée. Si l'expérience de messagerie instantanée par défaut est la seule ligne dont vous disposez sur votre instance, vous observez que les rubriques promues seront appliquées au client Web, Microsoft Teamset Slack (sauf si vous configurez quelque chose d'unique pour Microsoft Teams comme indiqué ci-dessous.)

   Si vous souhaitez configurer des rubriques promues uniques qui Microsoft Teams doivent être différentes du client Web, suivez la procédure ci-dessous.
3. Sur la page Messages d'accueil personnalisés et configuration, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer des messages d'accueil personnalisés et configurer

Champ	Description
Nom	Nom de l'expérience de messagerie instantanée. Par exemple, l'expérience Microsoft Teams de messagerie instantanée.
Description	Description de l'expérience de messagerie instantanée.
Actif	Activez ou désactivez l'expérience de messagerie instantanée.
Ordre	Ordre dans lequel les rubriques promues s'affichent dans la messagerie instantanée.
Domaine	Périmètre de l'application de l'expérience de messagerie instantanée.
Mode de condition	Situation dans laquelle votre utilisateur obtient cette expérience de messagerie instantanée. Modes de conditions disponibles : ○ **Avancé** ○ **Simple**
Condition	Condition qui définit le mode de condition pour l'expérience de 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.

Champ	Description
	Configurez une condition simple avec **[devicetype] [is] [teams].** **Remarque :** Si vous configurez **[devicetype] [is] [teams]** dans la fenêtre contextuelle Condition avec un ordre supérieur à celui de l'expérience de messagerie instantanée par défaut, Microsoft Teams les rubriques de configuration et les rubriques promues définies dans cette expérience sont récupérées. Ce changement n'affectera pas le client Web, qui héritera toujours des rubriques de configuration et des rubriques promues définies dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut.

5. Cliquez sur **Créer une expérience personnalisée**.
6. Ajoutez des rubriques promues dans le formulaire d'expérience de Microsoft Teams messagerie instantanée que vous avez créé.

   a. Sur le Microsoft Teams formulaire, cliquez sur l'onglet **Rubriques promues** , puis cliquez sur **Ajouter une rubrique**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

   Créer de nouvelles rubriques mises en avant

Champ	Description
Rubrique	Nom de la rubrique choisie. Utilisez l'icône Rechercher pour choisir une rubrique.
Ordre	Indiquez l'ordre de la rubrique choisie.

   Remarque : À l'instar du client Web, vous pouvez configurer un maximum de six rubriques promues pour le Microsoft Teams canal.

   c. Cliquez sur **Enregistrer.**

Que faire ensuite

Démarrez une conversation avec le Microsoft Teams bot et vous devriez être en mesure de voir les rubriques promues après le message d'accueil que vous avez configuré pour le Microsoft Teams canal.

Si vous n'avez pas configuré les rubriques promues pour Microsoft Teams, les rubriques promues de l'expérience de messagerie instantanée par défaut s'affichent.

Traduction automatique

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

Configurer vos préférences linguistiques pour l'intégration Agent virtuel avec Microsoft Teams

Définissez les préférences de langue de manière à ce qu'elles Agent virtuel soient dans la même langue que la langue préférée Microsoft Teams de l'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous définissez la Microsoft Teams préférence de langue dans le Microsoft Teams client. La ServiceNow langue est la langue généralement utilisée dans l'instance ServiceNow . Par défaut, la préférence de langue d'un Microsoft Teams utilisateur prévaut sur la langue de préférence utilisateur du système de base si les deux langues sont différentes. Pour plus d'informations, consultez Modifier les paramètres dans Microsoft Teams .

Par souci de cohérence, utilisez la même langue. Si la langue de la préférence utilisateur dans Microsoft Teams n'est pas une langue disponible dans l'instance ServiceNow , la langue de l'instance est la langue par défaut.

Procédure

Pour modifier la langue prioritaire, configurez la propriété système suivante pour les utilisateurs : *sn_va_teams.use_teams_language*.

Localiser les messages bot

Localisez les messages du bot pour les recevoir dans la langue de votre choix lors de vos conversations avec le bot.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement d'identité du canal du fournisseur de votre bot et sélectionnez l'onglet **Messages bot** .

   Vérifiez que les valeurs de ces messages bot sont exactes.

2. Accédez à la table Messages [sys_ui_message.list] et cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque :
   Avant de créer un nouveau message, assurez-vous que le message que vous souhaitez créer n'est pas déjà créé.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement de message

Nom de champ	Description
Clé	Message pour mémoire. Assurez-vous que cela correspond à la valeur du message bot de l'étape 1. Si vous souhaitez créer plusieurs traductions pour le même message dans différentes langues, ajoutez chaque message traduit individuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champ	Description
Langue	Votre langue préférée pour la conversation/le message.
Message	L'équivalent du message clé traduit dans la langue de votre choix.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Démarrez une nouvelle conversation avec le bot. Vous remarquerez que le message traduit est affiché par le bot dans la langue préférée Microsoft Teams de l'utilisateur, si vous avez déjà fourni la traduction pour cette langue.

Capturer les erreurs courantes et les étapes de résolution pour Microsoft Teams l'utilisation de l'outil de diagnostic Interfaces conversationnelles

L'outil de diagnostic d'Interfaces conversationnelles exécute un rapport d'intégrité pour définir et capturer des informations pour différentes catégories de l'application, telles que les Intégration conversationnelle de Microsoft Teams détails du module d'extension, les paramètres de configuration, les propriétés système, les échecs d'intégration, etc., et permet à l'utilisateur de valider et d'examiner ces paramètres pour démarrer une conversation avec un bot.

Lorsqu'un utilisateur exécute l'analyse de vérification de l'intégrité et si des problèmes sont affichés sur le rapport, il peut prendre des mesures pour résoudre les problèmes en fonction des recommandations fournies par le bot via l'outil de diagnostic de CI.

Erreurs courantes de regroupement

Pour fournir un rapport d'intégrité des différents aspects de l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams , les problèmes les plus courants ont été regroupés dans les catégories suivantes :

- Microsoft Teams ne répond pas
- Notifications
- Liaison automatique
- Image/HTML
- Performances
- Installation
- Agent actif

Résolution

L'outil de diagnostic Interfaces conversationnelles est utilisé pour résoudre les erreurs rencontrées par les utilisateurs avec leur Microsoft Teams application. Les articles de la base de connaissances sont documentés avec les résolutions des problèmes et les enregistrements de ces articles de la base de connaissances sont créés dans l'outil de diagnostic de CI.

Remarque :
Microsoft Teams nécessite l'outil de diagnostic de CI de la version 1.1.0 pour rendre la rubrique de diagnostic disponible pour 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.

La résolution des erreurs à l'aide de l'outil de diagnostic de CI comprend les étapes suivantes :

1. Connectez-vous au client Web et démarrez l'outil de diagnostic de CI.

   L'outil de diagnostic de CI présente les groupes suivants parmi lesquels vous pouvez choisir :

   - Message d'erreur
   - Recherche de propriétés système
   - Problème de module d'extension/fonctionnalité
   - Question d'ordre général

2. Sélectionnez **Problème de module d'extension/fonctionnalité** et tapez Intégration conversationnelle avec Microsoft Teams ou tout mot clé connexe pour obtenir les options des modules d'extension disponibles liés à votre terme de recherche.

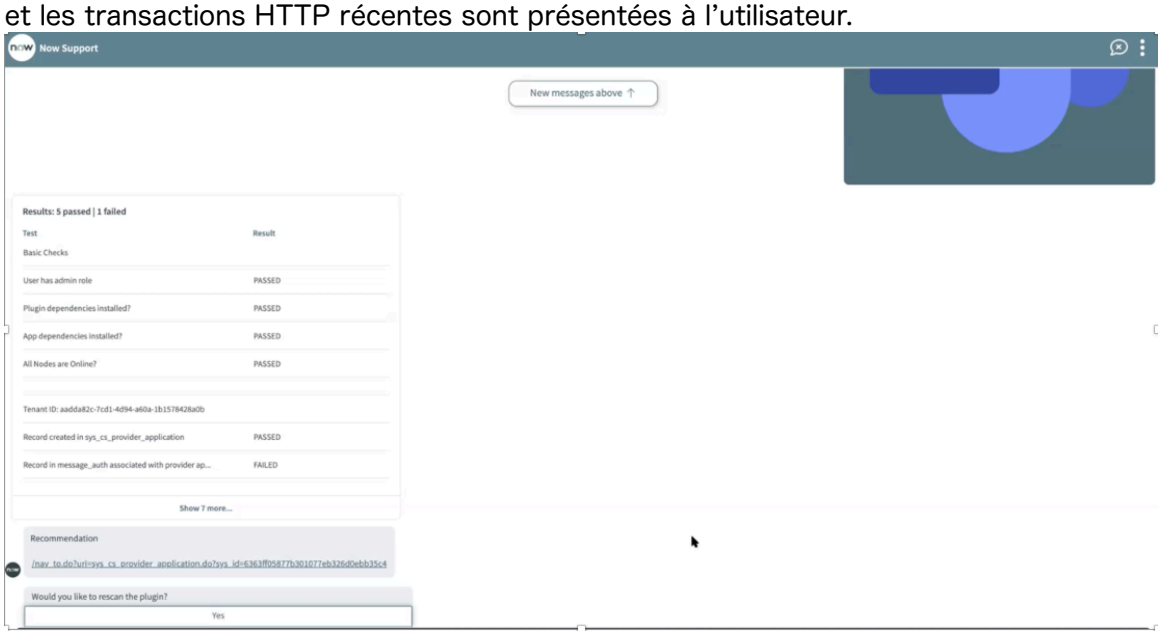
   Le Microsoft Teams logo de l'application apparaît en guise de réponse.

3. Une fois Microsoft Teams fourni en entrée à l'outil de diagnostic de CI, une vérification de l'intégrité de base de l'application est exécutée et un rapport est généré pour l'utilisateur.

   La vérification de l'intégrité est exécutée pour vérifier si :

   - Microsoft Teams Module d'extension de l'application installé
   - Vérification de l'enregistrement de l'application du fournisseur.
   - La table Authentification de message contient tous les enregistrements
   - Des modules d'extension dépendants sont disponibles
   - Des enregistrements de vérification du jeton OIDC sont disponibles
   - La référence du fournisseur est manquante dans la table [sys_cs_provider_application]

   Une fois l'analyse de vérification de l'intégrité réussie, les vérifications telles que les erreurs d'installation récentes, les erreurs syslog récentes et les transactions HTTP récentes sont présentées à l'utilisateur.



Traduction automatique

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

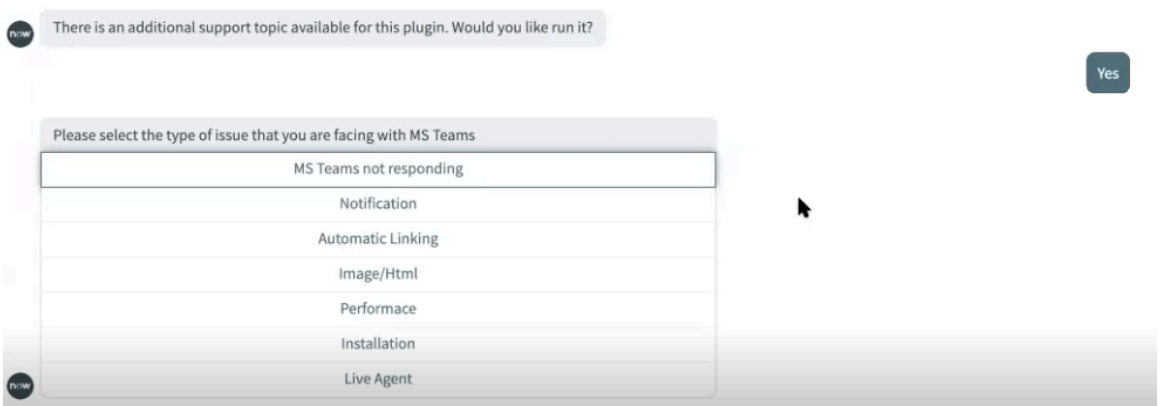
4. Le rapport de vérification de l'intégrité vous permet également d'afficher les articles existants de la base de connaissances qui peuvent être associés à votre problème. **Entrez Oui** et fournissez quelques mots pour décrire votre problème.

   Par exemple, si vous saisissez une image comme description du problème, l'outil Diagnostic de CI vous présente les articles de la base de connaissances associés aux images. Cliquez sur le lien pour afficher l'article de la base de connaissances.

   Cliquez sur **Non** pour obtenir une assistance supplémentaire.

5. L'outil de diagnostic de CI vous fournit une rubrique d'assistance supplémentaire disponible pour le module d'extension Microsoft Teams . Cliquez sur **Oui** pour continuer.

   Vous pouvez sélectionner parmi les types de problèmes suivants.



   Par exemple, si vous sélectionnez l'un des types de problème, l'outil de diagnostic de CI vous indique les étapes de résolution relatives à ce type de problème afin d'identifier la cause du problème et de le résoudre. Les articles pertinents de la base de connaissances vous seront également présentés pour obtenir plus de détails sur le problème.

   Enfin, l'outil de diagnostic de CI vous demande de vérifier si votre problème est résolu. Cliquez sur **Oui** si le problème est résolu.

Supprimer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Supprimez les intégrations entre votre ServiceNow bot Agent virtuel ou les bots autoconfigurés et Microsoft Teams dissociez l'application de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôles requis :

- Virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou administrateur
- Administrateur pour les applications tierces

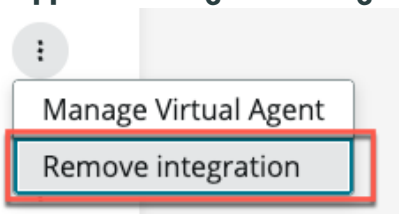
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, sur la Microsoft Teams vignette, sélectionnez **Gérer**
4. Sur la page Gérer le canal Microsoft Teams, recherchez l'intégration (Agent virtuel Now bot ou bot autoconfiguré) que vous souhaitez supprimer, sélectionnez l'icône ⋮Gérer le bot, puis sélectionnez **Supprimer l'intégration**.

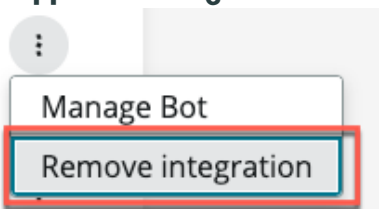
Traduction automatique

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

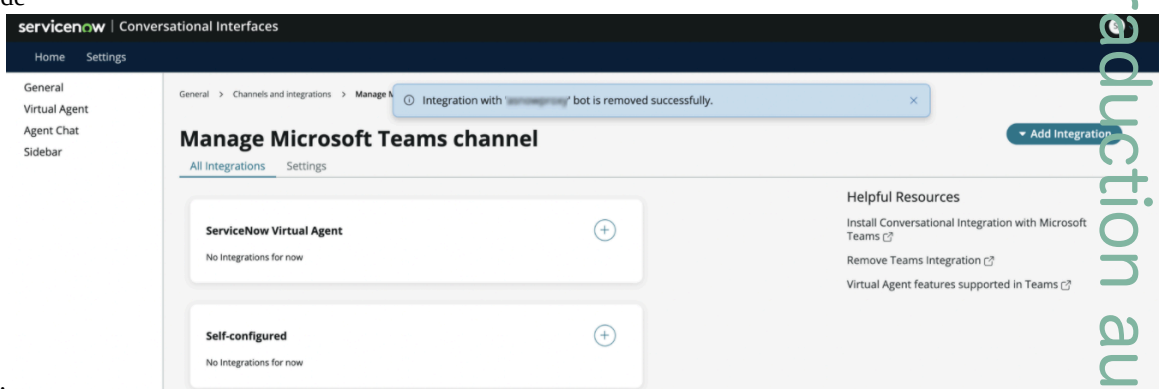
Supprimer l'intégration à l'Agent virtuel ServiceNow



Supprimer l'intégration au bot autoconfiguré



5. Dans le message de confirmation Supprimer l'intégration, sélectionnez **Supprimer** pour poursuivre la suppression de l'intégration.



L'intégration de l'Agent virtuel au bot sélectionné Microsoft Teams a été supprimée.

Intégration conversationnelle de Slack

Permettez aux demandeurs de discuter avec des agents ou d'interagir avec Agent virtuel des agents en direct à l'aide de l'application Slack .

Remarque :
Dans les versions antérieures, l'intégration de Agent virtuel messagerie prédéfinie faisait Slack partie de la Agent virtuel plate-forme. Cette intégration est maintenant l'application Intégration conversationnelle de Slack , disponible à partir de ServiceNow Store .

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 .

Vue d'ensemble

Utilisez l'application pour connecter vos demandeurs avec Agent virtuel des agents actifs via l'espace Intégration conversationnelle de Slack de travail de Slack votre société. Pour commencer, reportez-vous à la section .

Traduction automatique

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

Intégration de l'Agent virtuel ServiceNow à Slack

Permet ServiceNow® Agent virtuel l'intégration à l'application Slack .

L'intégration Agent virtuel avec Slack crée une association un-à-un entre l'instance à partir de laquelle vous effectuez l'installation ServiceNow et l'espace Slack de travail dans lequel l'intégration s'exécute. Par défaut, Agent virtuel prend en charge l'installation en un clic qui intègre un Slack espace de travail à une ServiceNow instance, qui utilise la Agent virtuel Now par défaut.

Installer Intégration conversationnelle de Slack

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Intégration conversationnelle de Slack (sn_va_slack).

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 .
- Si vous utilisez une version antérieure de , vous devez effectuer une mise à niveau vers la Xanadu version pour utiliser les fonctionnalités prises en charge dans cette intégration de Agent virtuelcanal.
- Intégration conversationnelle de Slack nécessite le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) pour activer toutes les fonctionnalités dans Agent virtuel ou le module d'extension Agent virtuel Lite (com.glide.cs.chatbot.lite) pour activer une version limitée de Agent virtuel. Activez le module d'extension approprié avant d'installer l'intégration.

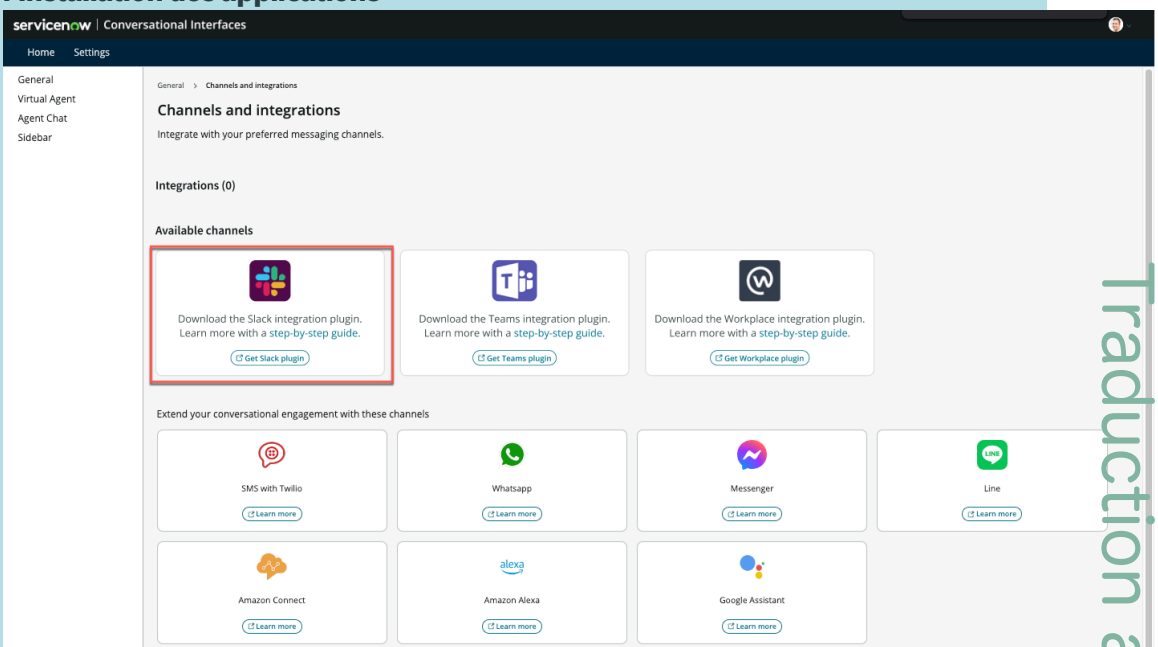
Traduction automatique

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

- Installez l'application Intégration conversationnelle de Slack à partir du ServiceNow® Storefichier .

Important :
L'installation de l'application Intégration conversationnelle de Slack à partir du ServiceNow Store active l'application pour l'intégration sur votre ServiceNow instance. Si vous n'avez pas installé l'application d'intégration, l'application Slack est répertoriée dans la section Canaux disponibles.

Page Canaux et intégrations avant Intégration conversationnelle de Slack l'installation des applications



Une fois que vous avez installé le module d'extension Intégration conversationnelle de Slack (sn_va_slack), Slack il apparaît dans la section Intégrations et vous pouvez procéder à la configuration.

Rôle requis : virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Consultez ces instructions pour l'utilisation Agent virtuel avec Slack ou avec Slack Enterprise Grid.

- L'application Slack crée une association un-à-un entre l'instance ServiceNow à partir de laquelle vous effectuez l'installation et l'espace Slack de travail dans lequel l'intégration s'exécute.
  - Utilisez un espace de travail distinct Slack pour chaque instance dans laquelle vous prévoyez d'installer l'intégration.
  - Si vous utilisez une instance de non-production pour le test, utilisez un bot autoconfiguré.

    Pour plus d'informations, consultez Intégrer l'instance ServiceNow au bot autoconfiguré.

- Slack Enterprise Grid : si vous disposez d'espaces Slack de travail Enterprise Grid, vos utilisateurs finaux peuvent se déplacer entre les espaces de travail et utiliser le bot depuis n'importe Agent virtuel quel espace de travail.
  - Si vous utilisez une instance de non-production pour le test, utilisez un espace de travail dans une grille différente ou utilisez un espace de travail hors grille.
  - Après l'installation de cette version du magasin :

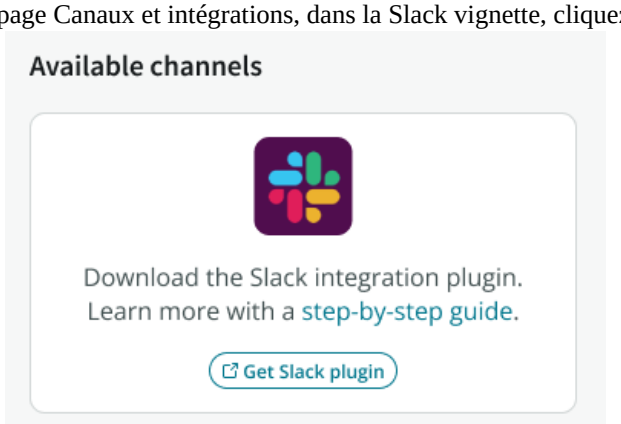
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilisateurs de votre messagerie sont automatiquement liés à leurs ServiceNow comptes.
- Si vous clonez une instance pour un test de non-production, assurez-vous d'exécuter à nouveau l'installation sur la cible clonée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Slack vignette, cliquez sur **Obtenir le module d'extension**



Slack.
Vous êtes redirigé vers la Intégration conversationnelle de Slack ServiceNow Store page.
4. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Obtenir**.

Remarque :
Vous devez être connecté au ServiceNow Store portail pour obtenir le module d'extension.

5. Sur la page, cliquez sur **Demander l'installation**Intégration conversationnelle de Slack ServiceNow Store.
6. Sur l'écran Demander l'installation, indiquez le **nom de l'instance** et le **motif de la demande**.
Vous pouvez également valider l'instance que vous avez fournie en cliquant sur **Valider l'instance**.
7. Cliquez sur **Demander**.
Un message s'affiche sur l'écran Demander l'installation indiquant que votre demande a été approuvée automatiquement.

Que faire ensuite

Intégrer ServiceNow Agent virtuel à Slack.

Intégrer ServiceNow Agent virtuel à Slack

Ajoutez le Agent virtuel bot à votre ServiceNow® instance pour l'intégrer Slackà .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Intégration conversationnelle de Slack (sn_va_slack) sur votre ServiceNow instance avant d'ajouter des intégrations.

Rôle requis : administrateur

Procédure

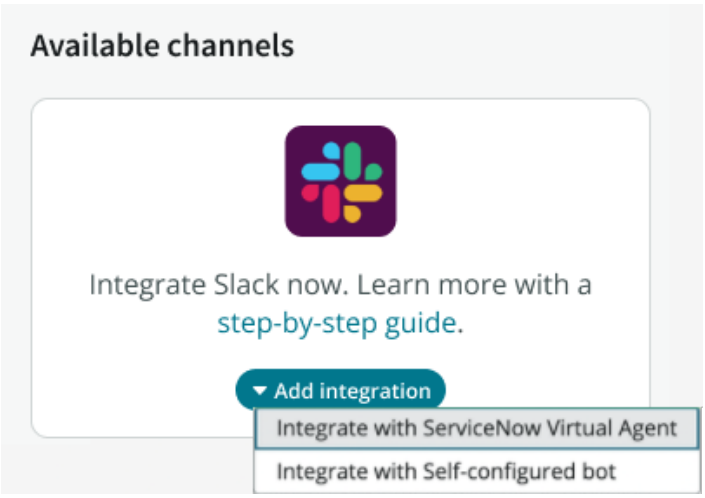
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
La page Canaux et intégrations s'ouvre.

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.

3. Dans la section Canaux disponibles de la Slack vignette, sélectionnez **Ajouter des intégrations**, puis **Intégrer à l'Agent virtuel ServiceNow**.

Remarque :
La liste **déroulante Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Intégration conversationnelle de Slack (sn_va_slack) sur votre ServiceNow instance.



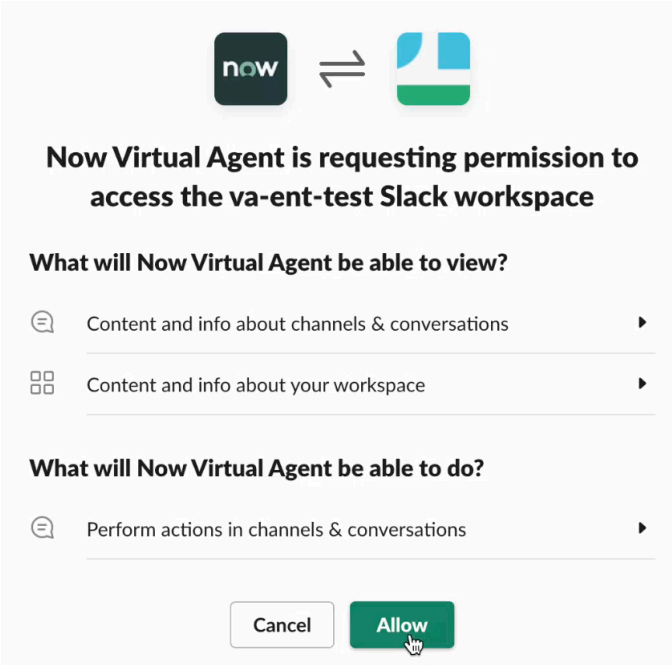
4. Saisissez l'URL de votre Slack espace de travail pour vous connecter à votre Slack espace de travail, puis sélectionnez **Continuer**.

Remarque :
Assurez-vous de saisir le nom de l'espace Slack de travail auquel vous avez accès.

5. Connectez-vous à votre ServiceNow® instance.
6. Sélectionnez **Autoriser** lorsque Slack vous demandez l'autorisation d'accéder à votre espace de travail.

Traduction automatique

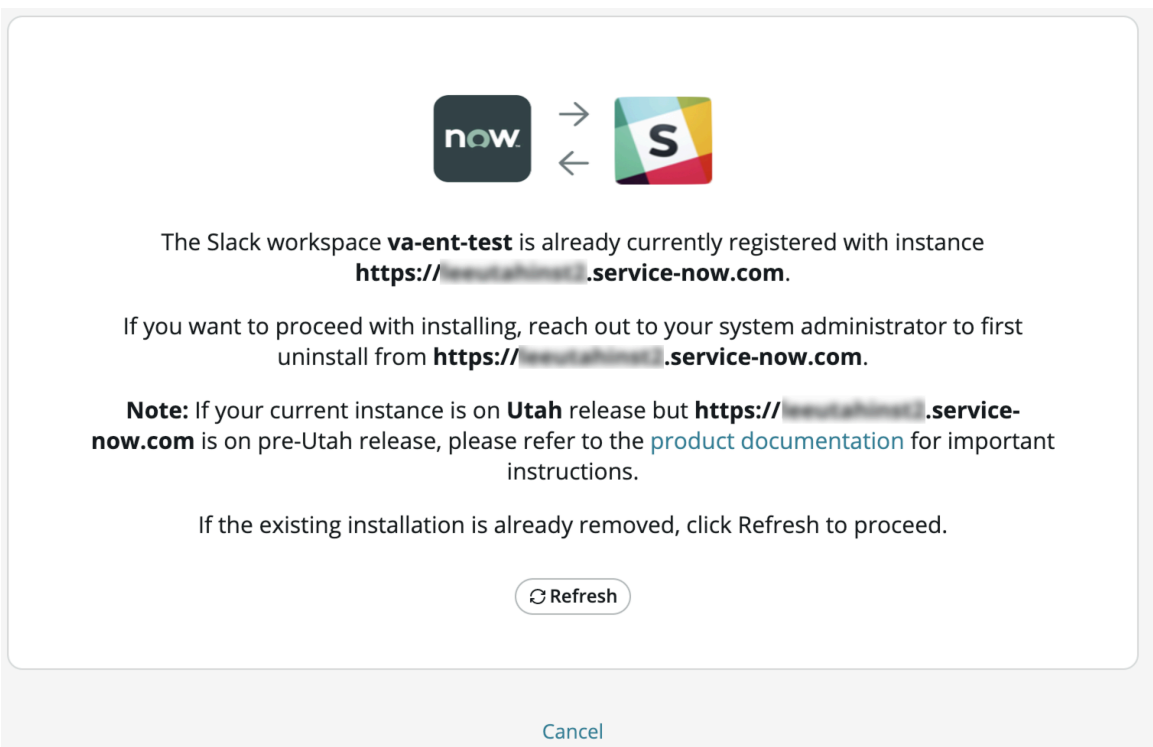
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



7. Si l'espace de travail sélectionné a déjà été affecté à Virtual Agent, vous devez d'abord le désinstaller de l'instance précédemment associée.

Remarque :

À partir de la Utah version disponible, si votre Slack espace de travail est déjà associé à une autre ServiceNow instance, mais que vous avez l'intention de l'associer à une nouvelle instance, vous êtes invité à contacter l'administrateur pour qu'il le désinstalle de l'instance précédemment associée. Pour plus d'informations, consultez Remplacer l'intégration Slack.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Agent virtuel a été installé avec succès dans l'espace de travail, un message d'achèvement s'affiche Slack .

8. Sélectionnez **Accéder à Slack** pour gérer l'application Slack .
9. Sélectionnez **Continuer à gérer les canaux et les intégrations** pour gérer l'intégration sur votre ServiceNow instance.

   L'application Slack apparaît dans la liste des intégrations.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez intégrer votre instance ServiceNow à un autre Slack bot, sélectionnez l'icône plus dans la vignette de l'Agent virtuel de ServiceNow ou sélectionnez la liste **Ajouter une intégration** sur la page Gérer Slack le canal.

Pour plus d'informations, consultez Gérer l'intégration d'Agent virtuel ServiceNow avec Slack.

Remplacer l'intégration Slack

Remplacer l'intégration d'Agent virtuel par Slack.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

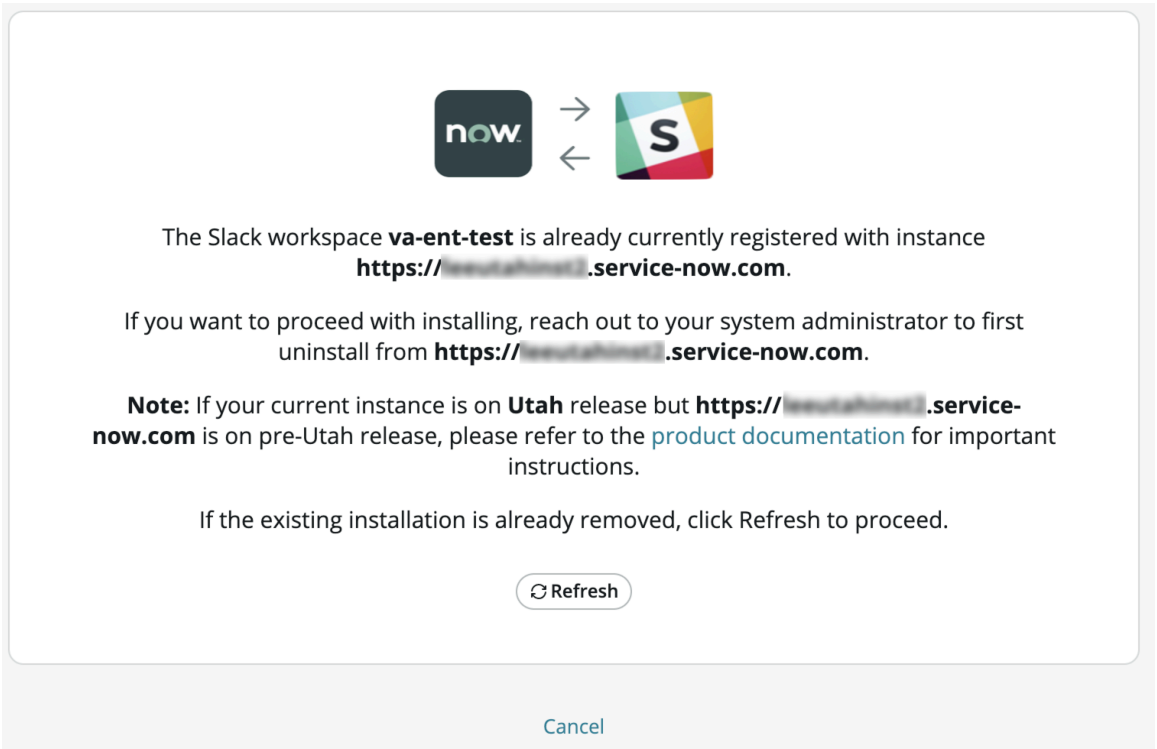
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant Utah la publication, un administrateur pouvait remplacer une Slack installation associée à une instance particulière par une autre ServiceNow instance.

À partir de la Utah version disponible, si votre Slack espace de travail est déjà associé à une autre ServiceNow instance, mais que vous avez l'intention de l'associer à une nouvelle instance, vous devez contacter l'administrateur pour qu'il le désinstalle de l'instance précédemment associée.

Traduction automatique

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



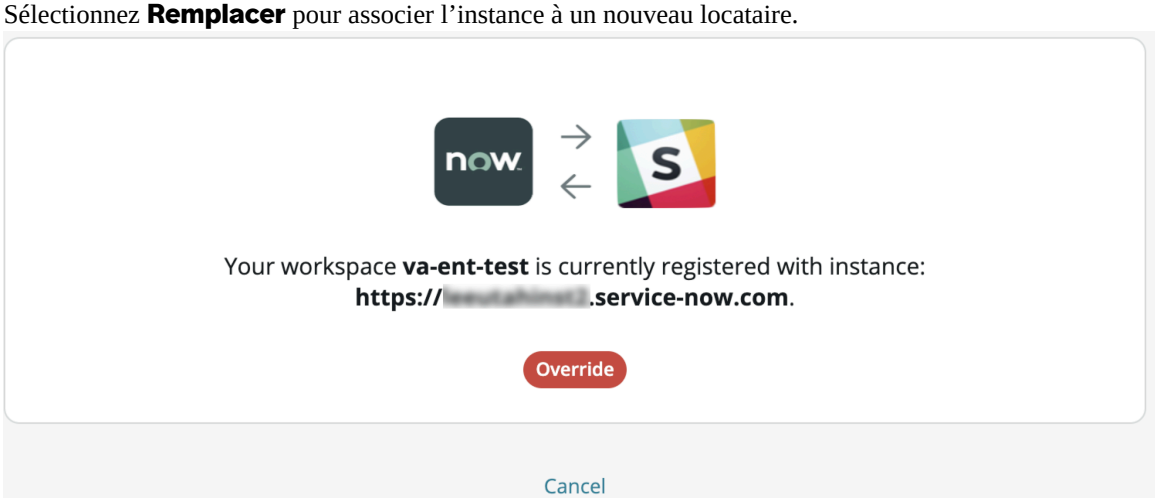
Important :
Les instructions dans Supprimer l'intégration d'Agent virtuel ServiceNow à Slack ne s'appliquent que lorsque les deux instances sont compatibles avec Utah les versions ci-dessus. Si l'une de vos ServiceNow instances fait partie de la mise en production et l'autre Utah d'une version antérieure à Utah, suivez les étapes ci-dessous.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation de gauche de votre ServiceNow instance, saisissez `sys_properties_list`.
2. Recherchez et ouvrez la *`sn_va_slack.enable_slack_override`* propriété système.

   Remarque :
   Si vous ne trouvez pas cette propriété système, vous (en tant qu'administrateur) devez en créer une.

3. Définissez la valeur de propriété système sur **vrai** pour activer le bouton **Remplacer** .
   Par défaut, la valeur de la propriété système est **false**.
4. Sélectionnez **Remplacer** pour associer l'instance à un nouveau locataire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'intégration d'Agent virtuel ServiceNow avec Slack

Gérez votre Intégration conversationnelle de Slack application, sa personnalisation et personnalisez les messages spécifiques au bot dans votre ServiceNow instance après l'intégration.

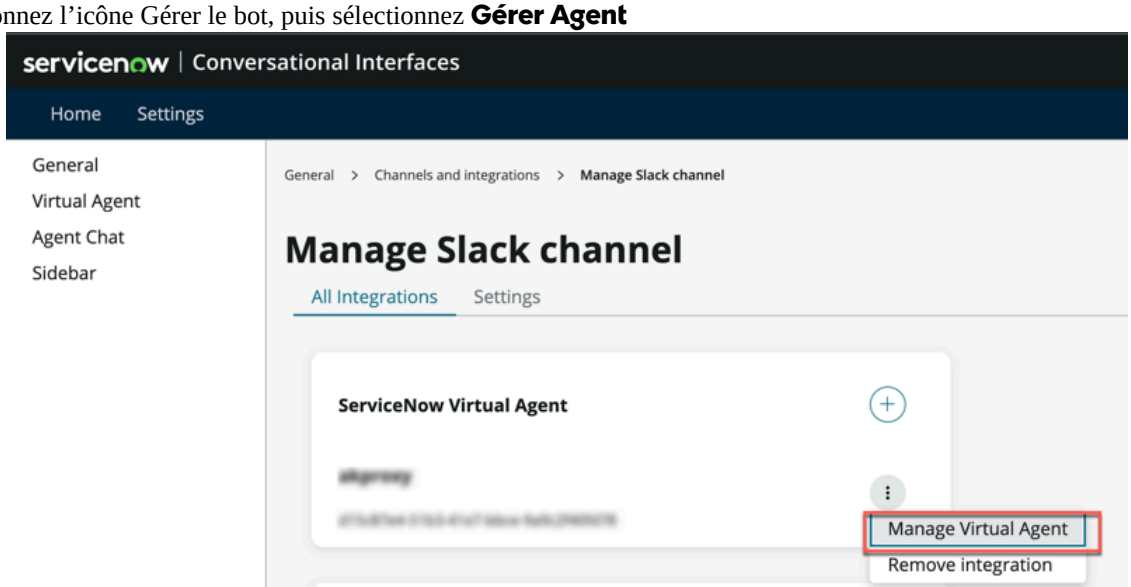
Avant de commencer

Rôles requis :

- virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
- Administrateur pour les applications tierces

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Cliquez sur **Gérer** sur la Slack mosaïque.
   Lorsque vous sélectionnez **Gérer**, vous êtes redirigé vers la page Gérer le canal Slack où vous pouvez gérer les bots.
4. Pour intégrer votre instance ServiceNow à un autre Slack bot, sélectionnez l'icône Ajouter une intégration pour Agent virtuel ServiceNow en regard de Agent virtuel ServiceNow.
   En outre, vous pouvez également sélectionner la liste déroulante **Ajouter une intégration** en haut à droite de la page Gérer Slack le canal et sélectionner **Intégrer à l'Agent virtuel ServiceNow**.
5. Sélectionnez l'icône Gérer le bot, puis sélectionnez **Gérer Agent virtuel**.



   Vous êtes redirigé vers la page de configuration du bot pour le bot sélectionné.
6. Sélectionnez l'onglet **Marques** pour personnaliser votre bot Agent virtuel ServiceNow.
   Pour en savoir plus sur la personnalisation de votre bot, reportez-vous à la section Configurer la personnalisation de votre Agent virtuel bot dans Slack.
7. Sélectionnez l'onglet **Messages bot** pour créer et modifier un message bot.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des messages bot.

Configurer la personnalisation de votre Agent virtuel bot dans Slack

Vous pouvez personnaliser la marque par défaut ServiceNow de votre Slack Agent virtuelfichier . Vous pouvez modifier le nom et l'icône du bot de production.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

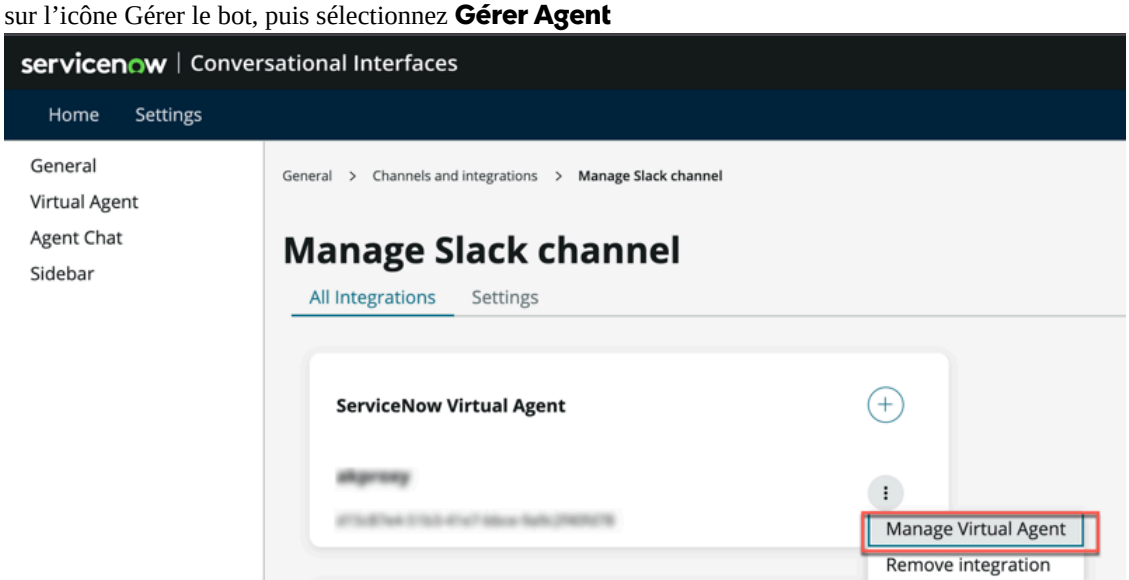
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Remarque :
L'aptitude de personnalisation dans Slack est disponible à partir de la version Store d'août 2022 et est compatible avec la version et les Tokyo versions ultérieures. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils disposent de la version familiale et qu'ils Tokyo ont téléchargé la version Store d'août pour que l'application Intégration conversationnelle de Slack puisse utiliser cette fonctionnalité.

Assurez-vous de définir la `com.glide.cs.enable_slack_branding` propriété système sur true avant de configurer les paramètres de marques pour votre bot.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sur la page **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Slack vignette, cliquez sur **Gérer**.
4. Cliquez sur l'icône Gérer le bot, puis sélectionnez **Gérer Agent virtuel**.



5. Dans l'onglet Marques, fournissez les détails suivants :
   - **Nom de l'agent** : nom qui apparaît dans le corps de la Slack conversation.

     Sur la page Configurer votre intégration de Slack bot, remplacez le nom d'agent par défaut par un nom d'agent de votre choix et cliquez sur **Enregistrer**.

     Remarque :
     - Si vous souhaitez rétablir le nom d'agent par défaut, supprimez le nom d'agent que vous avez fourni et cliquez sur **Enregistrer**. Le nom du bot sera pris à partir du nom du bot disponible sur Slack Admin Center.
     - Si vous souhaitez que le nom de votre bot soit différent de celui de l'en-tête et du volet de gauche, fournissez un nom différent.

   - **Nom de l'application** : nom qui apparaît dans l'en-tête Slack et sur le panneau de gauche.

     Pour modifier le nom de l'application dans l'en-tête et sur le Slack panneau de gauche, procédez comme suit.

Traduction automatique

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

- Connectez-vous au centre d'administration Slack .
- Accédez au **répertoire des applications Slack** et recherchez votre Slack application prépubliée.
- Sur la page de votre Slack application, cliquez sur l'onglet **Configuration** et accédez à la section Utilisateur de bot.
- Cliquez sur **Modifier** pour modifier le nom de l'agent.
- Dans la fenêtre contextuelle Modifier le nom du bot, remplacez-le par un nom de votre choix et cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Remarque :
Si vous souhaitez que le nom de bot soit cohérent avec celui dans le corps de la conversation, fournissez le même nom de bot.

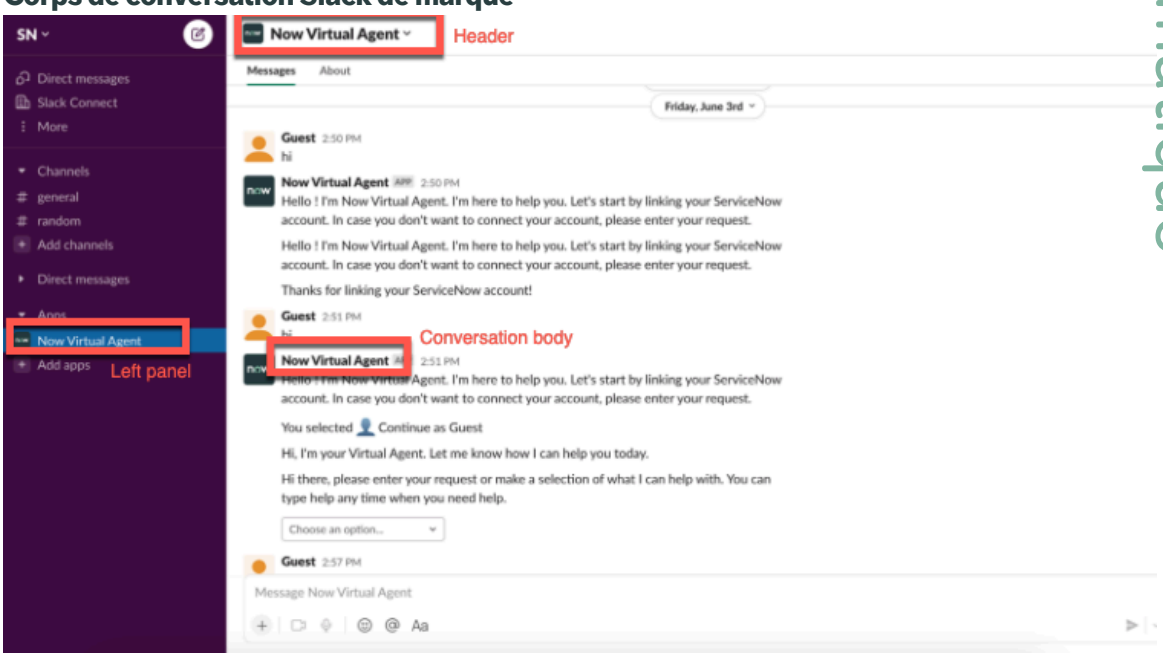
- **Icône de l'agent Slack** : icône qui apparaît dans le corps de la conversation Slack.
  - **Utiliser l'icône par défaut** : sélectionnez la case d'option **Utiliser l'icône par défaut** et cliquez sur **Enregistrer** pour rétablir l'icône de l'agent par l'icône d'agent par défaut.
  - **Utiliser un icône personnalisé** :

    Sélectionnez la case d'option **Utiliser une icône personnalisée** pour modifier l'icône du Slack bot et cliquez sur **Enregistrer**.

    Il existe deux façons de charger une icône d'image.

    - Cliquez sur **Joindre une image** pour rechercher une icône d'image, puis cliquez sur **Enregistrer**.
    - Cliquez sur **Utiliser l'URL de l'image à la place** pour fournir une URL de l'icône de l'image, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Corps de conversation Slack de marque



Que faire ensuite

Ouvrez l'interface de votre Slack bot et commencez une nouvelle conversation. Vous remarquerez que le nom du bot a été mis à jour dans le corps de la conversation, l'en-tête

Traduction automatique

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

Slack et dans le volet gauche et que l'icône du bot est mise à jour uniquement dans le corps de la conversation.

Supprimer l'intégration d'Agent virtuel ServiceNow à Slack

Supprimez l'intégration d'Agent virtuel ServiceNow de votre ServiceNow instance pour dissocier l'application Slack .

Avant de commencer

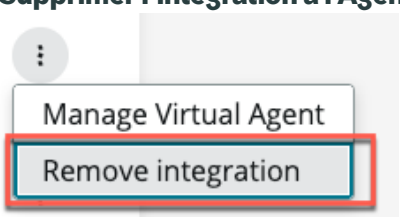
Rôles requis :

- Virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou administrateur
- Administrateur pour les applications tierces

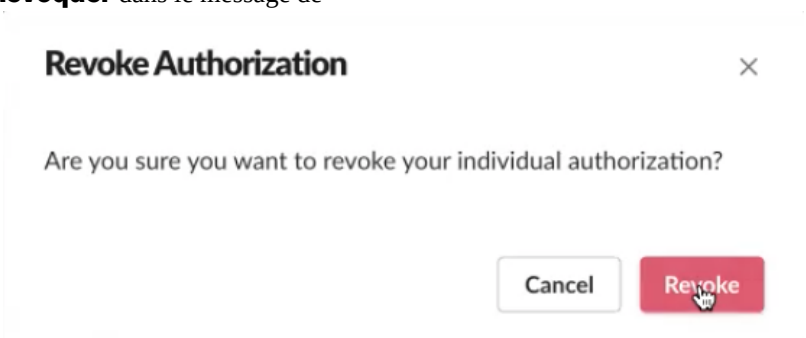
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégration, dans la Slack vignette, cliquez sur **Gérer**.
4. Sur la page Gérer le canal Slack, recherchez l'intégration d'Agent virtuel ServiceNow à supprimer de votre ServiceNow instance, cliquez sur l'icône Gérer l'agent et sélectionnez **Supprimer l'intégration**.

Supprimer l'intégration à l'Agent virtuel ServiceNow



5. Dans le message de confirmation Supprimer l'intégration, cliquez sur **Supprimer**.
   Vous êtes redirigé vers le répertoire des applications Slack.
6. Dans le répertoire de l'application Marge, accédez à l'onglet Configuration, puis cliquez sur **Tout afficher** contre **1 membre autorisé**.
7. Cliquez sur **Révoquer** dans la fenêtre contextuelle 1 membre autorisé.
8. Cliquez sur **Révoquer** dans le message de



confirmation.
Un message s'affiche indiquant que **vous avez supprimé avec succès une autorisation pour Agent virtuel Now**.
L'intégration d'Agent virtuel de Slack ServiceNow avec est supprimée de votre instance 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.

Intégration d'un bot autoconfiguré à l'espace Slack de travail

Permet ServiceNow® Agent virtuel à plusieurs instances de s'intégrer à un ServiceNow seul Slack espace de travail.

L'intégration Agent virtuel avec Slack crée une association un-à-un entre l'instance à partir de laquelle vous effectuez l'installation ServiceNow et l'espace Slack de travail dans lequel l'intégration s'exécute. Par défaut, Agent virtuel prend en charge l'installation en un clic qui intègre un Slack espace de travail avec une ServiceNow instance. Toutefois, l'activation de cette intégration Agent virtuel vous permet d'intégrer plusieurs ServiceNow instances dans un seul Slack espace de travail. Vous pouvez intégrer plusieurs ServiceNow instances dans un seul Slack espace de travail en créant un bot pour chacune des instances de l'espace de travail ciblé Slack .

Créer un bot dans Slack

Vous devez créer un bot autoconfiguré dans l'espace de travail ciblé dans Slack pour pouvoir l'intégrer au Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Remarque :
Les utilisateurs doivent disposer des autorisations nécessaires pour créer un bot dans l'espace de travail ciblé.

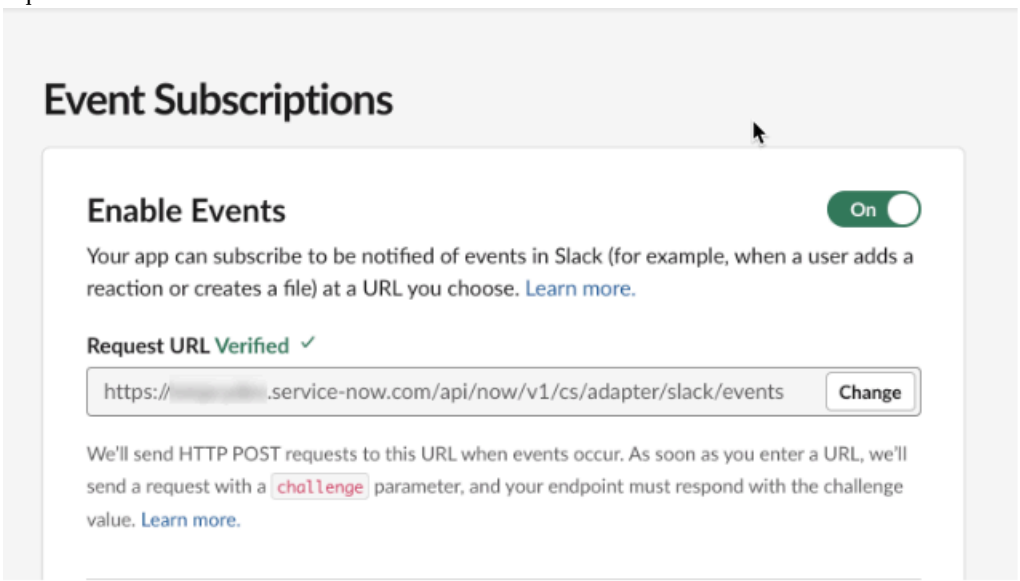
Procédure

1. Connectez-vous à l'API Slack .
2. Accédez à **vos applications** et cliquez sur **Créer une application**.
3. Saisissez un **nom d'application**, sélectionnez votre **espace de travail Slack** et cliquez sur **Créer une application**.
4. Configurez les composants interactifs.
   a. Accédez à la **Interactivité** > **Raccourcis** dans le menu de gauche et activez **l'interactivité**.
   b. Mettez à jour **l'URL de la demande**.
   Si vous configurez votre bot autoconfiguré sur une ServiceNow instance, l'URL de la demande doit être https://<instance-name>/api/now/v1/cs/adapter/slack/actions.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Configurez les abonnements d'événements.
   a. Cliquez sur **Abonnements à l'événement** dans le menu de gauche et activez **l'option Activer les événements**.
   b. Mettez à jour **l'URL de la demande**.
   Si vous configurez votre bot autoconfiguré sur une ServiceNow instance, l'URL de la demande doit être https://<nom-instance>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Attendez que l'URL de la demande soit vérifiée.



d. Sous Subscribe to bot events (S'abonner aux événements de bot), cliquez sur **Ajouter un événement d'utilisateur de bot** et ajoutez message.im.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Accédez à l'onglet **Webhook entrant** et faites glisser le commutateur **Activer les webhooks entrants** pour l'activer.
7. Configurez OAuth et les autorisations.

a. Cliquez sur OAuth et autorisations dans le menu de gauche, puis accédez à **Périmètres** > **Périmètres des bots**.

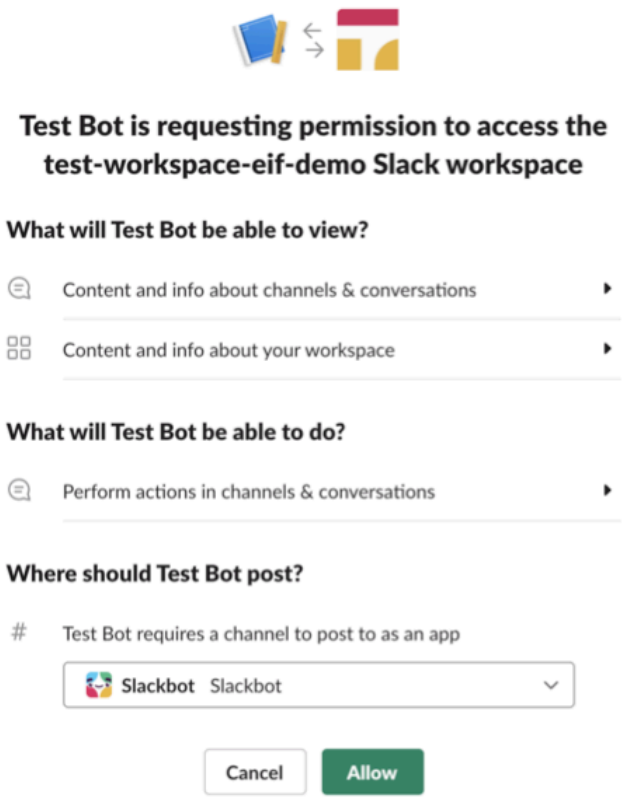
b. Sélectionnez **Ajouter un champ d'application OAuth** et ajoutez les champs d'application suivants :

- messagerie instantanée :write
- fichiers :lecture
- fichiers :écriture
- im.history
- webhook entrant
- équipe :lire
- utilisateurs :lecture
- utilisateurs :read.email

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à **OAuth et autorisations**, cliquez sur **Installer dans l'espace de travail**, puis cliquez sur **Autoriser**.



Récupérer les détails du bot autoconfiguré

Récupérez les détails du bot que vous avez créé dans l'espace Slack de travail pour l'intégrer à l'instance ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

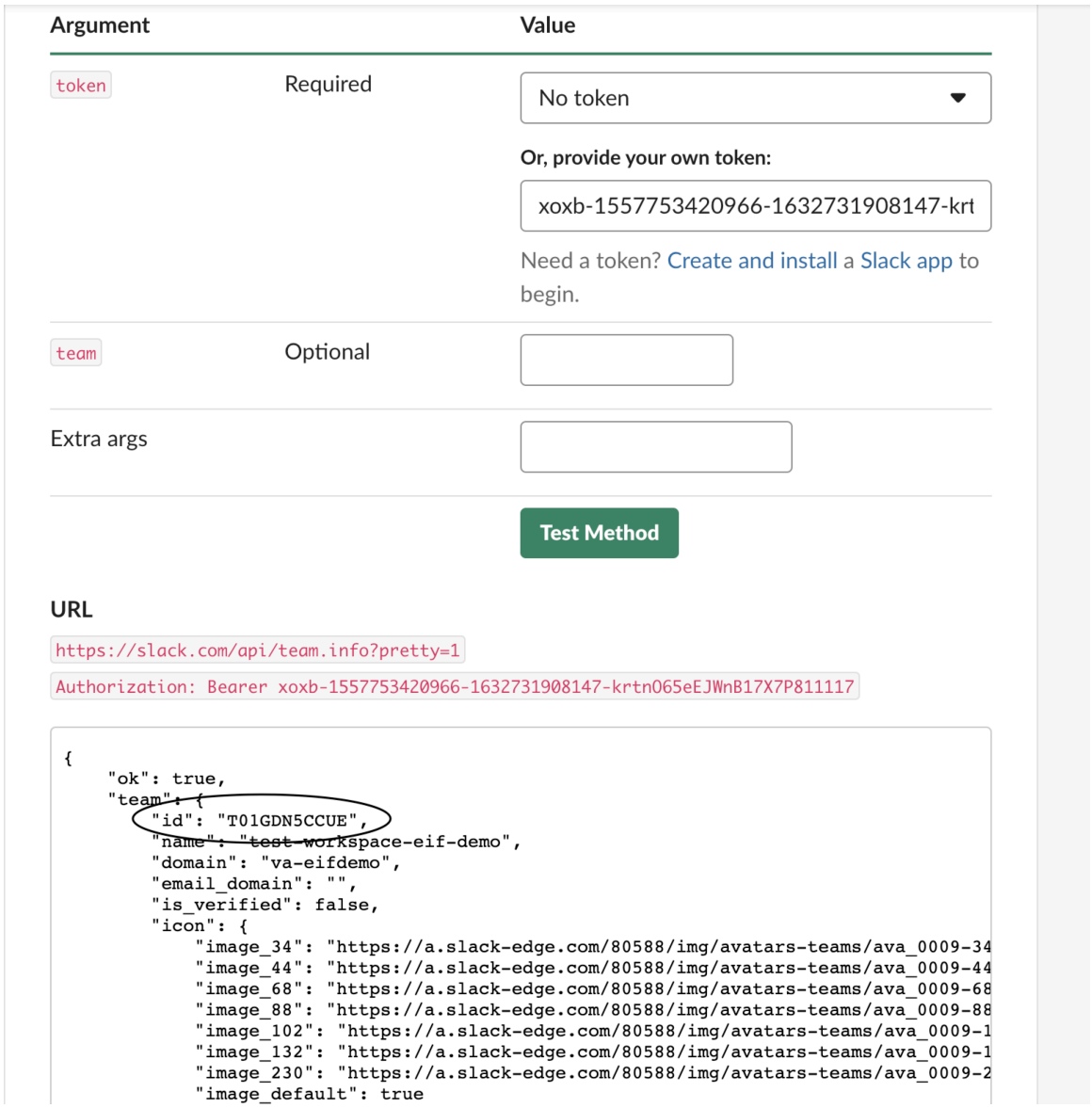
Procédure

1. Connectez-vous à l'API Slack .
2. Cliquez sur **Vos applications**, sélectionnez un bot et accédez à **Paramètres** > **Informations de base** > **Afficher les informations** pour copier le **nom de l'application (nom de l'agent**).
3. Saisissez votre **jeton d'accès OAuth d'utilisateur de bot** dans l'argument du jeton, cliquez sur **Méthode de test** et copiez **l'ID de l'équipe**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez trouver le jeton d'accès dans **OAuth et autorisations** dans votre Slack application.

Traduction automatique

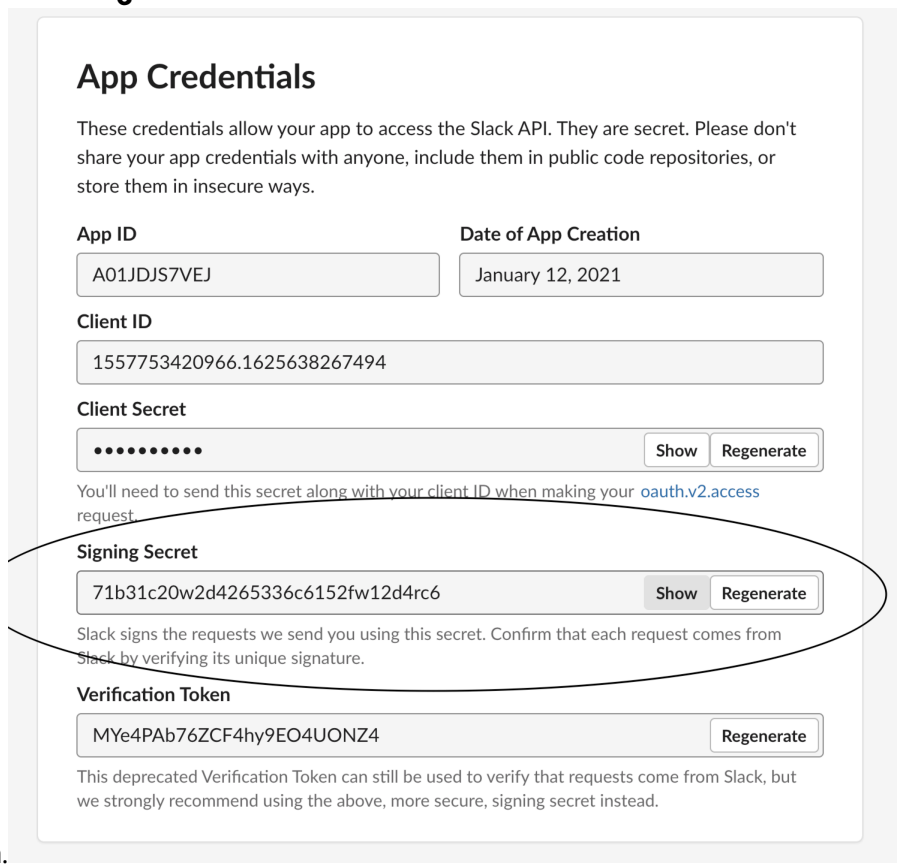
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



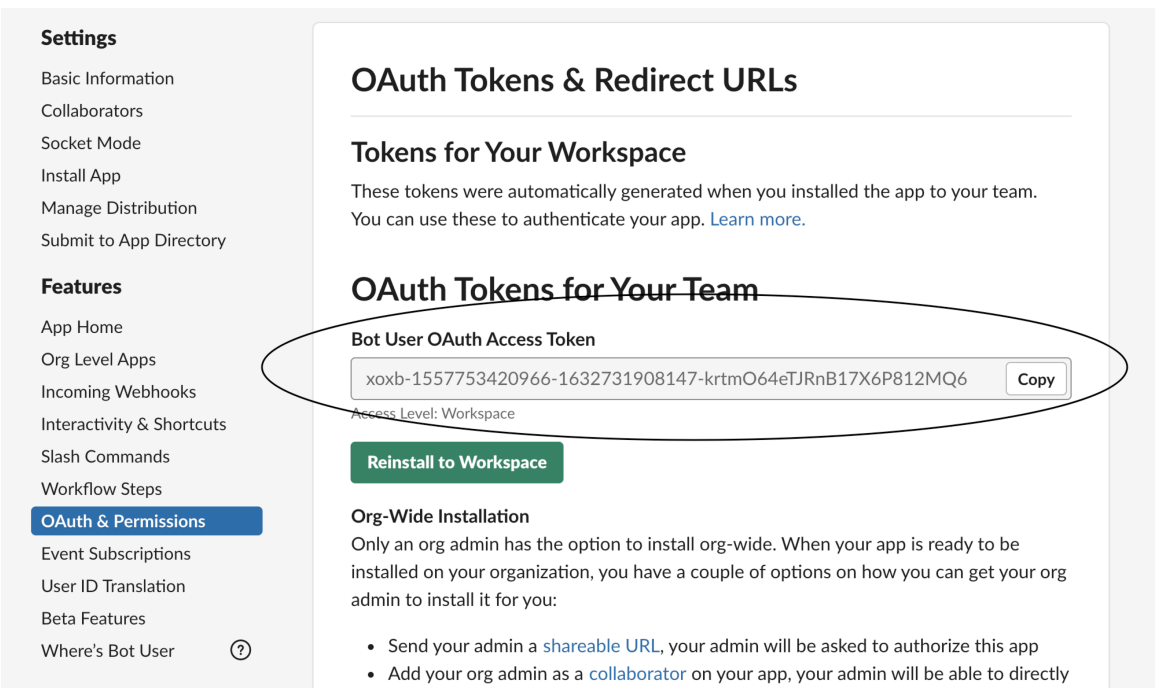
Traduction automatique

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

4. Accédez aux informations de base dans votre espace de travail Slack (en api.slack.com) et copiez le **secret de signature** sous **Informations d'identification de l'application**.



5. Accédez à OAuth et autorisations dans votre Slack espace de travail et copiez le **jeton d'accès OAuth de l'utilisateur de bot**.



Résultats

Vous devriez maintenant être en mesure d'interagir avec votre bot autoconfiguré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ne voyez pas votre bot dans la section Applications, cliquez sur **Ajouter des applications** , recherchez votre bot et sélectionnez-le. Vous pouvez **taper bonjour** pour recevoir une réponse.

Intégrer l'instance ServiceNow au bot autoconfiguré

Ajoutez le bot autoconfiguré à votre ServiceNow instance pour terminer l'intégration avec Slack.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou administrateur et Slack administrateur de l'espace de travail

Cette installation nécessite une ServiceNow instance autre que celle intégrée au bot de production pour intégrer un bot (parmi plusieurs bots) à un seul Slack espace de travail.

Remarque :
L'instance ServiceNow que vous utiliserez pour intégrer le bot autoconfiguré à un seul Slack espace de travail ne doit pas être une instance que vous avez utilisée pour intégrer Agent virtuel ServiceNow.

Assurez-vous d'avoir créé un bot dans l'espace de Slack travail et d'avoir extrait les détails du bot pour terminer l'intégration. Pour plus d'informations, consultez Créer un bot dans Slack.

Récupérez le nom du bot, l'ID de l'équipe, le secret de signature et les détails du jeton d'accès pour votre bot créé en Slack. Pour plus d'informations, consultez Récupérer les détails du bot. Utilisez ces informations lors de la configuration du bot dans votre ServiceNow instance.

Procédure

En tant qu'administrateur ServiceNow , configurez le bot sur l'instance ServiceNow dans le champ d'application global.

Remarque :
Le virtual_agent_admin peut installer des bots avec plusieurs instances ou bots en plus du bot de production dans l'instance ServiceNow et bénéficier de Agent virtuel toutes les fonctionnalités et avoir la possibilité d'intégrer l'une des instances multiples ServiceNow avec un bot sur un seul Slack espace de travail.

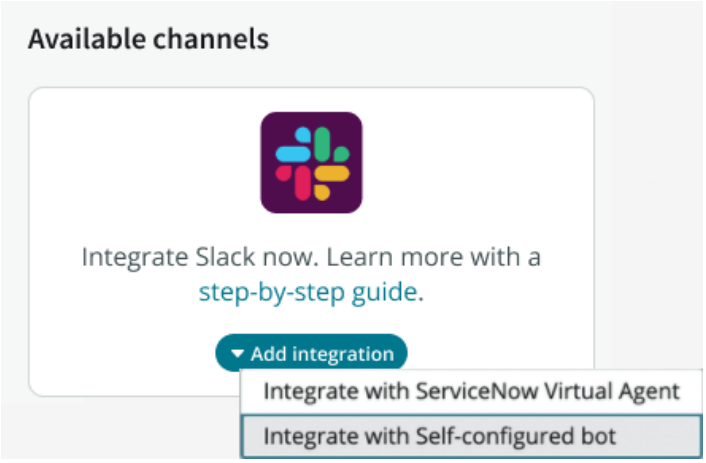
a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.

b. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
La page Canaux et intégrations s'ouvre.

c. Dans la section Canaux disponibles de la Slack vignette, cliquez sur **Ajouter des intégrations** et sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**.

Traduction automatique

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



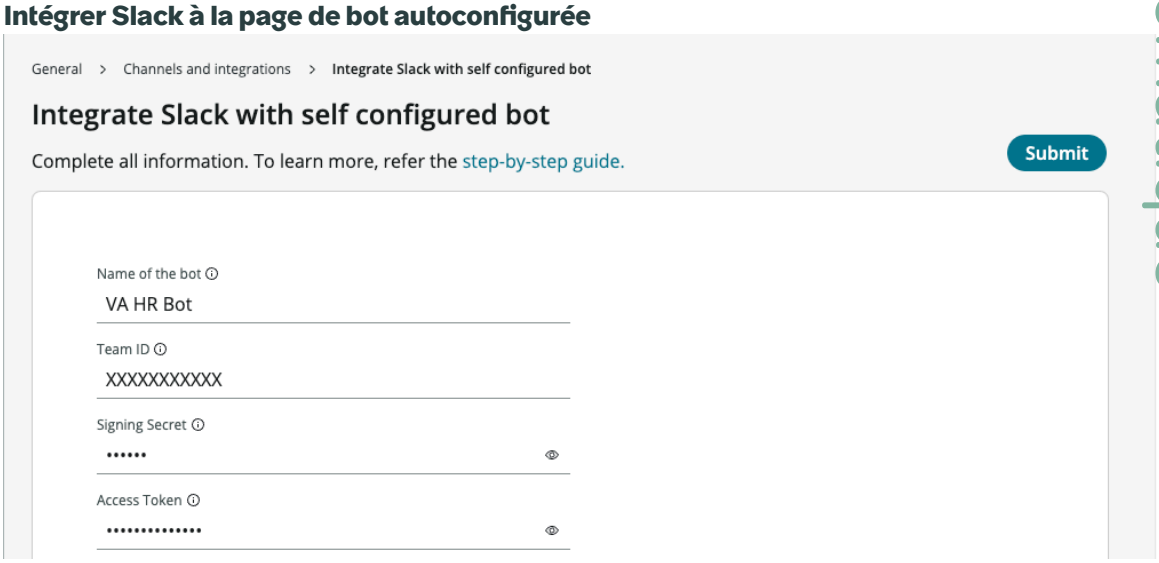
Remarque :
Le bouton **Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Intégration conversationnelle de Slack (sn_va_slack) sur votre ServiceNow instance. Pour plus d'informations sur l'installation du module d'extension, reportez-vous à la section Installer Intégration conversationnelle de Slack.

d. Sur la page Intégrer Slack au bot autoconfiguré, indiquez les détails suivants que vous avez notés lors de la création du Slack bot et cliquez sur **Soumettre**.

- **Nom du bot**
- **ID de l'équipe**
- **Secret de connexion**
- **Jeton d'accès**

Pour plus d'informations, consultez Récupérer les détails du bot.

Intégrer Slack à la page de bot autoconfigurée

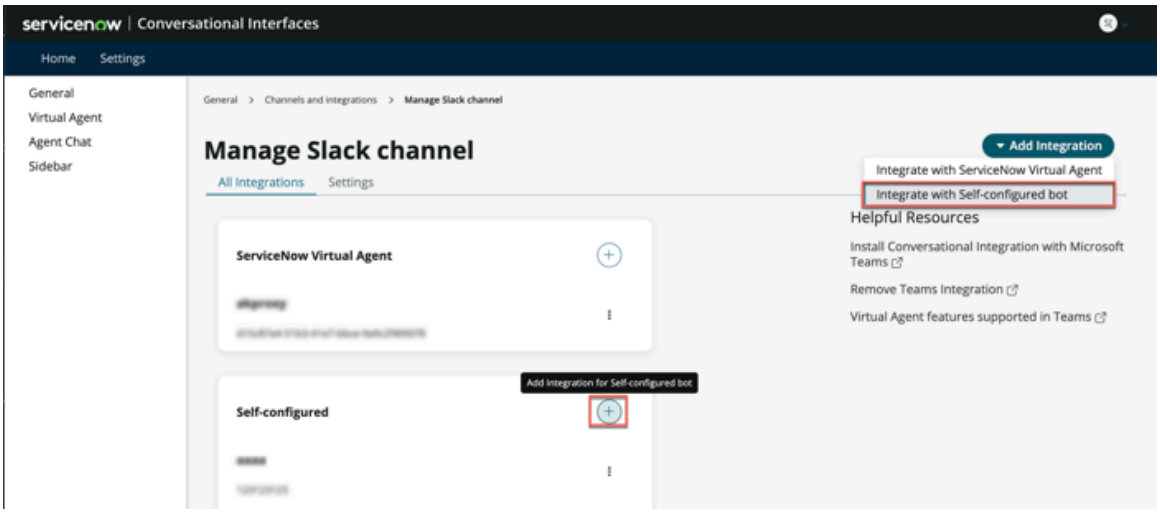


Remarque :
Pour chaque instance supplémentaire ServiceNow à intégrer, répétez les étapes 1 et 2.

Si vous souhaitez intégrer votre ServiceNow instance à un autre Slack bot, cliquez sur l'icône Plus en regard du bot autoconfiguré ou cliquez sur le bouton **Ajouter une intégration** sur la page Gérer le canal Slack et sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 recevrez un message indiquant que l'installation a réussi.

Gérer l'intégration du bot autoconfiguré avec Slack

Gérez votre Intégration conversationnelle de Slack application, sa personnalisation et personnalisez les messages spécifiques au bot autoconfigurés dans votre ServiceNow instance après l'intégration.

Avant de commencer

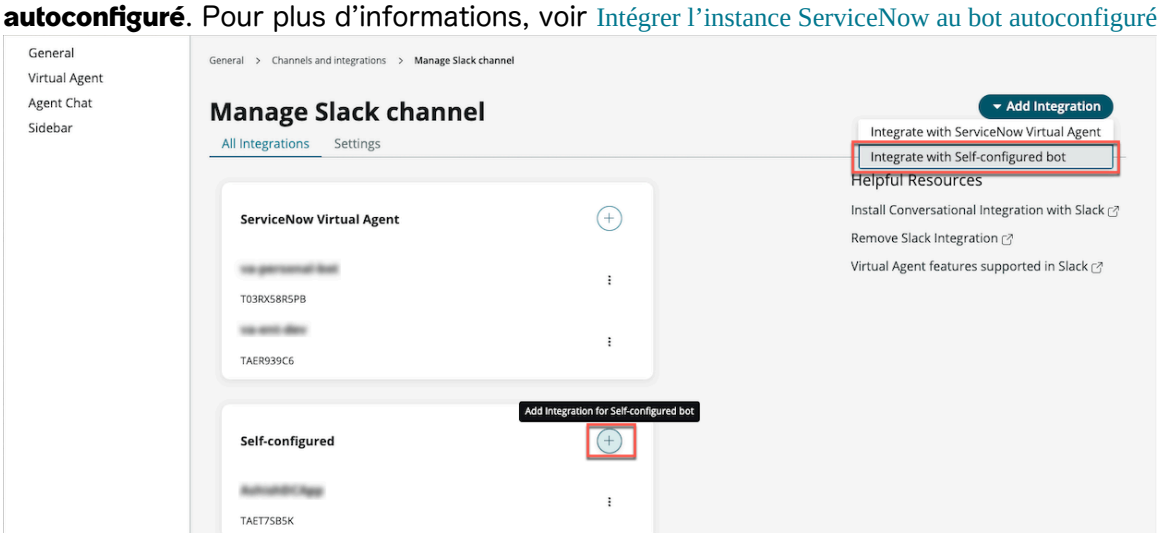
Rôles requis :

- virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
- Administrateur pour les applications tierces (Slack)

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Cliquez sur **Gérer** sur la Slack mosaïque.

   Si vous souhaitez intégrer votre ServiceNow instance à un autre Slack bot, cliquez sur l'icône Plus en regard du bot autoconfiguré ou cliquez sur le bouton **Ajouter une intégration** sur la page Gérer le canal Slack et sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**. Pour plus d'informations, voir Intégrer l'instance ServiceNow au bot autoconfiguré



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Gérer**, vous êtes redirigé vers la page Gérer le canal Slack où vous pouvez gérer les bots.

4. Cliquez sur l'icône Gérer le bot ⋮ et sélectionnez **Gérer le bot**.
   Vous êtes redirigé vers la page de configuration du bot pour le bot sélectionné.
5. Cliquez sur l'onglet **Configuration** pour personnaliser votre bot autoconfiguré.
   Pour en savoir plus sur la personnalisation de votre bot autoconfiguré, reportez-vous à la section Configurer la personnalisation pour votre bot autoconfiguré.
6. Cliquez sur l'onglet **Messages bot** pour créer et modifier un message bot.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des messages bot.

Configurer la personnalisation pour votre bot autoconfiguré

Configurez les marques de votre application autoconfigurée Slack . Vous pouvez personnaliser la personnalisation par défaut ServiceNow du nom et de l'icône du Slack bot autoconfiguré.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir terminé l'intégration d'Agent virtuel à un bot autoconfiguré dans Slack avant de personnaliser les options de personnalisation.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Slack .
2. Cliquez sur **Vos applications** , puis sélectionnez un bot dont vous souhaitez modifier les paramètres de personnalisation.
3. Accédez à la **Paramètres** > **Informations de base** > **Afficher les informations**.
4. Dans la section Afficher les informations, vous pouvez mettre à jour les détails suivants :

   a. **Nom de l'application** : nom de votre bot autoconfiguré.

   b. **Description courte** : une courte phrase décrivant votre bot autoconfiguré.

   c. **Icône et aperçu de l'application** : image représentant votre bot autoconfiguré sur le corps de la conversation.

   > **Remarque :**
   > Assurez-vous que l'image que vous souhaitez charger en tant qu'icône d'application est dans des carrés compris entre 512 px par 512 px et 2000 px par 2000 px.

   d. **Couleur d'arrière-plan** : couleur d'arrière-plan de l'icône de votre bot dans le corps de la conversation.

   e. **Description longue** : description de votre bot autoconfiguré à afficher sur la page détaillée de votre application.

5. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Supprimer l'intégration du bot autoconfiguré avec Slack

Supprimez l'intégration du bot autoconfiguré de votre ServiceNow instance pour la dissocier de l'application Slack .

Traduction automatique

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

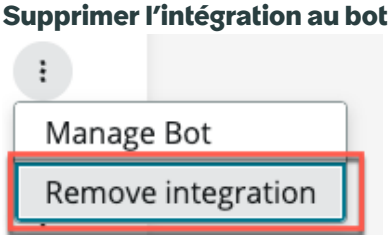
Rôles requis :

- Virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou administrateur
- Administrateur pour les applications tierces

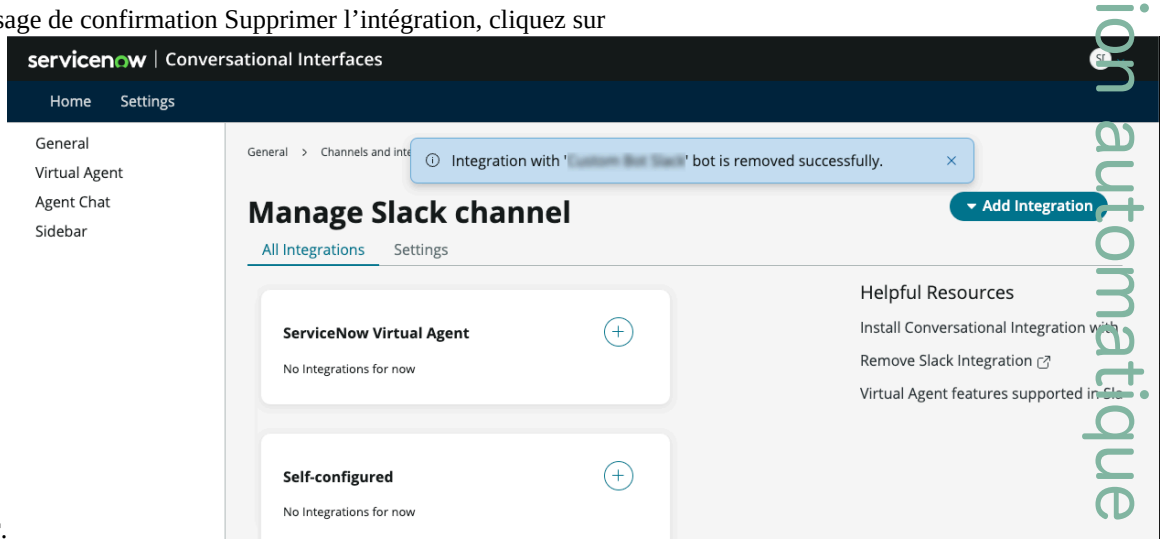
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégration, dans la Slack vignette, cliquez sur **Gérer**.
4. Sur la page Gérer le canal Slack, recherchez l'intégration de bot autoconfigurée à supprimer de votre ServiceNow instance, cliquez sur le bot icône Gérer le bot. , puis sélectionnez **Supprimer l'intégration**.

Supprimer l'intégration au bot autoconfiguré



5. Dans le message de confirmation Supprimer l'intégration, cliquez sur **Supprimer**.



L'intégration du bot autoconfiguré a Slack été supprimée avec succès.

Configurer les paramètres d'Agent virtuel pour Slack

Configurez vos Slack bots intégrés à Agent virtuel pour activer les notifications, lier ServiceNow les profils d'utilisateurs et configurer des messages système et des actions contextuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Canaux et intégrations, dans la Slack vignette, cliquez sur **Gérer**.
4. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
5. Faites glisser le commutateur **Activer la notification pour tous les utilisateurs** afin de désactiver les notifications pour les utilisateurs liés.

   Remarque :
   - Le commutateur **Activer la notification pour tous les utilisateurs** est sélectionné par défaut.
   - Le commutateur **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** est sélectionné par défaut et désactivé pour tout changement ultérieur. Cette option lie automatiquement tous les comptes actifs ServiceNow au bot associé Microsoft Teams .

6. **Configurez les paramètres globaux de messagerie**.

   Remarque :
   Toutes les modifications apportées à ces paramètres se répercuteront sur tous les canaux.

   - **Messages système** : personnalisez les messages système par défaut affichés pendant les conversations d'Agent virtuel.

     Pour plus d'informations sur la modification ou la mise à jour d'un message système, voir Modifier les messages système.

   - **Actions contextuelles** : personnalisez les actions prises en charge par entrées de commande utilisateur.

     Pour en savoir plus sur la mise à jour d'une action contextuelle, reportez-vous à la section Actions contextuelles pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées.

Now Assistdans avec Agent virtuelSlack

Le Now Assist vous fournit une expérience conversationnelle basée sur un grand modèle de langage (LLM) au cours de vos conversations avec un bot ou un Agent virtuel Now bot autoconfiguré intégré à Slack.

Pour activer un bot avec des options basées sur LLM et expérimenter les conversations basées sur LLM avec Now Assist, vous devez d'abord intégrer votre Agent virtuel Now bot ou un bot autoconfiguré avec Slack.

Intégrer Slack à Agent virtuel

Vous pouvez effectuer une intégration Agent virtuel avec Slack le Agent virtuel Now bot ou avec un bot autoconfiguré.

Pour l'intégrer Slack au Agent virtuel Now, reportez-vous à Intégration de l'Agent virtuel ServiceNow à Slack.

Pour procéder à une intégration Slack à un bot autoconfiguré, reportez-vous à la section Intégration d'un bot autoconfiguré à l'espace Slack 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.

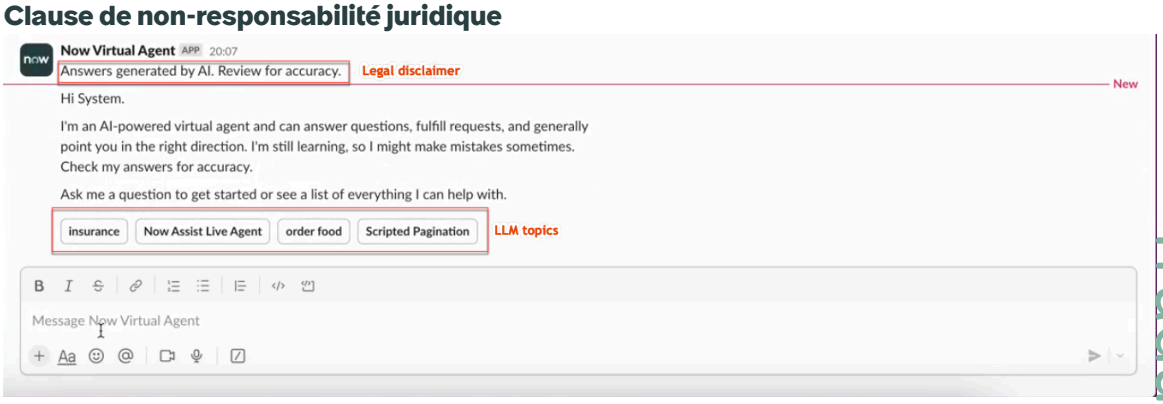
Expérience conversationnelle avec Now Assist dans Slack

Le Now Assist fournit une nouvelle Recherche IA expérience dans les canaux avec les fonctionnalités suivantes :

- **Clause de non-responsabilité juridique**

  Le premier message d'une conversation avec Now Assist affiche une clause de non-responsabilité juridique indiquant qu'il s'agit d'un message généré par l'IA, suivi du message d'accueil Now Assist et des rubriques compatibles LLM.

  Clause de non-responsabilité juridique

  Le message de clause de non-responsabilité juridique est géré par la propriété du *`support-system-action`* fournisseur définie dans la table [sys_cs_custom_adapter_property]. Par défaut, la valeur de la propriété du fournisseur est définie sur **true**.

- **Pagination et recherche**

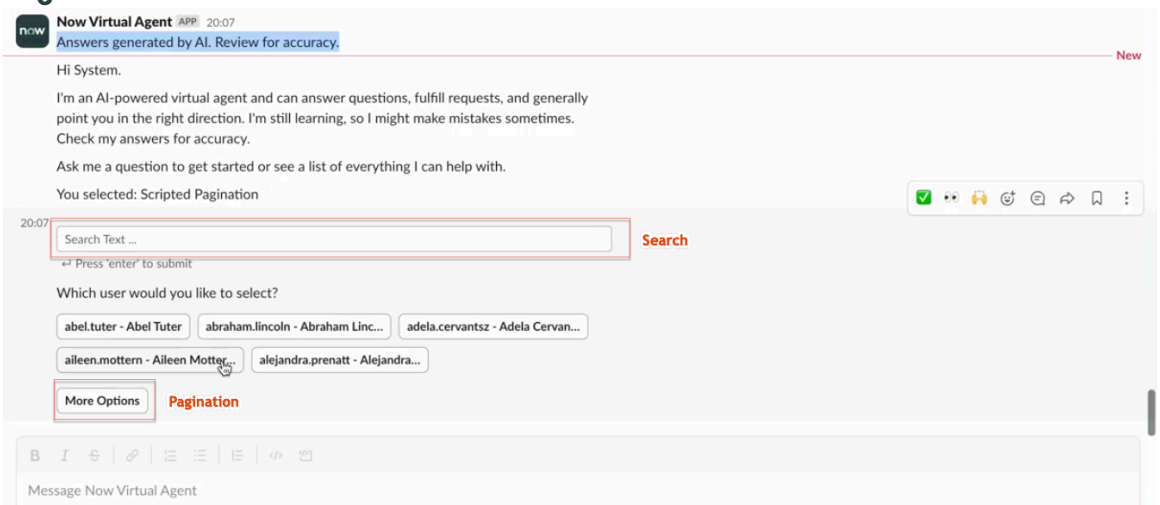
  Vous pouvez parcourir plusieurs pages de choix et rechercher des éléments ou des utilisateurs spécifiques à l'aide de la barre de recherche.

  Lorsque vous sélectionnez une rubrique compatible LLM, la barre de recherche s'affiche, ainsi que les choix disponibles liés à la rubrique sélectionnée et le bouton **Plus d'options** . Vous pouvez rechercher un élément ou un utilisateur à l'aide de la barre de recherche ou choisir un élément ou un utilisateur parmi les choix disponibles. Si vous souhaitez rechercher d'autres options disponibles, vous pouvez accéder à la page suivante à l'aide du bouton **Plus d'options** . Si vous souhaitez revenir aux choix énumérés précédemment, vous pouvez utiliser le bouton **Options 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.

Pagination et recherche



Si vous avez recherché un utilisateur ou un élément, les choix associés à votre terme de recherche s'affichent. Vous pouvez soit effectuer une sélection parmi les choix disponibles, soit réinitialiser la recherche et la pagination.

Conseil :
Vous pouvez réinitialiser la pagination et la recherche en sélectionnant Entrée dans la barre de recherche.

Les options de pagination et de recherche sont gérées par les propriétés du fournisseur suivantes :

- *picker_pagination_experience_supported*: active l'expérience de pagination dans vos conversations LLM avec Now Assist. La valeur par défaut de cette propriété est **true**.
- *picker_pagination_limit*: définit la valeur limite de page d'un adaptateur pour afficher les choix. La valeur limite de page maximale que vous pouvez définir pour un adaptateur est **100**.

  Par exemple, si une rubrique a moins de 100 choix disponibles et que la limite est définie sur 100, le bouton **Plus d'options** ne s'affiche pas. Si une rubrique a plus de 100 choix disponibles lorsque la limite est définie sur 100, le bouton **Plus d'options** s'affiche.

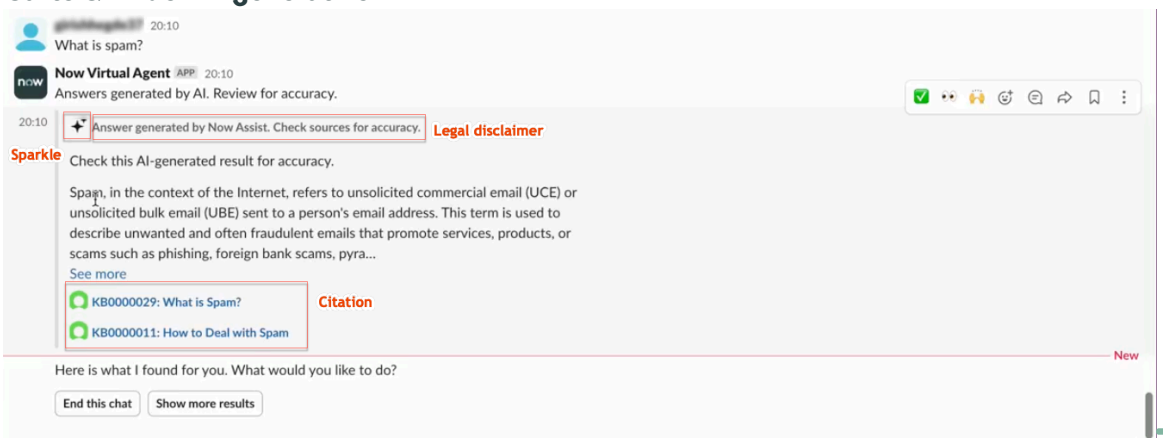
- **Carte QnA de l'IA générative**

Traduction automatique

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

Utilisez cette fonctionnalité pour poser des questions et obtenir des Now Assist réponses via LLM au format carte. La réponse est affichée avec une image étincelante, la clause de non-responsabilité juridique et la citation de la question posée.

Carte QnA de l'IA générative



Pour plus d'informations sur l'activation de LLM pour vos bots qui sont intégrés à , reportez-vous à Slackla section Activer Now Assist pour Agent virtuelSlack.

Activer Now Assist pour Agent virtuelSlack

Activez l'expérience conversationnelle basée sur un grand modèle de langage (LLM) avec Now Assist dans votre Agent virtuel intégration avec Slack.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer Recherche IA les conversations à Now Assist l'aide de .Now LLM Service Pour plus d'informations sur l'activation Recherche IAde , reportez-vous à la section Enable AI Search for Next Experience .

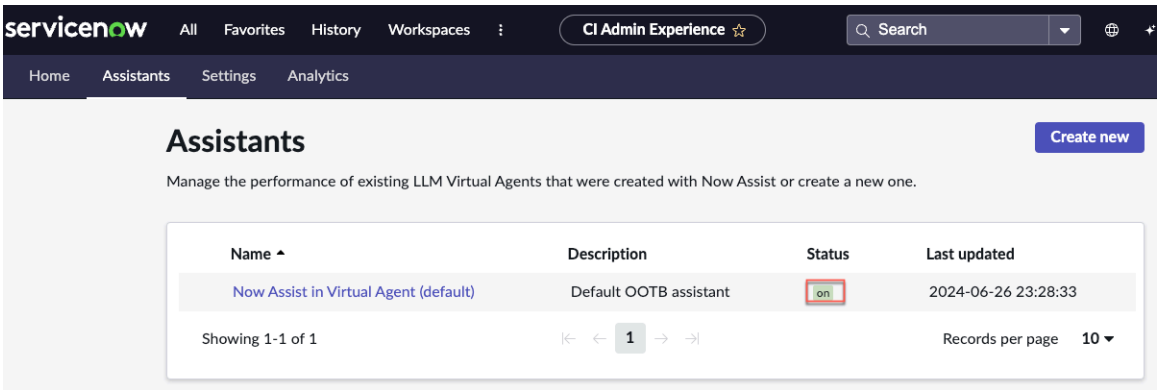
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à la page Fonctionnalités Now Assist via l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.
   - **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Sur la Now Assist page Fonctionnalités, sélectionnez **Plateforme**.
3. Sur la page Compétences pour la Now Assist plateforme, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Sur la page Expérience conversationnelle, sélectionnez **Configurer Now Assist dans Agent virtuel**. Vous êtes redirigé vers la page Assistants pour sélectionner le Agent virtuelfichier . Par exemple, **Now Assist dans Agent virtuel (par défaut).**
5. Sélectionnez-en un Agent virtuel de votre choix.

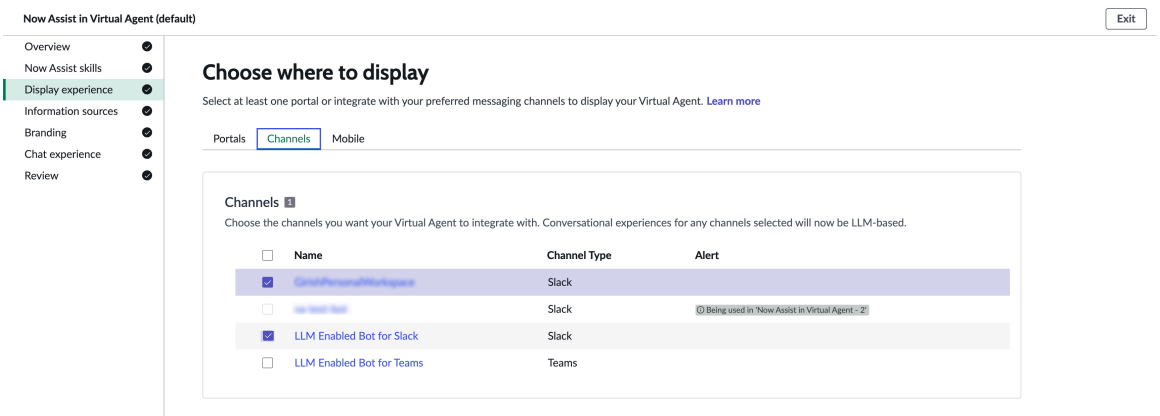
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Vérifiez que votre Agent virtuel choix est intégré à l'espace de travail avant de Slack le sélectionner.

6. Sur la page bot, accédez à **Afficher l'expérience** > **Canaux** dans le volet.
7. Sélectionnez les canaux à intégrer Now Assist au fichier .Agent virtuel



8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Agent virtuel Fonctionnalités prises en charge dans les Slack conversations

Agent virtuelLes fonctionnalités telles que les résultats, Agent virtuel les Recherche IA notifications et Concepteur d'agent virtuel les contrôles pour la création Agent virtuel de conversations sont prises en charge dans les conversations de Slack bot.

Remarque :
L'intégration conversationnelle pour Slack n'est pas prise en charge pour les instances sur site.

Cette section met en évidence les principales Agent virtuel fonctionnalités prises en charge dans l'application Intégration conversationnelle de Slack .

Recherche IA résultats

Agent virtuel peut générer des Recherche IA résultats qui s'affichent sous forme de cartes de résultats Genius et de sorties multi-liens dans les conversations. Pour en savoir plus sur la façon de Agent virtuel générer les Recherche IA résultats, reportez-vous à la section Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA. La configuration par défaut Recherche IA permet d'activer Agent virtuel les résultats de recherche pour les questions-réponses (base de connaissances) et 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.

Navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée

Dans Agent virtuel et Agent actif conversations sur l'application, les liens vers les enregistrements s'ouvrent ServiceNow automatiquement dans les portails du système de base, y compris les liens affichés dans les cartes de sortie, Agent virtuel les notifications et Recherche IA les Slack résultats. Si nécessaire, les administrateurs peuvent modifier les portails dans lesquels ces liens sont ouverts. Pour plus de détails sur la configuration, reportez-vous à la section Configurer la navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée.

Domaines approuvés

Dans les intégrations de messagerie instantanée personnalisées, les valeurs spécifiées dans le champ Domaines des médias approuvés de la table Identités des canaux du fournisseur [sys_cs_provider_application] ont priorité sur la table Connexions [sys_cs_provider] et sont donc remplacées.

Localisation du chat dans la langue de la conversation

À partir de la version 5.0.1, la messagerie instantanée est localisée dans la langue de conversation spécifiée par le client définie dans l'interface Slack utilisateur, bien que la langue de la session soit différente.

La traduction des réponses dans la langue de conversation est effectuée à l'aide de la fonction gs ::getMessageLang(str, lang), où la langue récupérée Slack est transmise par cette fonction en tant que paramètre. Le processus de traduction fonctionne dans les trois cas d'utilisation suivants :

- Le module d'extension de la langue demandé est disponible dans l'instance ServiceNow .

  Lorsque le module d'extension de la langue demandé est disponible dans l'instance ServiceNow , la langue de la session honore la langue de conversation définie par l'utilisateur.

- Le module d'extension de langue demandé est absent, mais le secours est défini et activé.

  Lorsque le module d'extension de langue demandé est absent, la langue de secours spécifiée dans la table [sys_language] est utilisée pour le processus de traduction. Toutefois, pour que le mécanisme de secours fonctionne, vous devez activer la *`glide_i18n.language_fallback_enabled`* propriété système. Par défaut, la valeur de la propriété est **false**. Affectez-lui la valeur **true** pour activer le mécanisme de secours. Pour plus d'informations, consultez Set a fallback language .

- Le module d'extension de langue demandé est absent, mais le secours n'est pas défini/activé.

  Lorsque le module d'extension de la langue demandé est absent et que le secours n'est pas non plus défini/activé, la langue de traduction par défaut est l'anglais.

Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur et de réponse d'agent dans Slack

Les Concepteur d'agent virtuel contrôles d'entrée utilisateur et les réponses bot pour la création de rubriques de conversation sont pris en charge dans Slack les conversations, y compris la réponse de l'agent de table et le contrôle de carte qui peut afficher des images.

Traduction automatique

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

Concepteur d'agent virtuel Contrôles d’entrée de l’utilisateur et réponses des bots

À partir de la version 2.0.0, les contrôles de réponse de la carte et du bot vidéo sont pris en charge dans Slack les conversations. Le contrôle vidéo affiche une image miniature de la vidéo que les utilisateurs sélectionnent pour ouvrir la vidéo dans leur navigateur Web préféré.

Pour plus d’informations sur les contrôles d’entrée de l’utilisateur et les réponses de l’agent, consultez Concepteur d'agent virtuel Contrôles d’entrée de l’utilisateur respectivement et Concepteur d'agent virtuel Réponses de l’agent, respectivement.

Charger plusieurs types de fichiers

À partir de la version 5.0.2, vous pouvez charger plusieurs fichiers image (jusqu’à 10 fichiers) à partir de votre bureau ou en fournissant le lien valide d’une rubrique du sélecteur d’image dans Agent virtuel. Vous pouvez également partager plusieurs fichiers (jusqu’à 10 fichiers) dans une Agent virtuel rubrique via un lien ou en le téléchargeant à partir de votre bureau.

Pour charger plusieurs fichiers image ou d’autres pièces jointes au cours de votre conversation avec le bot, sélectionnez **Types de fichiers image** ou **Tous les types de fichiers** respectivement.

Remarque :
Vous pouvez également partager plusieurs fichiers à partir d’un Agent actif fichier Slack.

Agent virtuel notifications prises en charge dans Slack

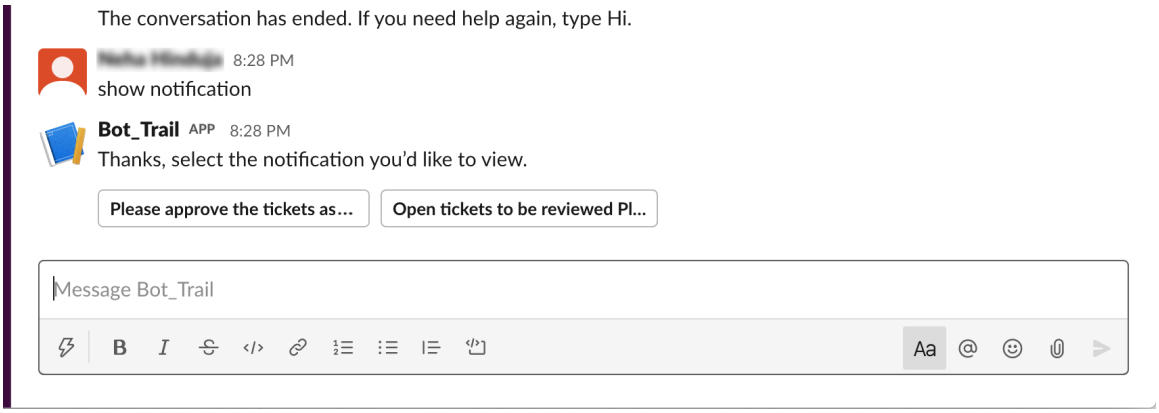
Slack L’application prend en charge Agent virtuel les notifications pendant les conversations.

- Gestion des abonnements
  - Demandeurs : utilisez la commande **de notification** (ou **de notifications**) pour vous abonner aux notifications ou vous en désabonner.
  - Administrateurs : activez les notifications pour les utilisateurs de messagerie dans la page Intégration des applications de messagerie.
- Contenu de la notification : créez des notifications avec du contenu enrichi, des images et des boutons d’action. Les notifications exploitables permettent aux destinataires d’effectuer certaines actions et d’y répondre, telles que l’ajout d’un commentaire ou la demande d’un agent actif.
- Remise des notifications
  - Les notifications de message sont envoyées immédiatement aux utilisateurs finaux, même si l’utilisateur discute avec un agent virtuel ou en direct.
  - Les notifications exploitables ne sont envoyées que lorsque l’utilisateur n’est pas dans une conversation active avec un agent virtuel ou en direct. Les utilisateurs peuvent choisir :
    - Consultez les notifications ultérieurement à l’aide de la commande **show notification** .

      Par exemple, avec la commande **show notification** , les utilisateurs peuvent sélectionner la notification qu’ils souhaitent afficher.

Traduction automatique

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



- Effectuer ou ignorer les actions pour la notification. Si les utilisateurs décident d'ignorer les actions, ils peuvent revenir ultérieurement à la notification à l'aide de la commande **show notification** .

Pour en savoir plus sur les notifications, reportez-vous Agent virtuel à la section Configuration des Agent virtuel notifications.

Fonctionnalités non prises en charge Agent virtuel dans Slack

Reportez-vous aux fonctionnalités non prises en charge de Agent virtuel dans .Intégration conversationnelle de Slack

Fonctionnalités non prises en charge

Agent virtuel ne prend pas en charge les fonctionnalités suivantes lors d'une conversation dans Slack.

- Support de Connexion
- Bloc de rubriques de géolocalisation

Pré-lier Agent virtuel les demandeurs avant l'intégration à Slack

Reliez préalablement vos Agent virtuel demandeurs à une ServiceNow instance avant qu'ils n'exécutent le Intégration conversationnelle de Slackfichier . La pré-liaison par lots permet à vos Agent virtuel utilisateurs de discuter immédiatement avec un agent virtuel et de recevoir des notifications sans passer par le processus initial de liaison d'authentification.

Avant de commencer

- Gérer l'intégration d'Agent virtuel ServiceNow avec Slack, avec l'option **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** activée.
- Configurez le spoke Slack .

Rôles requis :

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- Un des rôles d'administrateur suivants Slack :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 général
- Administrateur d'application
- Administrateur d'application dans le cloud

- administrateur ou schedule_admin pour modifier le script de la tâche planifiée

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque l'option **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** est activée sur la page d'interface utilisateur Intégration des applications de messagerie, un lot de 10 000 utilisateurs maximum est automatiquement pré-lié à une ServiceNow instance. Vos utilisateurs existants sont pré-liés lors de l'exécution initiale. Les utilisateurs nouvellement ajoutés sont pré-liés lors des exécutions quotidiennes suivantes.

Pour empêcher la pré-liaison automatique par lots, désactivez l'option **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** sur la page de l'interface utilisateur Intégration des applications de messagerie.

La pré-liaison par lots de vos Agent virtuel utilisateurs à une ServiceNow instance avant l'intégration Slack inclut les avantages suivants :

- Des notifications sont envoyées de manière proactive par les Agent virtuel utilisateurs lorsque leur identité est Slack associée à leur identité dans une ServiceNow instance. Cela est également vrai lorsque l'utilisateur est déjà lié au ServiceNow Agent virtuelfichier .
- Si un utilisateur est pré-lié et lorsque Slack les notifications sont activées dans l'application, les notifications sont transmises à l'application même lorsqu'un utilisateur n'est pas connecté à un Slack compte.

La pré-liaison par lots se produit automatiquement via la **tâche planifiée de pré-liaison quotidienne Slack** . Cette tâche s'exécute par défaut à une heure planifiée (l'heure est affichée dans le fuseau horaire de l'administrateur système) et vous pouvez modifier l'heure, si vous le souhaitez. Pour modifier l'heure d'exécution ou le fuseau horaire de la tâche planifiée par défaut, accédez au formulaire **Exécution de script planifiée de la tâche de pré-lien quotidien de Slack** .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez la tâche **planifiée Slack Daily Pre-Link Job** et cliquez pour ouvrir le formulaire Exécution de script planifiée pour l'enregistrement sélectionné.
3. Dans le champ **Exécution** , modifiez la durée d'exécution à l'heure souhaitée.
4. Pour obtenir une description des autres champs que vous pouvez modifier dans ce formulaire, y compris **Fuseau horaire**, consultez Exécuter automatiquement un script de votre choix .
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les rubriques promues pour Intégration conversationnelle de Slack

Configurez les rubriques mises en avant pour diffuser les rubriques importantes et communes afin que les utilisateurs puissent les utiliser rapidement au cours d'une conversation avec le Slack bot. Vous pouvez configurer jusqu'à six rubriques promues différentes à afficher dans le message d'accueil de la Slack chaîne.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou va_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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sur la page des paramètres d'Agent virtuel, accédez aux messages d'accueil personnalisés et à la configuration et cliquez sur **Afficher tout**.
   Les rubriques promues que vous avez configurées au préalable résident dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut. Pour plus d'informations, consultez Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée. Si l'expérience de messagerie instantanée par défaut est la seule ligne dont vous disposez sur votre instance, vous observez que les rubriques promues seront appliquées au client Web, Microsoft Teamset Slack (sauf si vous configurez quelque chose d'unique pour Slack comme indiqué ci-dessous.)

   Si vous souhaitez configurer des rubriques promues uniques qui Slack doivent être différentes du client Web, suivez la procédure ci-dessous.
3. Sur la page Messages d'accueil personnalisés et configuration, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer des messages d'accueil personnalisés et configurer

Champ	Description
Nom	Nom de l'expérience de messagerie instantanée. Par exemple, l'expérience Slack de messagerie instantanée.
Description	Description de l'expérience de messagerie instantanée.
Actif	Activez ou désactivez l'expérience de messagerie instantanée.
Ordre	Ordre dans lequel les rubriques promues s'affichent dans la messagerie instantanée.
Domaine	Périmètre de l'application de l'expérience de messagerie instantanée.
Mode de condition	Situation dans laquelle votre utilisateur obtient cette expérience de messagerie instantanée. Modes de conditions disponibles : ○ **Avancé** ○ **Simple**
Condition	Condition qui définit le mode de condition pour l'expérience de messagerie instantanée. Configurez une condition simple avec **[devicetype] [is] [slack].**

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si vous configurez **[devicetype] [is] [teams]** dans la fenêtre contextuelle Condition avec un ordre supérieur à celui de l'expérience de messagerie instantanée par défaut, Slack les rubriques de configuration et les rubriques promues définies dans cette expérience sont récupérées. Ce changement n'affectera pas le client Web, qui héritera toujours des rubriques de configuration et des rubriques promues définies dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut.

5. Cliquez sur **Créer une expérience personnalisée**.
6. Ajoutez des rubriques promues dans le formulaire d'expérience de Slack messagerie instantanée que vous avez créé.
   Vérifiez la longueur des caractères de vos rubriques promues avant de les ajouter pour Slack. Lorsque le texte de la rubrique se rapproche de ~30 caractères, le texte peut être tronqué. Pour plus d'informations, consultez Slack document .

   a. Dans le formulaire Expérience de Slack messagerie instantanée, cliquez sur l'onglet **Rubriques promues** , puis sur **Ajouter une rubrique**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

   Créer de nouvelles rubriques mises en avant

Champ	Description
Rubrique	Nom de la rubrique choisie. Utilisez l'icône Rechercher pour choisir une rubrique.
Ordre	Indiquez l'ordre de la rubrique choisie.

   Remarque :
   À l'instar du client Web, vous pouvez configurer un maximum de six rubriques promues pour le Slack canal.

   c. Cliquez sur **Enregistrer.**

Que faire ensuite

Démarrez une conversation avec le Slack bot et vous devriez être en mesure de voir les rubriques promues après le message d'accueil que vous avez configuré pour le Slack canal.

Si vous n'avez pas configuré les rubriques promues pour Slack, les rubriques promues de l'expérience de messagerie instantanée par défaut s'affichent.

Traduction automatique

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

Conversational Integration with Workplace from Facebook

Permettez aux demandeurs de discuter avec des agents ou d'interagir avec Agent virtuel des agents en direct à l'aide de l'application Workplace from Facebook .

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 .

Vue d'ensemble

Utilisez l'intégration conversationnelle avec Workplace from Facebook l'application pour connecter vos demandeurs à Agent virtuel des agents actifs via l'application de Workplace from Facebook votre entreprise. Pour commencer, reportez-vous à la section .

Installer Conversational Integration with Workplace from Facebook

Vous pouvez installer l'application Conversational Integration with Workplace from Facebook (sn_va_fb_workplace) avec le rôle administrateur.

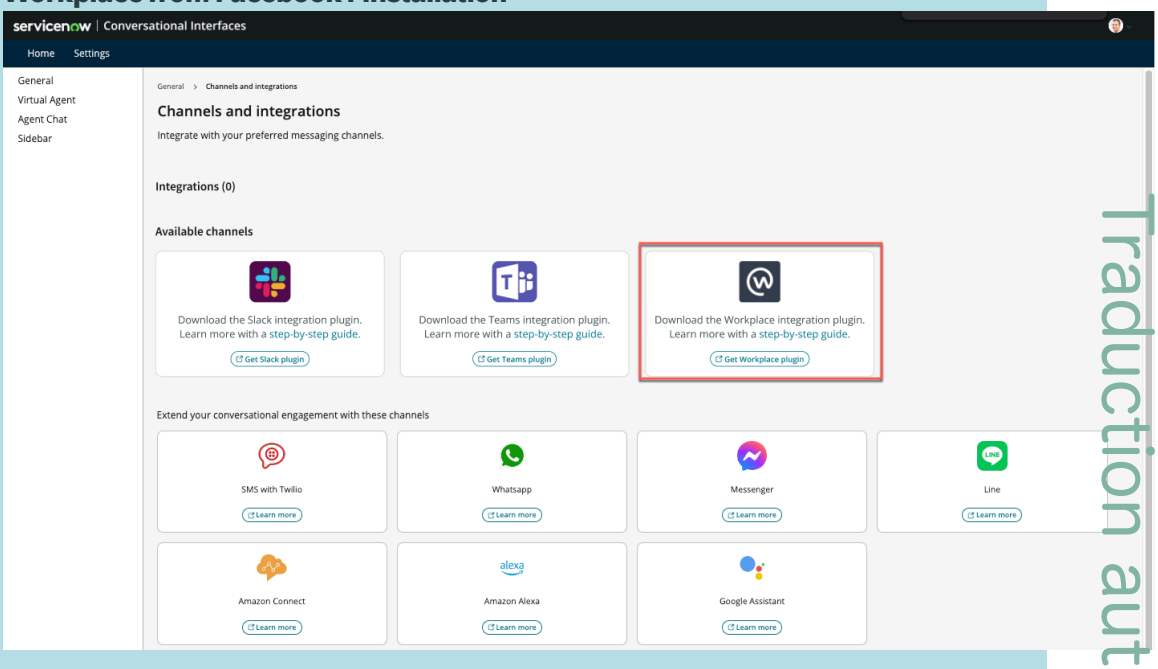
Avant de commencer

- 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 .
- Si vous utilisez une version antérieure de , vous devez effectuer une mise à niveau vers la Xanadu version pour utiliser les fonctionnalités prises en charge dans cette intégration de Agent virtuelmessagerie.
- Conversational Integration with Workplace from Facebook nécessite le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) pour activer toutes les fonctionnalités dans Agent virtuel ou le module d'extension Agent virtuel Lite (com.glide.cs.chatbot.lite) pour activer une version limitée de Agent virtuel. Activez le module d'extension approprié avant d'installer l'intégration.

Traduction automatique

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

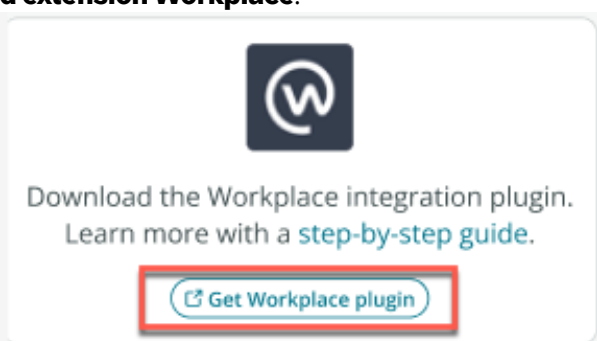
- Installez Conversational Integration with Workplace à partir de Facebook à ServiceNow® Storepartir du .

> **Important :**
> L'installation de l'application Intégration conversationnelle à partir de la ServiceNow Store boutique active le bouton **Installer** correspondant sur la page Canaux et intégrations. Si vous n'avez pas installé l'application d'intégration, l'application Workplace from Facebook est répertoriée dans la section Canaux disponibles.
>
> **Page Canaux et intégrations avant Conversational Integration with Workplace from Facebook l'installation**
>
> 
>
>
> Une fois l'application Conversational Integration with Workplace from Facebook installée, le s'affiche Workplace from Facebook dans la section Intégrations et vous pouvez procéder à la configuration.

Rôles requis : virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Microsoft Teams vignette, cliquez sur **Obtenir le module d'extension Workplace**.



Vous êtes redirigé vers la Conversational Integration with Workplace from Facebook ServiceNow Store 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.

4. Dans le coin supérieur droit de l'écran, cliquez sur **Obtenir**.

> **Remarque :**
> Vous devez être connecté au ServiceNow Store portail pour obtenir le module d'extension.

5. Sur la page, cliquez sur **Demander l'installation**Conversational Integration with Workplace from Facebook ServiceNow Store.
6. Sur l'écran Demander l'installation, indiquez le **nom de l'instance** et le **motif de la demande**.
   Vous pouvez également valider l'instance que vous avez fournie en cliquant sur **Valider l'instance**.
7. Cliquez sur **Demander**.
   Un message s'affiche sur l'écran Demander l'installation indiquant que votre demande a été approuvée automatiquement.

Que faire ensuite

Intégrer Agent virtuel ServiceNow dans Workplace from Facebook.

Intégrer Agent virtuel ServiceNow dans Workplace from Facebook

Ajoutez le Agent virtuel Now bot à votre ServiceNow instance pour l'intégrer Workplace from Facebookà .

Avant de commencer

Rôles requis :

- virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
- Administrateur pour les applications tierces

Procédure

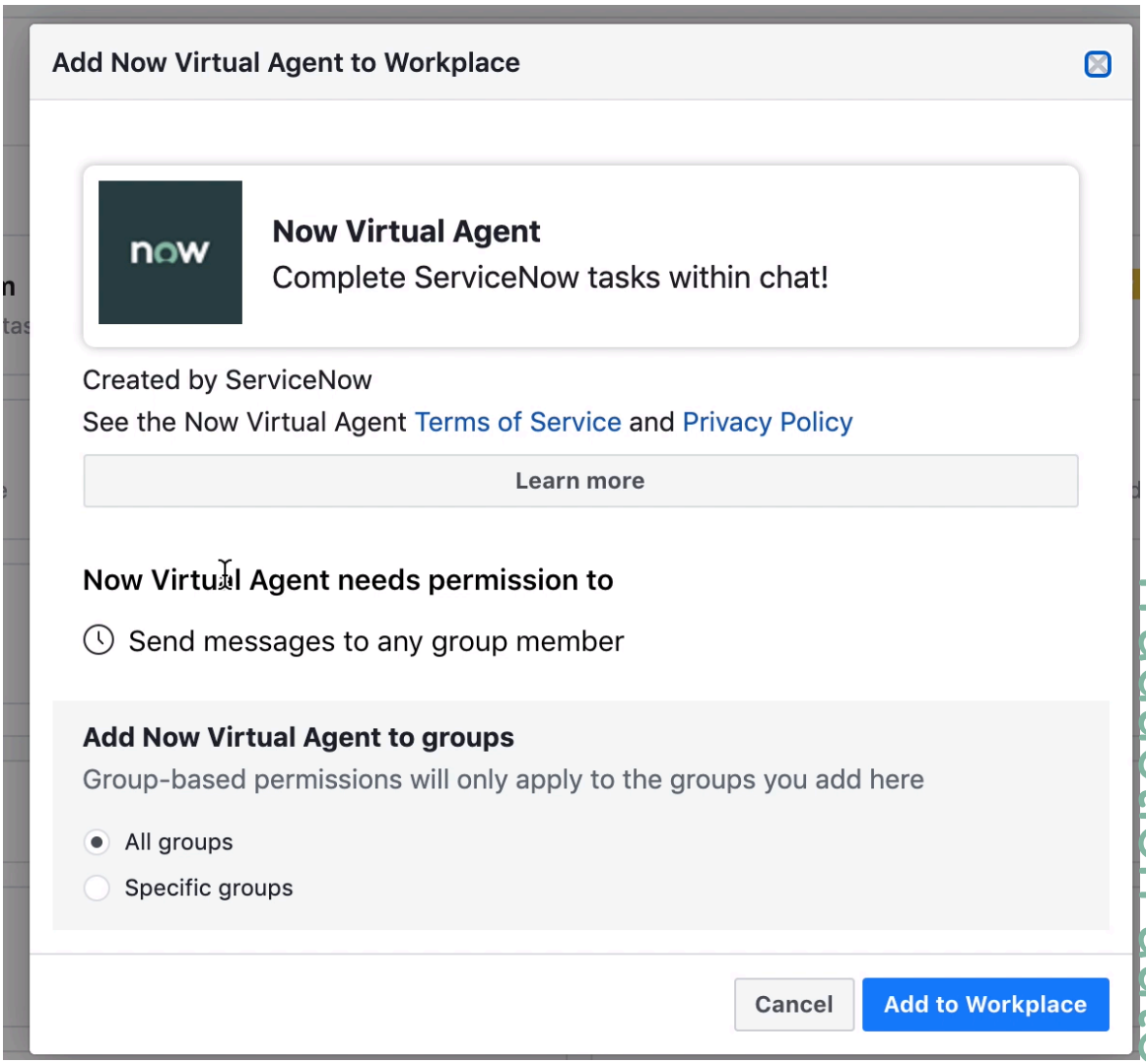
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
   La page Canaux et intégrations s'ouvre.
3. Dans la section Canaux disponibles de la Microsoft Teams vignette, cliquez sur **Ajouter des intégrations**.

> **Remarque :**
> Le bouton **Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Conversational Integration with Workplace from Facebook (sn_va_fb_workplace) sur votre ServiceNow instance.

   Vous êtes dirigé vers la page d'administration du lieu de travail pour ajouter un bot.
4. Sur l'écran de connexion de Workplace, saisissez vos identifiants de connexion.
   Si vous avez plusieurs comptes pour Workplace, un menu affiche les comptes auxquels vous pouvez vous connecter. Sélectionnez le compte dans lequel vous souhaitez installer l'application.
5. Dans la fenêtre qui nécessite votre autorisation pour installer l'intégration, cliquez sur **Ajouter à Workplace**.

Traduction automatique

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



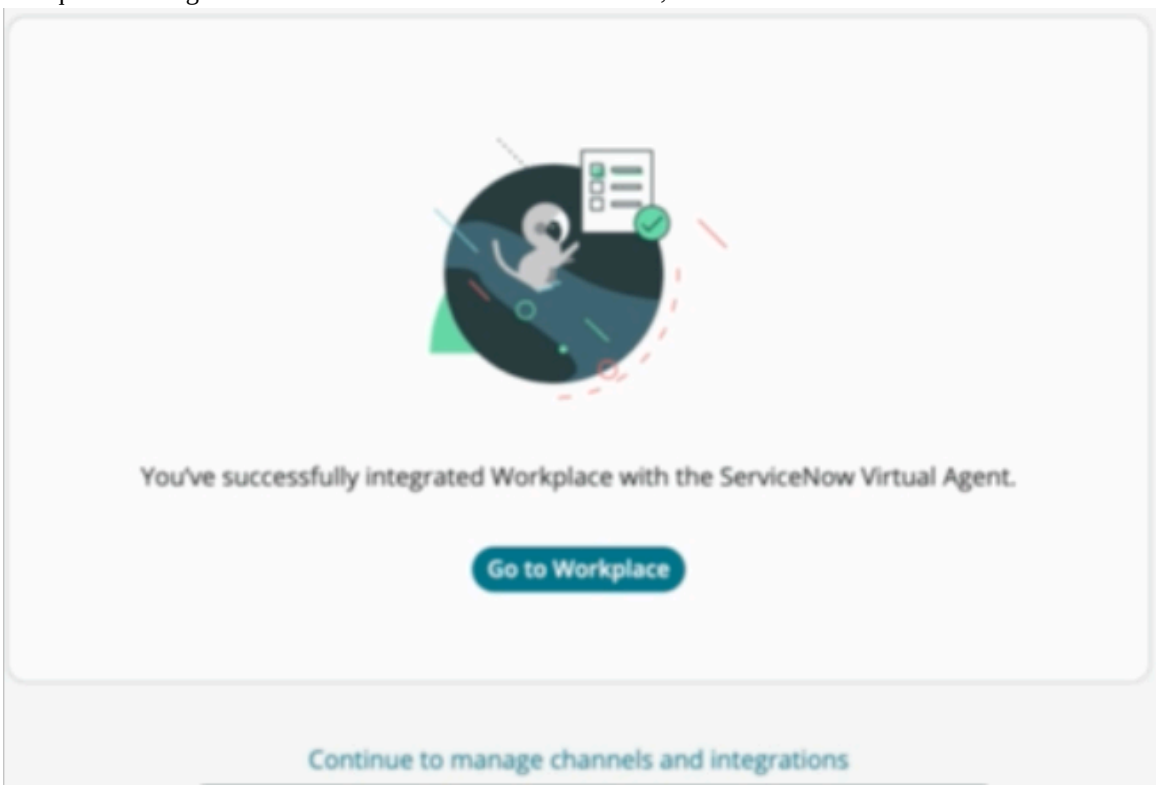
Si l'espace de travail sélectionné a déjà été intégré à Workplace, cliquez sur **Enregistrer** ou **Annuler** pour laisser l'affectation actuelle en place.

Pour supprimer le , reportez-vous à la Conversational Integration with Workplace from Facebooksection Désinstaller le Conversational Integration with Workplace from Facebook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Lorsqu’un message de confirmation de l’installation s’affiche, vérifiez l’installation.



Résultats

Le Agent virtuel bot et Workplace from Facebook sont maintenant intégrés pour une utilisation sur votre ServiceNow instance.

Gérer l’intégration d’Agent virtuel ServiceNow à Workplace from Facebook

Gérez votre Conversational Integration with Workplace from Facebook application, sa personnalisation et personnalisez les messages spécifiques au bot dans votre ServiceNow instance après l’intégration.

Avant de commencer

Rôles requis :

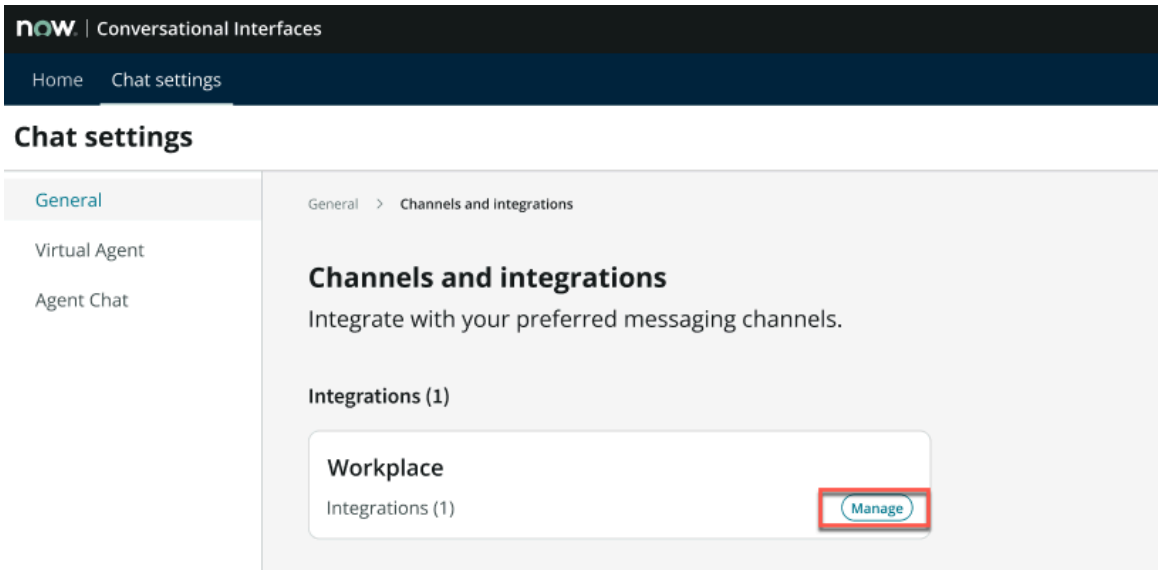
- virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
- Administrateur pour les applications tierces

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur l’écran Canaux et intégrations, dans la Workplace vignette, cliquez sur **Gérer**.

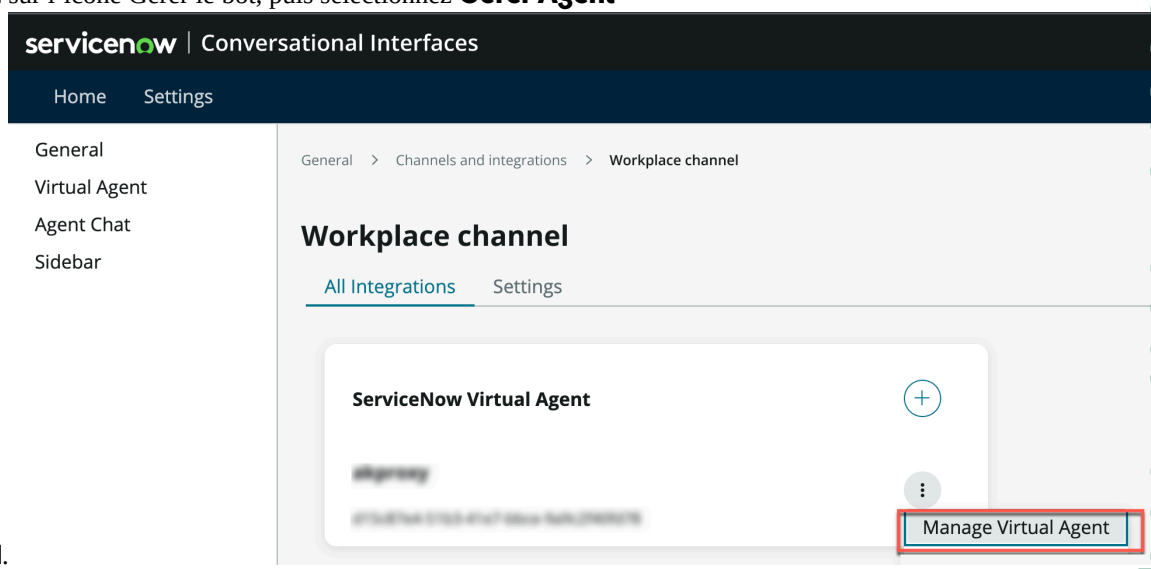
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Gérer**, vous êtes redirigé vers la page du canal Gérer le lieu de travail où vous pouvez gérer les bots.

4. Cliquez sur l'icône Gérer le bot, puis sélectionnez **Gérer Agent virtuel**.



Vous êtes redirigé vers la page Messages bot où vous pouvez créer et modifier un message bot. Pour plus d'informations, consultez Créer des messages bot.

Traduction automatique

Configurer les paramètres d'Agent virtuel pour Workplace from Facebook

Configurez votre Workplace from Facebook bot intégré à l'Agent virtuel pour activer les notifications, lier les profils d'utilisateur ServiceNow et configurer les messages système et les actions contextuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Workplace vignette, cliquez sur **Gérer**.
4. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Faites glisser vers la droite le bouton bascule **Activer la notification pour tous les utilisateurs** afin d'activer les notifications pour les utilisateurs liés.

   Remarque :
   Le bouton bascule **Activer la notification pour tous les utilisateurs** est sélectionné par défaut.

   Le bouton à bascule **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** est sélectionné par défaut et désactivé pour tout changement ultérieur. Cette option lie automatiquement tous les comptes ServiceNow actifs au bot associé Workplace from Facebook .

6. **Configurez les paramètres globaux de messagerie**.

   Remarque :
   Toutes les modifications apportées à ces paramètres se répercuteront sur tous les canaux.

   - **Messages système** : personnalisez les messages système par défaut affichés pendant les conversations d'Agent virtuel.

     Pour plus d'informations sur la modification ou la mise à jour d'un message système, voir Modifier les messages système.

   - **Actions contextuelles** : personnalisez les actions prises en charge par entrées de commande utilisateur.

     Pour en savoir plus sur la mise à jour d'une action contextuelle, reportez-vous à la section Actions contextuelles pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées.

Agent virtuel Fonctionnalités prises en charge dans Conversational Integration with Workplace from Facebook

L'application Conversational Integration with Workplace from Facebook prend en charge Agent virtuel des fonctionnalités telles que Concepteur d'agent virtuel les commandes pour la création de conversations, de notifications, Recherche IA de résultats, etc.

Remarque :
Le n'est Conversational Integration with Workplace from Facebook pas pris en charge pour les instances sur site.

Cette section met en évidence les fonctionnalités pertinentes Agent virtuel prises en charge dans l'application Workplace from Facebook .

Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur et de réponse de l'agent

Les Concepteur d'agent virtuel contrôles d'entrée de l'utilisateur et de réponse de l'agent pour la création de rubriques de conversation sont pris en charge dans Workplace les conversations, y compris la réponse de l'agent de table et le contrôle de carte qui peut afficher des images.

À partir de la version 2.0.0, les contrôles de réponse de la carte et du bot vidéo sont pris en charge dans Workplace les conversations. Le contrôle vidéo affiche une image miniature de la vidéo que les utilisateurs peuvent sélectionner pour ouvrir la vidéo dans leur navigateur Web préféré.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur les contrôles d'entrée de l'utilisateur et les réponses de l'agent, consultez Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur respectivement et Concepteur d'agent virtuel Réponses de l'agent, respectivement.

Recherche IA résultats

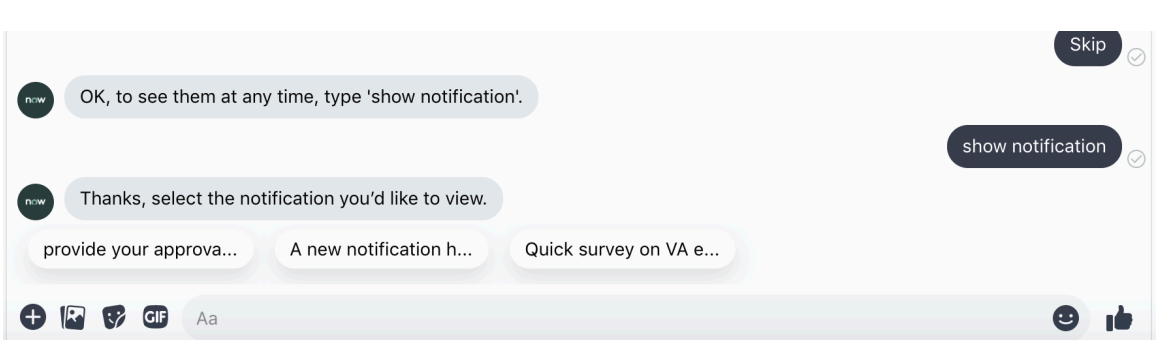
Agent virtuel peut générer des Recherche IA résultats qui s'affichent sous forme de cartes de résultats Genius et de sorties multi-liens dans les conversations. Pour en savoir plus sur la façon de Agent virtuel générer les Recherche IA résultats, reportez-vous à la section Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA. La configuration par défaut Recherche IA permet d'obtenir Agent virtuel des résultats de recherche pour les questions-réponses (base de connaissances) et les éléments de catalogue.

Notifications Agent virtuel

Pour en savoir plus sur les notifications, reportez-vous Agent virtuel à la section Configuration des Agent virtuel notifications.

- Gestion des abonnements
  - Demandeurs : utilisez la commande **de notification** (ou **de notifications**) pour vous abonner aux notifications ou vous en désabonner.
  - Administrateurs : activez les notifications pour les utilisateurs de messagerie dans la page Intégration des applications de messagerie.
- Contenu de la notification : créez des notifications avec du contenu enrichi, des images et des boutons d'action. Les notifications exploitables permettent aux destinataires d'effectuer certaines actions et d'y répondre, telles que l'ajout d'un commentaire ou la demande d'un agent actif.
- Remise des notifications
  - Les notifications de message sont envoyées immédiatement aux utilisateurs finaux, même si l'utilisateur discute avec un agent virtuel ou en direct.
  - Les notifications exploitables ne sont envoyées que lorsque l'utilisateur n'est pas dans une conversation active avec un agent virtuel ou en direct. Les utilisateurs peuvent :
    - Consultez les notifications ultérieurement à l'aide de la commande **show notification** .

      Par exemple, la commande **show notification** permet aux utilisateurs d'afficher leurs notifications.

    - Effectuer ou ignorer les actions pour la notification. Si les utilisateurs décident d'ignorer les actions, ils peuvent revenir ultérieurement à la notification à l'aide de la commande **show notification** .

Traduction automatique

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

Navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée

Dans Agent virtuel et Agent actif conversations sur l'application, les liens vers les enregistrements s'ouvrent ServiceNow automatiquement dans les portails du système de base, y compris les liens affichés dans les cartes de sortie, Agent virtuel les notifications et Recherche IA les Workplace résultats. Si nécessaire, les administrateurs peuvent modifier les portails dans lesquels ces liens sont ouverts. Pour plus de détails sur la configuration, reportez-vous à la section Configurer la navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée.

Domaines approuvés

Dans les intégrations de messagerie instantanée personnalisées, les valeurs spécifiées dans le champ Domaines des médias approuvés de la table Identités des canaux du fournisseur [sys_cs_provider_application] ont priorité sur la table Connexions [sys_cs_provider] et sont donc remplacées.

Fonctionnalités non prises en charge

- Rubriques mises en avant et Support de Connexion non prises en charge.
- Le bloc de rubriques de géolocalisation n'est pas pris en charge.
- La pré-association de comptes n'est pas prise en charge dans Workplace from Facebook.

Désinstaller le Conversational Integration with Workplace from Facebook

Désinstallez et Conversational Integration with Workplace from Facebook dissociez l'application de votre instance.

Avant de commencer

Rôles requis :

- Virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou administrateur
- Administrateur pour les applications tierces

Procédure

1. Connectez-vous à Workplace from Facebook.
2. Cliquez sur **Panneau d'administration**.
3. Cliquez sur **Intégrations**.
4. Dans la liste des Workplace from Facebook intégrations, cliquez sur **Agent virtuel Now**.
5. Dans la fenêtre qui affiche les paramètres de maintenant, Agent virtuel cliquez sur **Désinstaller**.
6. Dans la fenêtre qui nécessite une autorisation pour désinstaller l'application, cliquez sur **Désinstaller**.

Résultats

Désormais, Agent virtuel n'apparaît plus dans la liste des intégrations dans Workplace from Facebook. L'instance reçoit des informations de désinstallation de , et la configuration de Workplace from Facebookl'application ainsi que les informations utilisateur sont supprimées dans les 15 jours.

Intégration d'Agent virtuel à des applications de messagerie grand public

L'intégration d'applications de messagerie grand public telles que LINE, Twilio, WhatsAppGoogle Business Messages, et Facebook Messenger avec ServiceNow® Agent virtuel associe l'application à votre ServiceNow instance pour faciliter les conversations de bout en bout.

Traduction automatique

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

Configurer l'intégration d'Agent virtuel pour les applications de messagerie grand public

Interagissez avec les clients là où ils se trouvent grâce à des conversations enrichies en leur permettant d'envoyer des messages à tout moment sur le compte de votre entreprise à l'aide des applications de messagerie de leur choix.

Des intégrations conversationnelles sont disponibles pour les SMSTwilio, WhatsApp (optimisés par Twilio), Facebook MessengerLINE, et Google Business Messages pour les applications de messagerie grand public à partir ServiceNow du Store.

Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Hébergez des conversations par Twilio SMS pour discuter Agent virtuel avec l'agent virtuel ou des agents actifs. Utilisez l'application Intégration de Twilio à SMS conversationnel , disponible dans le ServiceNow Store, pour associer votre instance à un SMS Twilio.

Capturer des informations à partir d'un utilisateur dans une conversation de messagerie instantanée SMS

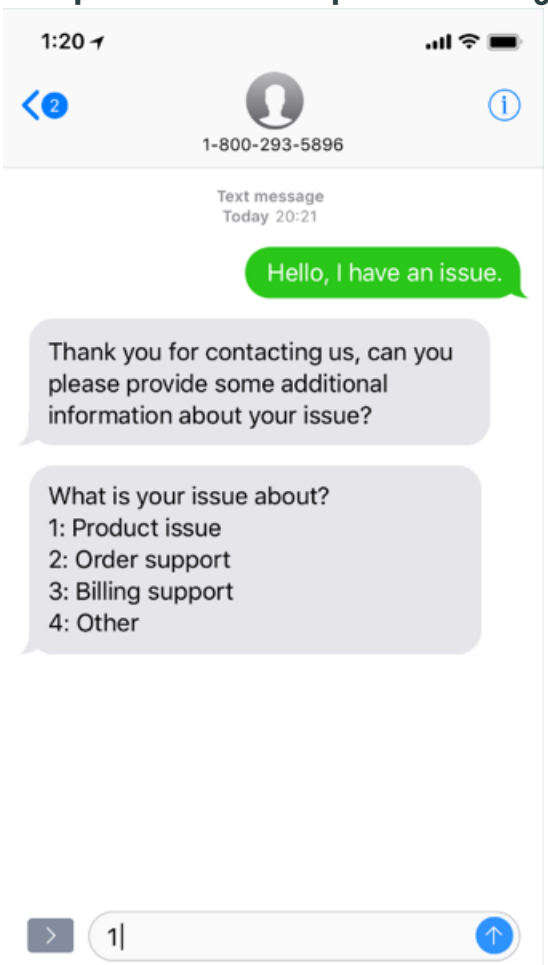
Conversational SMS Integration with Twilio permet aux utilisateurs d'initier des conversations en envoyant un message à Agent virtuel votre Twilio numéro de téléphone.

Remarque :
N'utilisez pas le même numéro de téléphone ServiceNowTwilioDirect ou Twilio Notification pour Intégration de Twilio à SMS conversationnel. Utilisez plutôt des numéros distincts Twilio pour Intégration de Twilio à SMS conversationnel et ServiceNowTwilioDirect.

Traduction automatique

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



Si un bot transfère la conversation à un agent actif, l'agent peut répondre aux messages SMS dans Espace de travail d'agent.

Après avoir configuré le Intégration de Twilio à SMS conversationnel, vous pouvez créer des rubriques de conversation par SMS dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'outil, voir Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel

Contrôles pris en charge

L'intégration de SMS conversationnel avec Twilio ne prend pas en charge tous les contrôles disponibles dans Concepteur d'agent virtuel.

Les contrôles d'entrée utilisateur suivants sont pris en charge dans les conversations SMS Twilio :

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur entre une chaîne de texte brut dans la conversation.

Traduction automatique

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

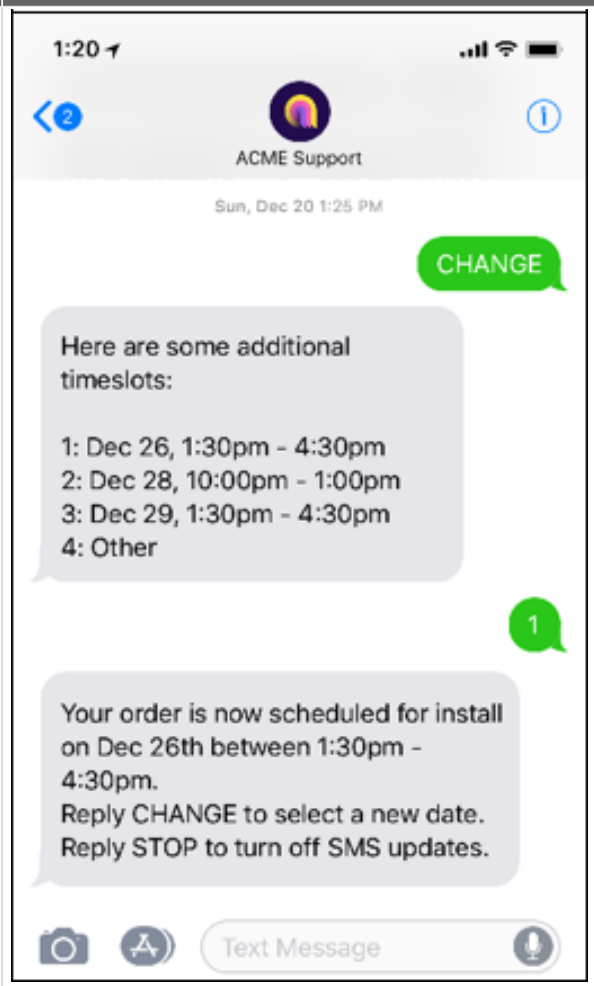
Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément à partir d'une liste prédéfinie.

Traduction automatique

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

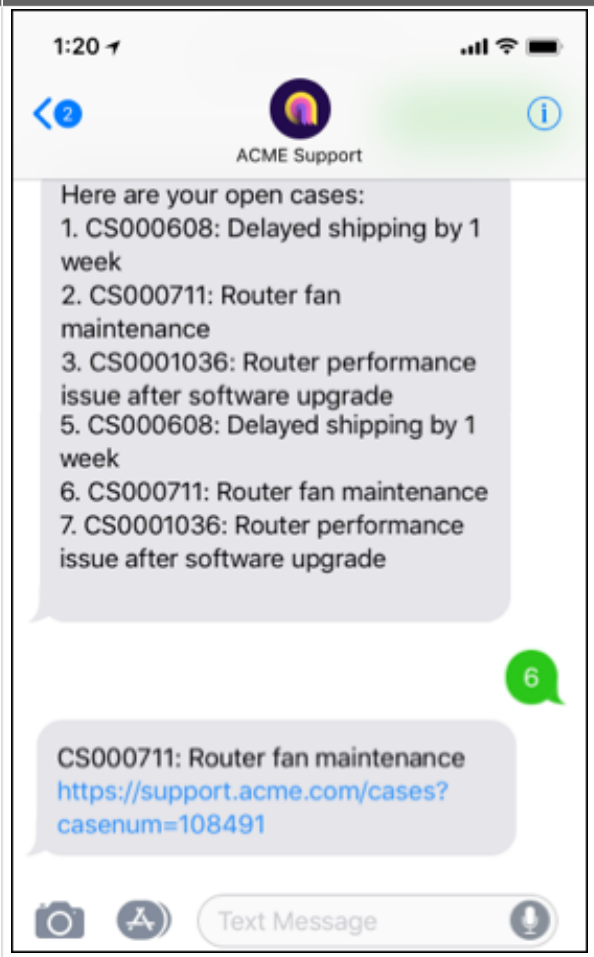
Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
	
Choix dynamique	L'utilisateur sélectionne un élément dans une liste créée dynamiquement. Par exemple, l'utilisateur peut sélectionner dans une liste de tickets qu'il a ouverts.

Traduction automatique

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

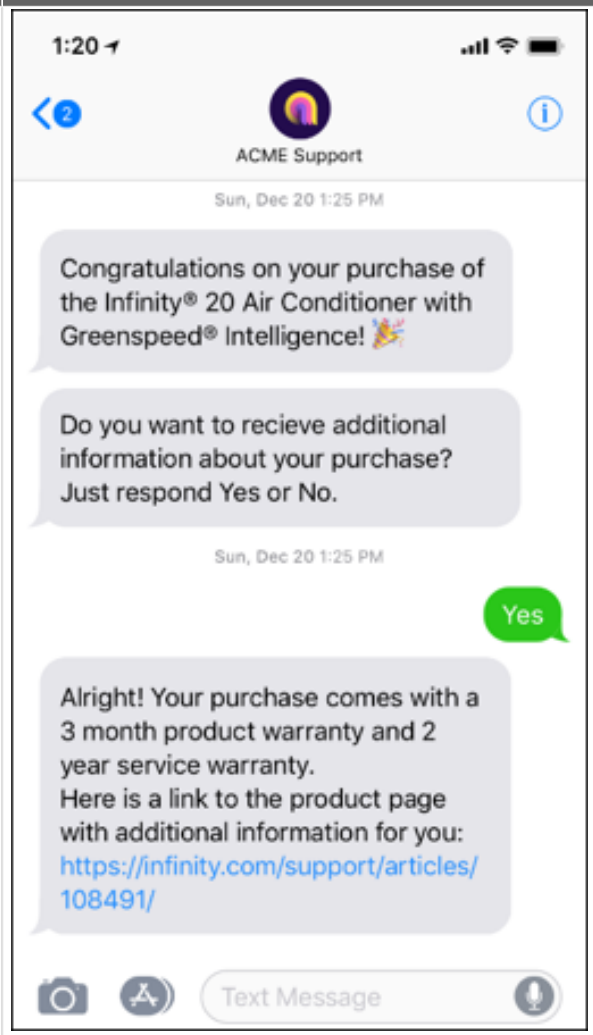
Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
	
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne au bot. Par exemple, l'utilisateur peut répondre « Oui » ou « Non » dans la conversation.

Traduction automatique

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

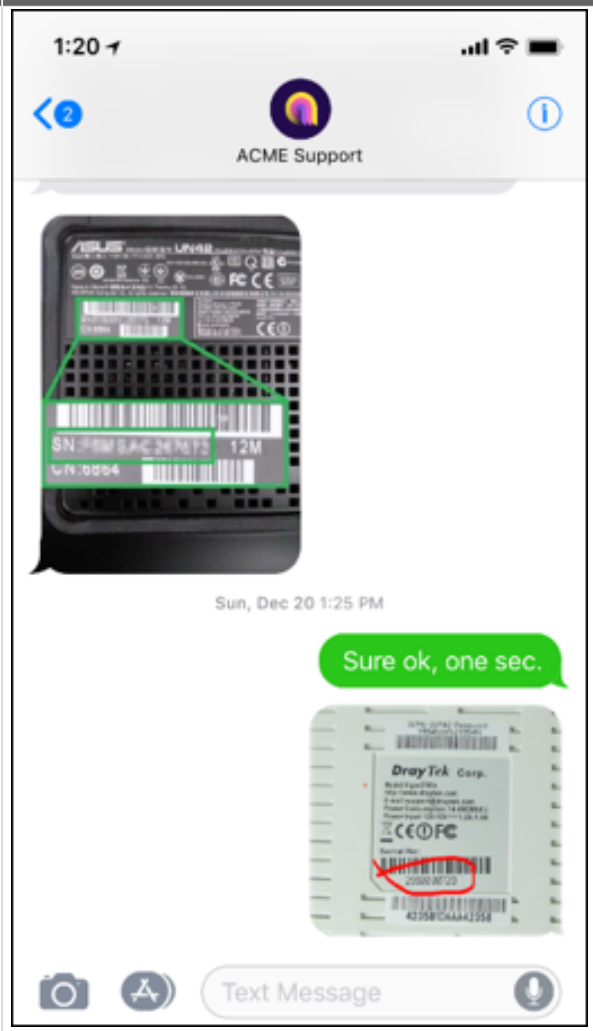
Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
	
Sélecteur de fichier	L'utilisateur envoie un fichier au bot. **Remarque :** Intégration de Twilio à SMS conversationnel ne prend pas en charge tous les types de fichiers. Seules les images peuvent être envoyées dans une conversation SMS.

Traduction automatique

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

Contrôles d’entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle d’entrée de l’utilisateur	Description
	

Pour plus d’informations sur la configuration des contrôles d’entrée de l’utilisateur, voir Contrôles d’entrée de l’utilisateur du Concepteur d’agent virtuel.

Les réponses de l’agent suivantes sont prises en charge dans les conversations par Twilio SMS :

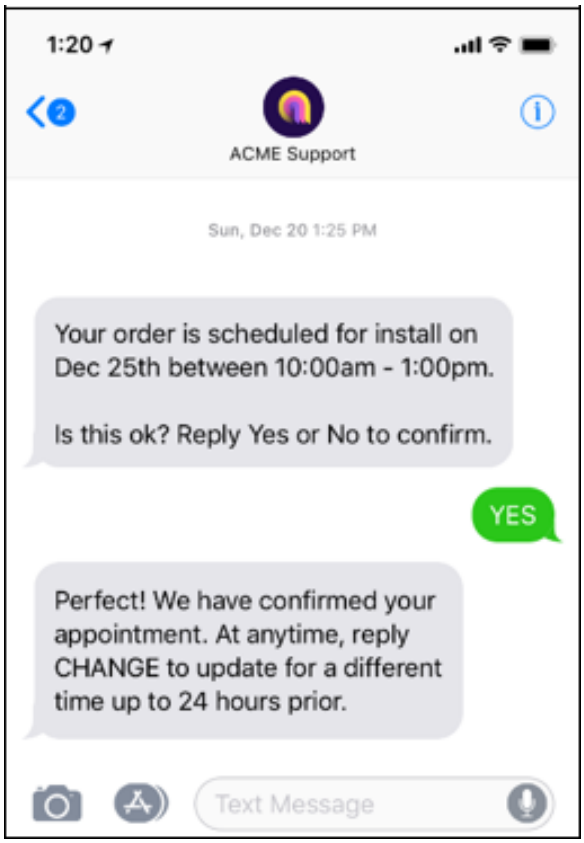
Réponses d’agent prises en charge

Réponse du bot	Description
Texte	Le bot envoie une chaîne de texte brut à l’utilisateur.

Traduction automatique

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

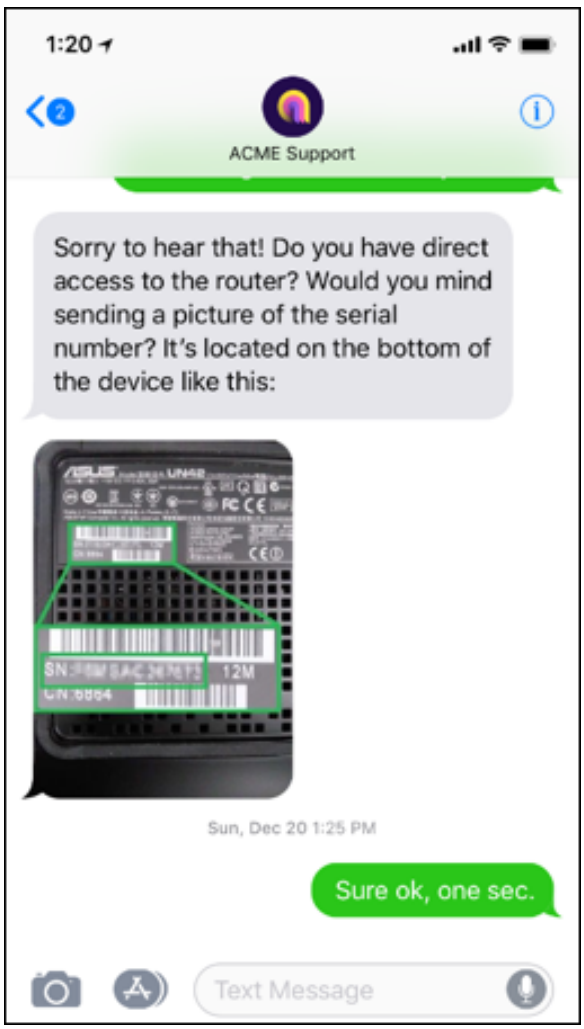
Réponses d’agent prises en charge (suite)

Réponse du bot	Description
	
Image	Le bot envoie une image à l’utilisateur.

Traduction automatique

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

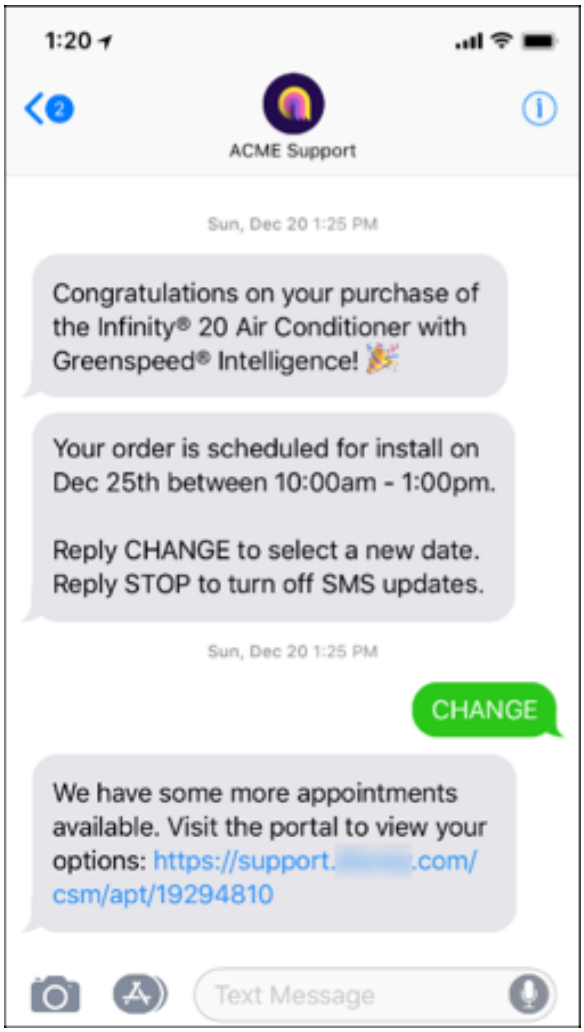
Réponses d’agent prises en charge (suite)

Réponse du bot	Description
	
Lien	Le bot envoie un lien Web à l’utilisateur.

Traduction automatique

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

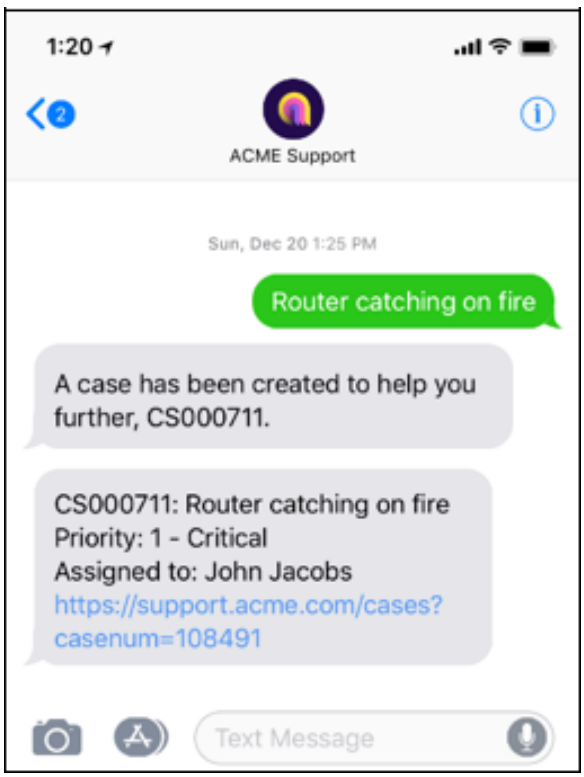
Réponses d’agent prises en charge (suite)

Réponse du bot	Description
	
Carte	Le bot envoie les informations sélectionnées à partir d’un enregistrement sur votre instance.

Traduction automatique

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

Réponses d'agent prises en charge (suite)

Réponse du bot	Description
	

Pour plus d'informations sur la configuration des réponses de l'agent, consultez Réponses de l'agent Concepteur d'agent virtuel.

Les agents actifs peuvent utiliser les contrôles de réponse Texte, Carte et Image pour répondre aux utilisateurs dans les conversations par SMS.

Abonnements utilisateur pour les notifications de mise à jour par SMS

À partir de la version 1.1.1, vos utilisateurs disposant ServiceNow de comptes (profils sys_user) peuvent choisir de commencer ou d'arrêter de recevoir des mises à jour par SMS dans leurs conversations.

Remarque :
Les notifications dans les canaux de messagerie peuvent être envoyées aux utilisateurs disposant d'un compte ServiceNow. Les autres destinataires, tels que les contacts de consommateur et de client, sont considérés comme des invités et ne peuvent pas recevoir de notifications sur les canaux de messagerie.

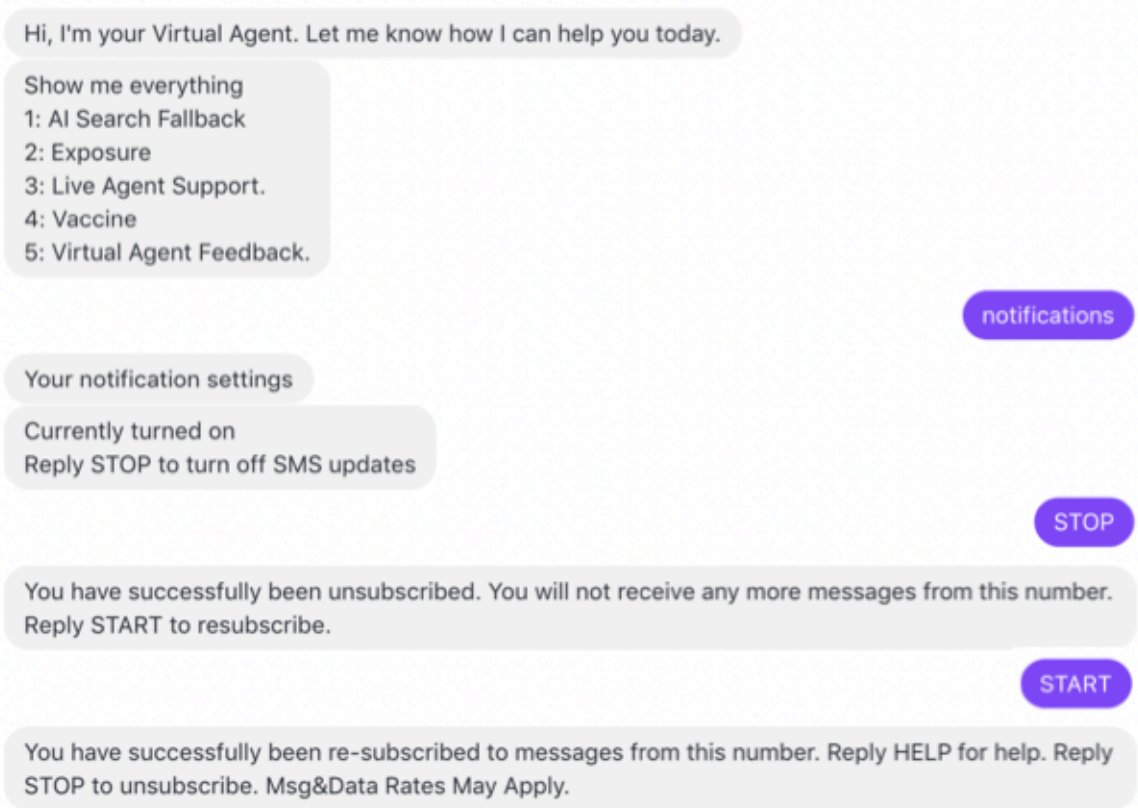
Pour se conformer aux réglementations en matière de confidentialité, les notifications aux utilisateurs sont désactivées par défaut. Les utilisateurs peuvent s'abonner ou modifier leurs paramètres de l'une des manières suivantes :

- Pour vérifier les paramètres de notification par SMS pour le compte, envoyez ce texte : Notification
- Pour recevoir des notifications par SMS, envoyez ce texte : START
- Pour ne plus recevoir de notifications par SMS, envoyez ce texte : STOP

Traduction automatique

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

Modification des paramètres de notification par SMS



Pour en savoir plus sur les notifications, reportez-vous Agent virtuel à Configuration des Agent virtuel notifications.

Pour en savoir plus sur la création de contenu pour une notification de messagerie, reportez-vous à la section Définir le Agent virtuel contenu des notifications.

Installer Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Vous pouvez installer l'application Intégration de Twilio à SMS conversationnel (sn_va_sms_twilio) pour héberger Agent virtuel des conversations dans l'application SMS Twilio .

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 Conversational SMS Integration with Twilio dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Configurer Twilio Conversational SMS Integration.

Configurer Twilio Conversational SMS Integration

Intégrez Twilio à afin Agent virtuel de pouvoir engager des conversations avec un bot SMS.

Avant de commencer

Avant de pouvoir configurer l'intégration des SMS conversationnels à Twilio, effectuez les tâches suivantes :

1. Assurez-vous que vous disposez d'autorisations valides ServiceNow pour les produits et applications suivants :
   - Hub d'intégration
   - Spoke Twilio
   - Canal de service SMS de conversation
   - Conversational SMS Integration with Twilio

   Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

2. Installez les applications suivantes sur votre instance :
   - Hub d'intégration
   - Spoke Twilio
   - Canal de service SMS de conversation
   - Conversational SMS Integration with Twilio
3. Configurer le spoke Twilio
4. Assurez-vous que le module d'extension Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter) est actif sur votre instance.

Rôle requis : external_app_install_admin ou va_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. Créez un enregistrement de vérification du message de hachage.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `hash_message_verification.list` et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire de vérification du message de hachage

Champ	Description
Nom	Nom du jeton d'authentification, par exemple TwilioSMSTestAppAuthToken.
Description	Description du jeton d'authentification, par exemple « Jeton d'authentification de l'application de test Twilio SMS ».
Clé secrète	Jeton d'authentification associé à votre Twilio numéro de téléphone.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Créez un enregistrement d'authentification de message.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `message_auth.list` et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire d'authentification de message

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification du message, par exemple Authentification du message de l'application de test VA Twilio SMS.
Fournisseur	Fournisseur du jeton d'authentification. C'est `là qu'intervient Twilio`.
Nom de groupe	Nom du groupe destinataire. Laissez ce champ vide.
Portail de services	Portail de services qui est associé à l'authentification de message. Laissez ce champ vide.
Vérification du message entrant	Jeton de message de hachage que vous avez créé.
Vérification du message sortant	Jeton de message de hachage que vous avez créé.
Jeton de service sortant	Jeton de service sortant autorisé. Laissez ce champ vide.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Créez un enregistrement d'application de fournisseur de messagerie.

   a. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Intégration de SMS avec Twilio** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire d'application de fournisseur de messagerie

Champ	Description
Nom	Nom de l'entité que les utilisateurs contactent, telle que Centre de services IT.
Numéro de téléphone	Twilio Numéro de téléphone que les utilisateurs contactent. **Remarque :** Assurez-vous d'inclure le symbole « + » et le code du pays devant le numéro de téléphone. Par exemple : +18185559485.
Authentification de message	Authentification de message que vous avez créée.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Dans la Twilio console, pour le numéro de téléphone que vous avez spécifié à l'étape 3, mettez à jour le webhook entrant du SMS.
   Pour mettre à jour le webhook, accédez au numéro de téléphone dans votre Twilio console : **Numéros de téléphone** > **Responsable** > **Nombres actifs**. Cliquez sur le numéro de téléphone et saisissez l'adresse suivante dans le champ Web-hook de messagerie :

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

Que faire ensuite

Après avoir configuré l'intégration des SMS conversationnels à Twilio, vous pouvez créer des rubriques de conversation par SMS au format Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'outil, consultez Concepteur d'agent virtuel.

Information associée

Installer Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Installer une application ServiceNow Store

Activer un module d'extension

Utilisation de l'intégration de SMS conversationnel avec Twilio

Permettez à un demandeur de converser avec un agent à l'aide des conversations par SMS.

Un administrateur peut configurer l'application Conversational SMS Integration with Twilio pour intégrer l'application de messagerie SMS à une ServiceNow application.

Un demandeur peut initier des conversations par SMS avec un agent virtuel ou un agent actif.

Un agent actif peut :

- Accepter des conversations par SMS en tant qu'éléments de travail de leur boîte de réception Espace de travail d'agent pour converser avec un demandeur.
- Initier des conversations de messagerie instantanée par SMS à partir d'interactions de type Messagerie instantanée à partir de leur boîte de réception Espace de travail d'agent pour converser avec un demandeur.
- Pour les clients connectés, le système identifie automatiquement le client en faisant correspondre son numéro de téléphone avec le contact 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.

Accepter les conversations par SMS

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur sur le canal du service SMS, vous pouvez :

- Converser avec le demandeur par SMS.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien vers le demandeur.
- Partagez un enregistrement, par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez des URL sous forme de liens.
- Partagez des images en tant que pièces jointes.

Remarque :
Vous acceptez un élément de travail de la conversation par SMS dans votre boîte de réception Espace de travail d'agent lorsqu'un administrateur a configuré le canal de service SMS pour le transfert des conversations de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Canal de service SMS conversationnel .

Initier des conversations par SMS

En tant qu'agent actif, vous pouvez initier une conversation par SMS avec un demandeur lorsque l'application Interface de messagerie initiée par l'agent est configurée pour le canal de messagerie SMS. Par défaut, l'application est configurée pour que l'agent initie des conversations par SMS avec les consommateurs et les contacts des clients. Pour plus d'informations, consultez Initier des conversations de messagerie à partir de CSM Configurable Workspace et Initier des conversations SMS à partir de CSM Espace de travail d'agent .

Configurer l'authentification par SMS

Authentifiez tous les utilisateurs à l'aide d'un Intégration de Twilio à SMS conversationnel code PIN logiciel (SN) et d'authentificateurs Google comme mécanismes d'authentification à 2 facteurs pour la liaison de compte.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, entrez `sys_cs_provider.list` et ouvrez **l'enregistrement du fournisseur d'adaptateur SMS Twilio VA** .
2. Dans l'enregistrement du fournisseur de l'adaptateur SMS Twilio VA, cochez la case **Autoriser la liaison de compte** .
   Si vous cochez la case **Autoriser l'association de compte** , les **options d'action Lier le compte** et **de type de liaison de compte** sont renseignées.
3. Sélectionnez **Question de vérification et MFA** dans la liste déroulante **Autoriser la liaison de compte** .

   Lorsque Question **de vérification et MFA** sont sélectionnés, le champ **Action de lien automatique** est renseigné avec la valeur **sn_va_sms_twilio.va_sms_auto_link_account** .

   Une fois la **question de vérification et l'authentification MFA** sélectionnées, l'utilisateur final est invité à saisir le code PIN logiciel ainsi qu'un OTP (mot de passe à usage unique) MFA (Multi-factor Authentication) et Google Authenticator est la méthode MFA par défaut pour les SMS Twilio afin d'améliorer la sécurité.

Traduction automatique

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

En cas d'entrée ou d'échec non valide, vous pouvez poursuivre la conversation en tant qu'utilisateur invité.En cas de réussite, la session est élevée au rang de session d'utilisateur authentifié.

En outre, vous pouvez également rechercher l'action de flux de liens automatique à partir du Studio de workflow.

4. Accédez à la section **Définir l'identité et les messages de cette connexion** sur l'enregistrement du canal du fournisseur SMS Twilio et cliquez sur l'onglet **Propriétés du fournisseur** pour configurer les propriétés du fournisseur MFA obligatoires suivantes.
   - *`verification_question_id`*: sys_id par défaut pour la vérification SoftPIN. La valeur par défaut peut être personnalisée.
   - *`two_factor_methods`*: par défaut, Google Authenticator est la méthode à deux facteurs si Question **de vérification et MFA** sont sélectionnés.

     google_autheticator ou **SMS** sont les valeurs prises en charge.

     Remarque :
     Si cette valeur de propriété est mise à jour, elle *`mfa_question_id`* doit être mise à jour vers la sys_id de l'ID de vérification correspondant.

   - *`mfa_question_id`*: Correspond à la méthode à deux facteurs. Il s'agit de la sys_id par défaut pour le type de vérification Google Authenticator.

     Remarque :
     Si vous définissez la valeur de two_factor_methods propriété sur sms, vous devez mettre à jour l'sys_id de cette propriété sur le type de vérification **SMS**.

     Pour obtenir le sys_id du type de vérification par SMS, accédez à **Types de vérification** et copiez l'enregistrement sys_id **du type de vérification du code SMS** .

5. Pour utiliser l'association de compte dans un SMS Twilio, accédez à la table Utilisateur [sys_user] en saisissant sys_user.list, choisissez un utilisateur et mettez à jour son numéro de téléphone mobile avec un numéro de téléphone mobile entrant valide.
   Une fois le numéro de téléphone entrant authentifié, le système authentifie l'utilisateur et relie le numéro de téléphone à l'ID d'utilisateur [sys_user] respectif.
6. Pour inscrire le code PIN logiciel, procédez comme suit :
   La configuration de votre code PIN logiciel vous permet d'utiliser ce code PIN pour vous identifier lorsque vous essayez d'avoir une conversation par SMS.
   a. Empruntez l'identité de l'utilisateur que vous avez choisi à l'étape 5 et accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscrire**.
   b. Dans l'enregistrement d'inscription à Réinitialisation du mot de passe, sous l'onglet Vérification du code PIN logiciel, saisissez le code PIN logiciel dans le champ **Entrer le code PIN logiciel** .
   c. Sous l'onglet **Vérification de l'application d'authentification** , cliquez sur **Générer un nouveau code QR** pour générer le code QR pour votre authentificateur Google si vous en avez téléchargé un.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Lorsque l'authentification est activée pour SMS, même lorsqu'une notification exploitable est déclenchée pour l'utilisateur dans une conversation SMS, l'utilisateur est tenu 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.

saisir le code PIN logiciel et la MFA pour exécuter l'action. Par exemple, lorsqu'un incident est mis à jour, une notification exploitable est déclenchée sur l'application SMS et vous êtes invité à saisir votre code d'authentification (code PIN logiciel ou code MFA).

Politique de limitation des taux pour l'authentification par SMS

La politique de limitation de débit verrouille un utilisateur lorsqu'un code PIN logiciel non valide ou incorrect est saisi 3 fois de suite en l'espace de 24 heures.

Politique de limitation des taux

La politique de limitation des débits est activée par défaut pour les SMS afin d'améliorer la sécurité. Pour le configurer, accédez à **Tous**, puis entrez sys_cs_provider.list dans le filtre. Ouvrez l'enregistrement SMS et configurez les propriétés suivantes dans l'onglet **Propriétés du fournisseur** .

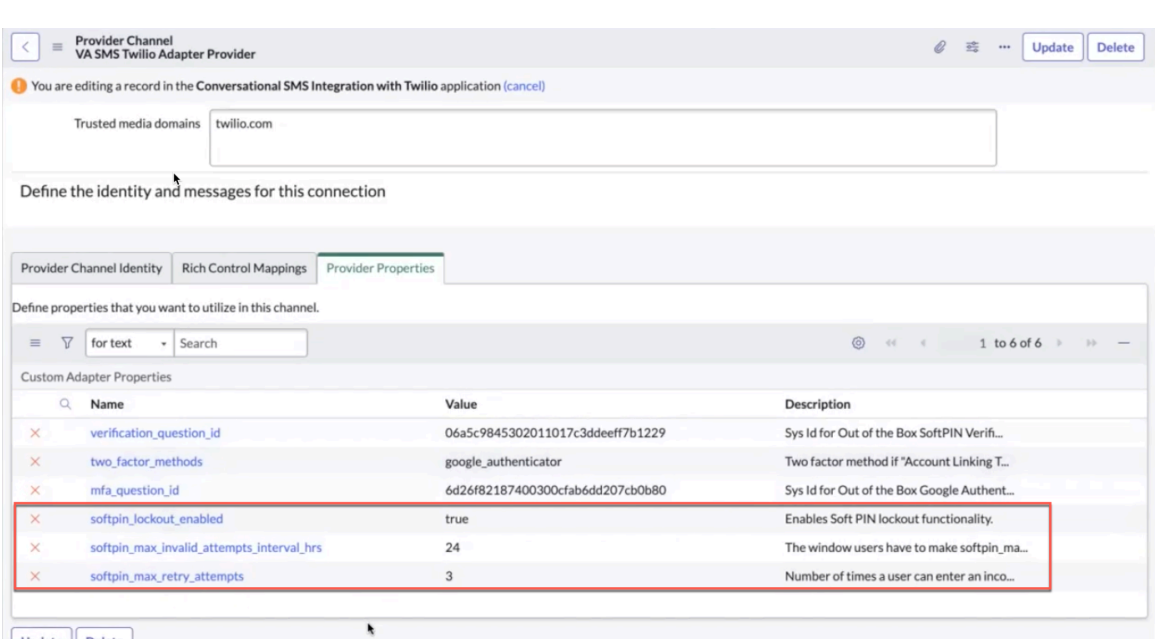
- *softpin_lockout_enabled*: active la fonctionnalité de verrouillage par code PIN logiciel. La valeur par défaut est **vrai**.
- *softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs*: la fenêtre où les utilisateurs peuvent effectuer le nombre maximal de tentatives de code PIN logiciel.

Remarque :
La fenêtre maximale est **de 24** heures.

- *softpin_max_retry_attempts*: nombre de tentatives de saisie par l'utilisateur d'un code PIN logiciel incorrect après le verrouillage du compte utilisateur.

Remarque :
Le nombre maximal de tentatives est de **3**.

Si votre compte est verrouillé, vous êtes traité comme un utilisateur invité lorsque vous démarrez une nouvelle conversation. Le bot confirme que votre compte est verrouillé. Les rubriques publiques vous sont alors proposées et vous pouvez également déverrouiller le compte à l'aide de la rubrique **Configurer/ réinitialiser le profil de vérification** Agent virtuel pour réinitialiser le code PIN logiciel et l'authentificateur Google.



Traduction automatique

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

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Communiquez avec les demandeurs qui préfèrent que l'application de WhatsApp messagerie interagisse avec votre entreprise. Les demandeurs comprennent des contacts client et des consommateurs.

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 .

Vue d'ensemble

Permettez aux demandeurs d'interagir WhatsApp par messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif à l'aide de l'application ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) . L'application connecte un demandeur à un agent virtuel ou à un agent actif à l'aide du numéro de téléphone WhatsApp Twiliode votre entreprise. Pour prendre en main l'application, reportez-vous à la Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) rubrique Configurer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Configurer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Installez et configurez l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) pour permettre aux demandeurs d'interagir avec des agents virtuels et actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche décrit les étapes générales d'intégration de l'application WhatsApp de messagerie à une ServiceNow application utilisant l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) .

Procédure

1. Installer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
2. Configurer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
3. Concevoir des rubriques Virtual Agent pour capturer des informations à partir d'un WhatsApp conversation de messagerie instantanée.
4. **Facultatif :** Fermer inactif WhatsApp Conversations instantanées.
5. **Facultatif :** Transférer WhatsApp des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs.

Installer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Installez le Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) pour que votre entreprise puisse interagir avec les demandeurs sur l'application WhatsApp . Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension 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 .

Traduction automatique

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

Les applications ou modules d’extension suivants sont installés avec Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio):

Spoke Twilio (sn_twilio_spoke)

Fournit des actions du concentrateur d’intégration qui peuvent être utilisées pour créer, mettre à jour, supprimer et rechercher des enregistrements dans l’application Twilio .

Pour plus d’informations sur l’activation de cette application, consultez Spoke Twilio.

Intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée (com.glide.cs.custom.adapter)

Fournit un cadre de travail d’intégration de messagerie instantanée personnalisé d’API scriptables pour activer l’application Agent virtuel sur n’importe quelle interface conversationnelle.

Pour en savoir plus sur ce module d’extension, reportez-vous à la section Créer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l’exécution d’actions et de Hub d'intégration flux.

Objet complexe (com.glide.cobject)

Active les objets complexes.

Interface de messagerie initiée par l’agent (sn_agent_initiated)

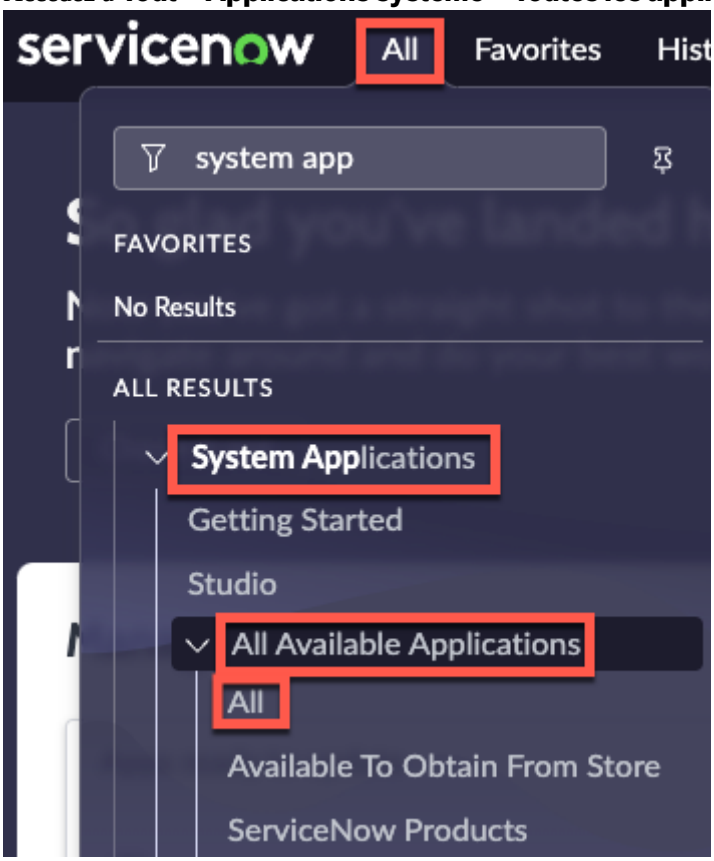
Fournit des configurations pour les options de messagerie initiées par l’agent.

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.

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 Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) (sn_va_whatsapp_twi).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

4. **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Configurez l'application de manière à pouvoir engager les Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) demandeurs dans des conversations avec les bots. L'intégration ServiceNow Agent virtuel à vous permet d'interagir par WhatsApp messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif.

Avant de commencer

Avant de commencer, procédez comme suit :

- Obtenez ServiceNow des autorisations pour les produits et applications suivants :
  - Hub d'intégration
  - Spoke Twilio
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les applications suivantes sur votre ServiceNow instance :
  - Hub d'intégration
  - Spoke Twilio
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Connectez votre numéro Twilio à votre profil professionnel WhatsApp .
- Configurez Twilio Spoke.

Rôle requis : external_app_install_admin ou va_admin

Procédure

1. Connectez le compte de Twilio votre entreprise à votre ServiceNow instance.

   a. Connectez-vous à votre console Twilio .

   b. Dans le volet Informations sur le projet de la page Tableau de bord de la console, notez le jeton d'authentification.
   Vous utiliserez ultérieurement ce jeton pour authentifier le Twilio compte sur votre ServiceNow instance.
   Pour plus d'informations, consultez la documentation Twilio .

   c. Pour spécifier l'URL Webhook, dans la Twilio console, accédez à **Messagerie programmable** > **Expéditeurs** > **Expéditeurs WhatsApp**.
   Pour permettre à votre Twilio compte d'envoyer des messages à votre ServiceNow instance, saisissez l'URL Webhook au format suivant : https://<nom-instance>.service-now.com/api/sn_va_whatsapp_twi/message.

Traduction automatique

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

d. Cliquez sur votre numéro de téléphone compatible Twilio WhatsApp.

e. Dans le champ **UN MESSAGE ARRIVE** de la boîte de dialogue Configurer le numéro WhatsApp, saisissez l'URL Webhook de votre ServiceNow instance et cliquez sur **Configurer**.

2. Pour authentifier les Twilio messages de hachage entrants à partir du compte, créez un enregistrement de vérification du message de hachage qui stocke le jeton d'authentification Twilio .

a. Dans le filtre de navigation de votre ServiceNow instance, saisissez hash_message_verification.list.

b. Dans la liste Vérifications des messages de hachage, cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de vérification du message de hachage

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans la table Vérification des messages de hachage [hash_message_verification] qui stocke le jeton d'authentification associé au numéro de Twilio téléphone WhatsApp de votre entreprise. Par exemple, TwilioWhatsappTestAppAuthToken.
Description	Description de l'enregistrement. Par exemple, jeton d'authentification de l'application de test Twilio Whatsapp.
Clé secrète	Jeton d'authentification Twilio associé au numéro de Twilio téléphone compatible WhatsApp de votre entreprise.

d. Notez le nom de l'enregistrement Vérification du message de hachage.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Associez les enregistrements de messages entrants à un enregistrement d'authentification de message.

a. Dans le filtre de navigation de votre ServiceNow instance, saisissez message_auth.list et cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'authentification de message

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans la table Authentification de message [message auth]. Par exemple, Authentification du message de l'application de test VA Twilio WhatsApp.
Fournisseur	Fournisseur du jeton d'authentification. C'est là qu'intervient Twilio.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 groupe	Nom du groupe que vous avez créé.
Portail de services	Portail de service clientèle que vous avez créé.
Jeton de service sortant	Jeton de service sortant autorisé.
Vérification du message entrant	Nom de l'enregistrement de vérification du message de hachage que vous avez créé pour les messages de hachage entrants à l'étape 2.
Vérification du message sortant	Nom de l'enregistrement de vérification du message de hachage que vous avez créé pour les messages de hachage entrants à l'étape 2. **Remarque :** Les valeurs des champs **Vérification des messages entrants** et **Vérification des messages entrants** sont les mêmes.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Associez l'enregistrement d'authentification du message au numéro de téléphone compatible Twilio WhatsApp.

a. Dans le filtre de navigation de votre ServiceNow instance, saisissez `sys_cs_provider.list`.

b. Dans la liste Canaux du fournisseur, cliquez sur **Twilio** dans la colonne **Nom** correspondant au canal **WhatsApp** .
Si l'entrée **Twilio** n'est pas présente, entrez `sys_cs_provider_application.list` dans le filtre de navigation pour créer la liste.

c. Dans la liste connexe Identité du canal du fournisseur, cliquez sur **Nouveau**.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Identité du canal du fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom de l'entité que les utilisateurs contactent, telle que Centre de services IT.
ID entrante	Twilio Numéro de téléphone que les utilisateurs contactent. **Remarque :** Assurez-vous d'inclure le symbole « + » et le code du pays devant le numéro de téléphone. Par exemple : +18185559485.
Authentification de message	Authentification de message que vous avez créée à l'étape 3.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir la navigation par URL pour WhatsApp la messagerie instantanée

Lorsque les agents partagent des liens dans leurs WhatsApp conversations de messagerie instantanée, personnalisez le portail vers lequel ces liens pointent. Par exemple, 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.

pouvez configurer des liens pour qu'ils pointent vers le portail de votre marque ou vers le ServiceNow portail.

Avant de commencer

Installez l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) sur votre ServiceNow instance.

Activez le module d'extension Portail de service consommateur (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le filtre de navigation de votre ServiceNow instance, saisissez sys_cs_provider_application_list.do et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Identité du canal du fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du canal que vous utilisez. C'est là qu'intervient WhatsApp.
Fournisseur	Nom du fournisseur. C'est là qu'intervient WhatsApp.
Portail par défaut	Portail à utiliser dans le mappage. Sélectionnez un portail dans la liste des portails.
Authentification de message	Authentification de message que vous avez créée.
ID entrante	Votre WhatsApp identifiant de téléphone. Par exemple : +1415XXXXXXX

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur la configuration de la navigation par URL, reportez-vous à la section Configurer la navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée.

Capturer des informations à partir d'un utilisateur dans une WhatsApp conversation instantanée

Utilisez l'ensemble des contrôles d'entrée fournis par le Concepteur d'agent virtuel pour inviter et capturer des informations à partir d'un demandeur dans une WhatsApp conversation de messagerie instantanée.

Virtual Agent Designer est un outil de diagramme pour la création et la gestion de rubriques, qui sont des plans pour les conversations entre un agent virtuel et un utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

Consentement à la notification de l'utilisateur

Les utilisateurs doivent accepter de recevoir des notifications. Aucune notification ne peut être envoyée tant que l'utilisateur n'a pas donné son consentement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilisateurs peuvent consentir à recevoir des notifications de deux manières :

- L'utilisateur peut saisir une notification dans la WhatsApp messagerie instantanée avec votre entreprise. L'utilisateur reçoit une réponse de l'agent avec la possibilité de s'abonner ou de se désabonner de la réception des notifications pour votre entreprise sur WhatsApp.
- En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'option permettant aux utilisateurs de s'abonner ou de se désabonner des notifications à partir de votre portail. Consultez Subscription-based notifications pour plus d'informations.

Contrôles d'entrée de l'utilisateur

L'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) prend en charge les contrôles d'entrée utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur entre une chaîne de texte brut dans la conversation.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément à partir d'une liste prédéfinie.
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne au bot. Par exemple, l'utilisateur peut répondre Oui ou Non dans une conversation de messagerie instantanée.
Sélecteur de fichier	L'utilisateur envoie un fichier au bot.
Date/Heure	L'utilisateur sélectionne une date, une heure (heures et minutes) ou les deux dans le calendrier.
Carrousel	L'utilisateur sélectionne un seul élément dans le carrousel.

Pour plus d'informations sur la configuration des contrôles d'entrée utilisateur, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur.

L'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) prend en charge les réponses d'agent suivantes dans Concepteur d'agent virtuel.

Réponses d'agent prises en charge

Réponse du bot	Description
Texte	Le bot envoie une chaîne de texte brut à l'utilisateur.
Image	Le bot envoie une image à l'utilisateur.
Lien	Le bot envoie un lien Web à l'utilisateur.
Sortie de la carte d'image de l'interface utilisateur Web	Le bot envoie le contenu d'un enregistrement dans un format compact, y compris une image avec du texte.
Table	La réponse de l'agent s'affiche sous forme de tableau.

Pour en savoir plus sur la configuration des réponses de l'agent, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Réponses de l'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.

Fermeture de conversations de messagerie instantanée inactives WhatsApp

Permettez aux agents de gérer efficacement leurs conversations de messagerie instantanée actives WhatsApp en fermant automatiquement les conversations inactives une fois qu'elles ont été inactives pendant un certain temps préconfiguré.

Les Agent virtuel conversations sont configurées pour l'application de WhatsApp messagerie. Par défaut, toutes les conversations abandonnées par les demandeurs restent ouvertes ou inactives jusqu'à ce qu'elles soient automatiquement fermées quotidiennement par la *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Fermeture Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le délai d'expiration par défaut pour les conversations inactives Agent virtuel configurées pour l'application WhatsApp de messagerie en définissant la *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* propriété système sur le nombre de secondes pendant lesquelles les conversations abandonnées restent ouvertes après la dernière réponse du demandeur. La valeur de propriété système doit être inférieure à l'intervalle de temps défini pour la *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche planifiée, défini sur deux heures (7 200 secondes) par défaut. Étant donné que la *`com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout`* propriété système n'est pas disponible par défaut, vous devez l'ajouter avec le type de données défini sur entier. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

Transférer WhatsApp des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs

Configurez l'application Affectation de travail avancée pour transférer une WhatsApp conversation de messagerie instantanée initiée par un demandeur à un agent actif.

Avant de commencer

Votre administrateur doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Installer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
- Activez Affectation de travail avancée .
- Définissez le périmètre de l'application à Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
- Activez le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations, consultez Activate Conversational Messaging .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Activez le canal de WhatsApp service.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Canaux des services**.
   b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d'attente, recherchez WhatsApp.
   c. Cliquez sur **WhatsApp**.
   d. Dans le formulaire Canal de service, cochez la case **Actif** .
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour plus d'informations, consultez Canaux des services .

Traduction automatique

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

2. Acheminez automatiquement les éléments de travail pour WhatsApp les conversations de messagerie instantanée vers les agents en configurant la file d'attente pour le canal de WhatsApp service.

   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.

   b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d'attente, recherchez File d'attente WhatsApp d'agent.

   c. Cliquez sur **File d'attente WhatsApp de l'agent**.

   d. Dans le formulaire File d'attente, activez la case à cocher **Actif** .

   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Remarque :
   Par défaut, la règle d'affectation *`WhatsApp - Most Capacity`* est associée à la file d'attente WhatsApp d'agent. Vous pouvez créer une autre règle d'affectation et l'associer à la file d'attente. Pour plus d'informations, voir Configurer des règles d'affectation d'agent et des files d'attente d'éléments de travail .

3. Configurez les états de présence de l'agent pour le canal de WhatsApp service.

   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.

   b. Dans la colonne **Nom** de la liste États de présence, cliquez sur un état existant.

   c. Dans la section Appliquer à des groupes du formulaire État de présence, cliquez sur l'icône Ajouter (>) pour déplacer le groupe **Agent WhatsApp** de la colonne **Disponible** à la colonne **Sélectionné** .

   Remarque :
   Vous pouvez ignorer cette étape si vous avez coché la case **Appliquer à tous les groupes** .

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer les états de présence de l'agent .

Utiliser Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Permettez à un demandeur de converser avec un agent à sa convenance en utilisant les conversations de messagerie instantanée via l'Agent virtuel WhatsApp .

Un administrateur peut configurer l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) pour intégrer l'application WhatsApp de messagerie à une ServiceNow application. Pour plus d'informations, consultez Intégration de l'application WhatsApp de messagerie à d'autres applications.

Les agents et les demandeurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Un agent actif peut initier des conversations de WhatsApp messagerie instantanée avec un demandeur.
- Un demandeur peut initier des conversations de WhatsApp messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif.
- Un agent actif peut accepter WhatsApp des conversations de messagerie instantanée en tant qu'éléments de travail à partir de sa boîte de réception Espace de travail d'agent afin de converser avec un demandeur.
- Pour les clients connectés, le système identifie automatiquement le client en faisant correspondre son numéro de téléphone avec le contact 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.

Initier des conversations de WhatsApp messagerie instantanée

En tant qu'agent actif, vous pouvez initier des conversations de WhatsApp messagerie instantanée avec un demandeur de deux manières :

- Envoyer un message à partir d'un enregistrement d'interaction actif, d'un enregistrement de contact ou d'un enregistrement de contact de consommateur. Reportez-vous à Configuration Messagerie instantanée d'agent dans legacy workspace.
- Configurez des notifications à envoyer au demandeur lorsqu'un événement business se produit ou lorsqu'un enregistrement est mis à jour. Consultez Créer une notification fournisseur.

Remarque :
Le demandeur doit s'abonner et choisir de recevoir des notifications.

Accepter les WhatsApp conversations de messagerie instantanée

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur sur le canal de WhatsApp service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Converser avec le demandeur par SMS.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien vers le demandeur.
- Partagez un enregistrement. Par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez des URL sous forme de liens.
- Partagez des fichiers en pièces jointes.

Remarque :
Si un administrateur a configuré le canal de service pour le WhatsApp transfert des conversations de messagerie instantanée, vous pouvez accepter un élément de travail de la conversation de messagerie instantanée dans votre boîte de réception Espace de travail d'agent WhatsApp . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Transférer WhatsApp des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs Canaux de service.

Créer une notification fournisseur

Exécutez les étapes suivantes pour créer une notification fournisseur pour les fournisseurs Agent virtuel et Espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Application	Périmètre de l'application de la notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Actif	Option permettant d'activer la notification. La notification est active par défaut.
Déclencheur	
Déclenché par	Action système qui déclenche la notification. Vous pouvez envoyer la notification après la modification d'un enregistrement ou après le déclenchement d'un événement.
Table	Table sur laquelle recevoir des notifications.
Inséré	Option permettant d'envoyer la notification après l'insertion d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclenché par** .
Mis à jour	Option permettant d'envoyer la notification après la mise à jour d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclenché par** .
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, vous devez sélectionner l'événement `incident.inactive` . Par défaut, cet événement est journalisé dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner uniquement un événement qui partage la même table que la notification. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclenché par** .
Conditions	Filtrez pour spécifier les enregistrements de table pour lesquels les utilisateurs reçoivent des notifications. Par exemple, pour envoyer des notifications sur les incidents prioritaires, vous devez sélectionner **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définir les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Destinataires	
Utilisateurs	Utilisateurs qui reçoivent la notification. **Remarque :** Les notifications dans les canaux de messagerie ne sont envoyées qu'aux utilisateurs disposant d'un ServiceNow compte (profil sys_user). Les consommateurs et les contacts des clients sont considérés comme des invités et ne peuvent pas recevoir de notifications dans les canaux de messagerie.
Destinataires dans les champs	Champs d'enregistrement qui incluent les utilisateurs qui reçoivent la notification. Par exemple, pour envoyer la notification au délégataire de l'enregistrement, sélectionnez **Affecté à**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez une table.
L'utilisateur d'origine est-il inclus ?	Option permettant d'inclure l'utilisateur qui a modifié l'enregistrement ou déclenché l'événement.
L'événement Parm1 contient un ou des destinataires ?	Option permettant de sélectionner si Parm 1 contient une liste d'sys_ids séparés par des virgules
L'événement Parm2 contient un ou des destinataires ?	Option permettant de sélectionner si Parm 2 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules
Résoudre les destinataires Parm1 à partir de la table	Table utilisée pour résoudre le sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Event parm 1.
Résoudre les destinataires Parm2 à partir de la table	Table utilisée pour résoudre le sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Event parm 2.
Condition d'événement avancée	Option permettant de sélectionner lorsque les destinataires proviennent de plus de 2 tables. Ce sont des conditions dynamiques.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :
Utilisez le bouton **Soumettre** pour les notifications d'Agent virtuel. Le bouton **Soumettre et ajouter du contenu commun** est destiné à d'autres cas d'utilisation.

Tous les messages de validation donnés par les différents fournisseurs sont conservés. Les messages d'avertissement d'un fournisseur ne sont pas remplacés par les messages d'avertissement d'un autre fournisseur.

Intégration de l'application WhatsApp de messagerie à d'autres applications

D'autres ServiceNow applications et fonctionnalités peuvent utiliser l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) .

En tant qu'agent actif, lorsque vous acceptez une demande du canal de service, vous pouvez converser avec le demandeur au sein du WhatsApp même canal.

Intégration à Gestion du service clientèle

Intégrez l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) à l'application ServiceNow® Gestion du service clientèle pour permettre à vos contacts client et consommateurs d'initier une WhatsApp conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif. Un agent peut initier une conversation ou accepter une conversation initiée à partir d'une WhatsApp conversation de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Intégrer WhatsApp à Customer Service Management via Twilio .

Traduction automatique

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

Intégration conversationnelle de Google Business Messages

Communiquez avec les demandeurs qui préfèrent que l'application Google Business Messages interagisse avec votre entreprise. Les demandeurs comprennent des contacts client et des consommateurs.

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 .

Vue d'ensemble

Permettez aux demandeurs d'interagir dans une Google Business Messages messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif à l'aide de l'application ServiceNow® Conversational Integration with Google Business Messages . L'application connecte un demandeur avec un agent virtuel ou un agent actif à l'aide du compte de Google Business Messages votre entreprise. Pour démarrer avec l'application Conversational Integration with Google Business Messages, consultez Installer Conversational Integration with Google Business Messages.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Traduction automatique

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

Installer Conversational Integration with Google Business Messages

Installez le Conversational Integration with Google Business Messages pour que votre entreprise puisse interagir avec les demandeurs sur l'application Google Business Messages . L'application installe les applications et modules d'extension 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 .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications ou modules d'extension suivants sont installés avec Conversational Integration with Google Business Messages:

Intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée (com.glide.cs.custom.adapter)

Fournit un cadre de travail d'intégration de messagerie instantanée personnalisé d'API scriptables pour activer l'application Agent virtuel sur n'importe quelle interface conversationnelle.

Pour en savoir plus sur ce module d'extension, reportez-vous à la section Créer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l'exécution d'actions et de Hub d'intégration flux.

Pack d'utilitaires de spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Active les scripts utilitaires ou globaux qui peuvent être invoqués à partir des spokes d'intégration.

Messagerie conversationnelle (com.glide.messaging.awa)

Active les actions de messagerie qui sont effectuées lorsqu'un événement se produit.

Interface de messagerie initiée par l'agent (sn_agent_initiated)

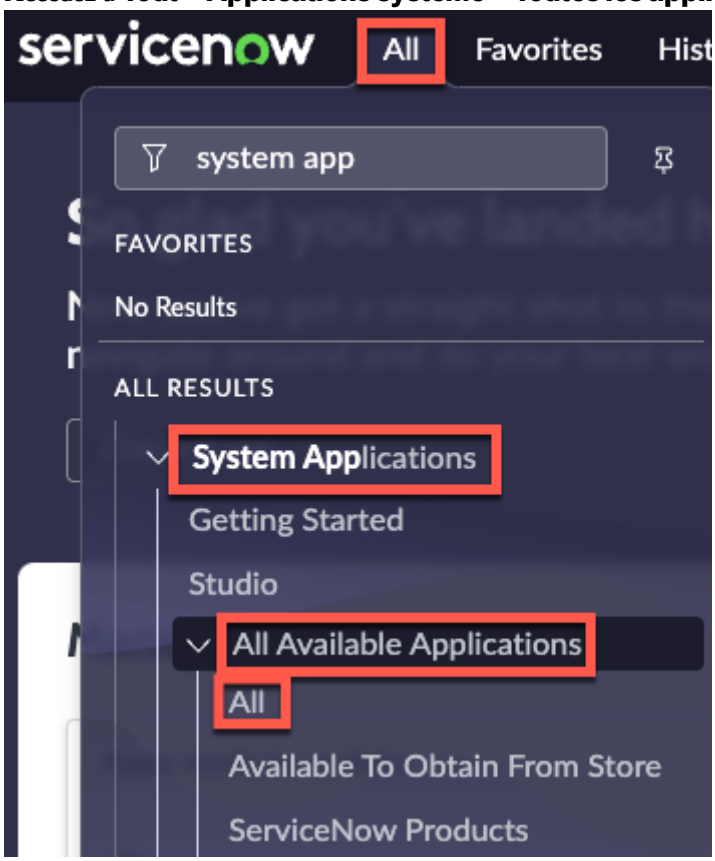
Fournit des configurations pour les options de messagerie initiées par l'agent.

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.

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 Conversational Integration with Google Business Messages (com.sn.gbm.adapter).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Conversational Integration with Google Business Messages.

4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer l'intégration sur Google Business Communications

Pour intégrer Google Business Messages à votre ServiceNow® instance, vous devez associer votre Google compte partenaire à votre ServiceNow® instance.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur
- Google Compte Business Communications avec un agent créé.
- Identité de canal du fournisseur où le inbound_id = <brand_id><agent_id>

Procédure

1. Configurez l'authentification sortante.
   a. Créer un certificat Java KeyStore pour Google Business Messages
   b. Joindre un certificat Java KeyStore à Google Business Messages
   c. Créer une clé de signature JWT pour Google Business Messages
   d. Créer un fournisseur JWT pour Google Business Messages
   e. Ajouter le fournisseur JWT au profil d'entité Google Business Messages OAuth
   f. Créer la configuration de l'authentification des messages sortants pour Google Business Messages
2. Créer la configuration de l'authentification entrante pour Google Business Messages
3. Configurer l'autorisation des messages d'identité du fournisseur pour Google Business Messages
4. Intégrer le webhook Google Business Messages

Créer un certificat Java KeyStore pour Google Business Messages

Chiffrez les certificats de sécurité obtenus à partir de Google la création d'un fichier Java KeyStore (JKS).

Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur
- Téléchargez un fichier JSON contenant la clé du compte de service à partir de Google. Pour en savoir plus sur le téléchargement du fichier JSON, consultez la documentation Google . Voici un exemple de fichier JSON :


```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "project_id_thryf",
  "private_key_id": "8076192357512f2b4e5e2ad4525657546ef02",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvgIBADANBgkqhkiG9w0BAQBHAASCBKgwggSkAgEAAoIBAQCvvMULbWfJ3
rUv\nUYo00jzwOAdNpdg60BjBqWIstrugCI9zVY+AwKcnhuyZ7pq+Fqlff+kBe+SLumO7\nHJtF
kemUnGrn0parppfpK7J03r6x49U/FSxUuf9S4aFu7f5JsnpySaQDV7E9SHX9\nN2CzD3D/lld802
9hY+rRY5KJVTI53PHL4vnhnhv3Fpc+1Cl+6i0EgwRgkUWa2s67\nLIS84Q7MmgNbFi50ryt5gN
mnbEbfqZdt0wzSezFPVBYCRQ1ABN6C6nf5OL/PRBEn\ncUwSpjEiGyGaQwwGavsSks6FkNw
wPZevbCN2FUWZTNOHOOh/BAZSndIIDGgQDDx4\nsWIHO0HtAgMBAAECggEABgkCUuwbQ
mIC+yC1WsE/vZMx3nFAuSt8SQYL+Ap/x7Cm\n/6qYBZQcvghgE0Fk4SEcLS72+Smb43NGaX
WDgXK9nzmaGLWqC8X8njZjNbrHS0GX\nm4fRp1GqoXWISpgT2KfdJyZqxxMJpDxkNl0Zm8
3H/P1Y81GE2Ab9qqO4mAy5pj2C\nMBy3JFfTliMfurMGioxHdeuNAHFdvVA19Z3EmOj85MMC
NMTX9XDueCVrB569Zi2p\n1DPotN+5assPE4PjTaXzSzmZSWRKvWEpPC4MsV0V+KetkSqH
TmnJu+9ciLpBur6N\n1dYap43gGO41xzLE1xn9tGgVsU2r57TYI7kZJlfk0QKBgQD2Qg9K0KA/X
wr5kkjE\naaH3bWj/gnMk2jAOhmxKL44RNtrXMR2iBtKvM58lUbd6JpuRLOF6EzFpOcVLm
FyY\nK62UsK+3grpgV2tTACSqXs+3f4IUH5uS82Quj0VKOxUw7Em+XQ6QS+4qzn/5gNYt\n5
Z9BRy/XbPiQ3yL14sy2d3hxvQKBgQC2sIXZsGxHLw54eswk99fLEjk9AT0jjB59\nhfkvwzE9P
JU/3//
eAwMCjfeauuQaRMcIC0tuydE9xz1wNfSqL3fnG8XWo82oUENU\n7jI4mN6EUvLBNzGFIS9dOe
```


Traduction automatique

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

```
H4xThG3ct+UKdxtMD/o0BmQKyA33RVf5HK7BoHMD2z\n/a+HnbJb8QKBgQCNqMqrOwAz9
DSYBLKfajSl5OZ1tVEPbgQfFuzMcDbFaEzTZYmq\nX0prRsLR8QQe3H65MJw0YT4XTghUyDz
bvKSJ2Gn8otMcAK3YfUiaSRgscskdUmFo\nU2LZ9cjiPsKd9g8l1to937AOJ+QuXxLWLDVEk/L
Ndf43OGUgFWu1u1wp8QKBgH/k
\n5E+ZqrPKxZ6imPfoajHH+Do0+9A+77mAaQp+46GzH+kvr7iE8z5+lLDF1ZpuO8ft\n4EkXEF
zndqNvonDh+IbYoo+47OjAB+MVPiNRIbYRO9D4CrrgmH/zXbcCmntCGou7\nev2nRNWyPAtZ
i2pNBOw1+qLM1wvhQdEX8CJIy+yBAoGBAOugCml28tIuiD/JBCrb\nSbnqgNm1O7E2wk6pck2
SCLbqRzzvznWcul6o/s/KICUimniLX7WNEjwEWmH4Txu8\nlJSYcGFLBrbSWzflsMlihPBjK3i7
mdmg0wHixgDZZ06mK/ihdzT12rysAeSks5yI\nzpv4goFLhK7ZekHXzeWBwstk\n-----END
 PRIVATE KEY-----\n",
  "client_email":
 "service-now-gbm-adapterv1@gbc-project_id_thryf.iam.gserviceaccount.com",
  "client_id": "112140475477899507405",
  "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
  "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
  "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
  "client_x509_cert_url":
 "https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/solution-provider%40gbc-project_id
_thryf.iam.gserviceaccount.com"
}
```


Procédure

1. Dans le fichier JSON, procédez comme suit pour la valeur `private_key` .
   a. Retirez les caractères `\n` et remplacez-les par une nouvelle ligne.
   b. Stockez la clé privée dans un fichier avec l'extension .pem.
2. Dans le fichier JSON, procédez comme suit pour la valeur `client_x509_cert_url` .
   a. Ouvrez le lien spécifié pour `client_x509_cert_url`.
   b. Retirez l'échappement des caractères `\n` du certificat associé au private_key_id mentionné dans le fichier JSON.
   c. Stockez la valeur du certificat dans un fichier avec l'extension .pem.
3. Utilisez la commande openssl pour créer un fichier PKCS 12 à l'aide de la clé privée et des fichiers de certificat récemment créés.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key]
   ```

   Par exemple, si gbm_cert.pem est le certificat et private_key.pem est la clé privée :

   ```
   openssl pkcs12 -export -in gbm_cert.pem -inkey private_key.pem -certfile gbm_cert.pem -out
    gbmkeystore.p12
   ```

   Un fichier PKCS 12, gbmkeystore.p12, est créé.
4. Spécifiez un mot de passe d'exportation ou un mot de passe de magasin de clé source.

   Remarque :
   Assurez-vous de noter le mot de passe, vous en aurez besoin lorsque vous créerez une clé JWT.

5. Utilisez la commande keytool pour créer un fichier JKS à partir du fichier PKCS 12.

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore gbmkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
    gbm.jks -deststoretype JKS
   ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
gbmkeystore.p12 est le fichier PKCS 12 et gbm.jks est le fichier JKS.

6. Spécifiez un mot de passe de magasin de clé de destination.

Remarque :
Vous devez spécifier ce mot de passe lorsque vous joignez un certificat JKS à Google Business Messages.

Joindre un certificat Java KeyStore à Google Business Messages

Activez l'authentification du client JWT en joignant un certificat Java KeyStore (JKS) valide pour Google Business Messages.

Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur
- Certificat KeyStore Java valide

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Définition du système** > **Certificats**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Identificateur du certificat.
Notification à l'expiration	Utilisateurs devant être notifiés lorsque le certificat expire.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.
Actif	Option permettant d'activer le certificat.
Type	Type de certificat. Sélectionnez **le magasin de clés Java**.
Échéance en jours	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe permettant d'accéder au certificat. Utilisez le mot de passe du keystore de destination spécifié lors de la création du certificat JKS. Pour plus d'informations sur ce mot de passe, reportez-vous à la section Créer un certificat Java KeyStore pour Google Business Messages.
Description brève	Résumé du certificat.

4. Cliquez sur l'icône Gérer les pièces jointes et joignez un certificat JKS.

Traduction automatique

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

5. Pour valider le certificat JKS, cliquez sur **Valider les magasins/certificats**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une clé de signature JWT pour Google Business Messages

Affectez une clé de signature JSON Web Token (JWT) à votre certificat Java KeyStore.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Clés JWT**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Clés JWT

Champ	Description
Nom	Identificateur de la clé de signature JWT.
Magasin de clés de signature	Certificat JKS valide pour lequel vous souhaitez affecter la clé.
ID de clé	ID de clé permettant d'identifier la clé utilisée lorsque plusieurs clés sont utilisées pour signer les jetons.
Algorithme de signature	Algorithme pour signer avec la clé.
Signature avec le mot de passe de clé	Mot de passe associé à la clé. Utilisez le mot de passe d'exportation ou le mot de passe de magasin de clé source spécifié lors de la création du certificat JKS. Pour plus d'informations sur ce mot de passe, reportez-vous à la section Créer un certificat Java KeyStore pour Google Business Messages.
Actif	Option permettant d'activer la clé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un fournisseur JWT pour Google Business Messages

Ajouter un fournisseur JSON Web Token (JWT) à Google Business Messages.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Fournisseurs JWT**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Champs du formulaire Fournisseur JWT

Champ	Description
Nom	Identificateur du fournisseur JWT.
Intervalle d'expiration (s)	Nombre de secondes qui indiquent la durée de vie du jeton du fournisseur JWT. Spécifiez 3 600.
Configuration de la signature	Clé de signature JWT.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Réclamations standard, entrez les valeurs de ces réclamations.

Réclamation

Nom de la réclamation	Valeur de réclamation
Aud	https://oauth2.googleapis.com/token
Iss	`client_email`service_account_key.json dans le fichier JSON.

6. Dans la liste connexe Réclamations personnalisées, créez la réclamation de **champ d'application** de type **chaîne** et entrez sa valeur en tant que https://www.googleapis.com/auth/businesscommunications https://www.googleapis.com/auth/businessmessages
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter le fournisseur JWT au profil d'entité Google Business Messages OAuth

Ajoutez le fournisseur JWT au registre d'application pour autoriser les Google Business Messages appels au cours d'une conversation avec un consommateur ou un client. Ce processus crée le jeton de porteur qui est utilisé pour valider le message sur Google Business Messages.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cette procédure lors de votre première intégration. Pour une deuxième intégration, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre de titre et choisissez **Insérer et rester**, afin de créer un nouvel enregistrement tout en conservant les informations que vous avez saisies.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Google Business Messages** .
3. Accédez à la liste connexe du **profil de l'entité OAuth** , puis au **profil initial de Google Business Messages**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Ajoutez le **fournisseur JWT** créé ici à l'enregistrement.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer la configuration de l'authentification des messages sortants pour Google Business Messages

Autorisez les actions de Google Business Messages en configurant les informations d'identification Google OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tous** et entrez `oauth_entity_profile_verification.list` dans le filtre.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de vérification du profil de l'entité OAuth.
4. Entrez un **nom** et le **profil de l'entité OAuth** créé ici.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer la configuration de l'authentification entrante pour Google Business Messages

Créez un enregistrement de vérification de message de hachage et un enregistrement d'authentification de message pour Conversational Integration with Google Business Messageslesquels configurer l'authentification de message. Ceci est configuré dans la table Vérifications des messages de hachage [hash_message_verification].

Avant de commencer

Configurer l'intégration sur Google Business Communications

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis entrez `hash_message_verification.list` dans le filtre.
2. Sur la page Vérifications des messages de hachage, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du jeton d'authentification, par exemple GBMAppAuthToken.
Description	Description du jeton d'authentification, tel que « Jeton d'authentification d'application ».
Clé secrète	Jeton d'authentification (chaîne aléatoire).

Remarque :
Assurez-vous de noter le **secret**, car vous l'utiliserez lors de la configuration du webhook.

4. 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.

Configurer l’autorisation des messages d’identité du fournisseur pour Google Business Messages

Créez un enregistrement d’identité de canal de fournir pour vous connecter à votre Google Business Messages compte.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** , puis saisissez message_auth.list dans le filtre.
2. Entrez un **nom** pour l’enregistrement.
   a. Pour la vérification entrante, saisissez l’enregistrement hash_message_verification.
   b. Pour la vérification sortante, saisissez l’enregistrement oauth_entity_profile_verification.
3. Associez cet enregistrement message_auth à l’enregistrement de provider_identity correspondant dans la table sys_cs_provider_application .
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Intégrer le webhook Google Business Messages

Configurez un webhook pour votre Google Business Messages compte. Lorsqu’un utilisateur envoie un message à un agent, le message est reçu par le webhook et acheminé vers votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à https://business-communications.cloud.google.com/console .
2. Cliquez sur la vignette de l’agent en cours de configuration.
3. Ouvrez le Webhook et ajoutez l’URL : https://<sn_instance>/api/sn_gbm_adapter/google_business_messages_callback
4. Dans le jeton client, ajoutez le secret saisi lors de la création de hash_message_verification enregistrement dans l’instance.
5. Cliquer sur **Vérifier**.

Capturer des informations à partir d’un utilisateur dans une Google Business Messages conversation instantanée

Virtual Agent Designer est un outil de diagramme pour la création et la gestion de rubriques, qui sont des plans pour les conversations entre un agent virtuel et un utilisateur.

Utilisez l’ensemble des contrôles d’entrée fournis par le Concepteur d'agent virtuel pour inviter et capturer des informations à partir d’un demandeur dans une Google Business Messages conversation de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

Consentement à la notification de l’utilisateur

Les utilisateurs doivent accepter de recevoir des notifications. Aucune notification ne peut être envoyée tant que l’utilisateur n’a pas donné son consentement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilisateurs peuvent consentir à recevoir des notifications de deux manières :

- L'utilisateur peut saisir une notification dans la Google Business Messages messagerie instantanée avec votre entreprise. L'utilisateur reçoit une réponse de l'agent avec la possibilité de s'abonner ou de se désabonner de la réception des notifications pour votre entreprise sur Google Business Messages.
- En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'option permettant aux utilisateurs de s'abonner ou de se désabonner des notifications à partir de votre portail. Consultez Subscription-based notifications pour plus d'informations.

Contrôles d'entrée de l'utilisateur

L'application Conversational Integration with Google Business Messages prend en charge les contrôles d'entrée utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur entre une chaîne de texte brut dans la conversation.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément à partir d'une liste prédéfinie.
Choix dynamique	L'utilisateur sélectionne un élément dans une liste créée dynamiquement. Par exemple, l'utilisateur peut sélectionner dans une liste de tickets qu'il a ouverts.
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne au bot. Par exemple, l'utilisateur peut répondre Oui ou Non dans une conversation de messagerie instantanée.
Sélecteur de fichier	L'utilisateur envoie un fichier au bot.
Date/Heure	L'utilisateur sélectionne une date, une heure (heures et minutes) ou les deux dans le calendrier.
Carrousel	L'utilisateur sélectionne un seul élément dans le carrousel.

Pour plus d'informations sur la configuration des contrôles d'entrée utilisateur, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur.

L'application Conversational Integration with Google Business Messages prend en charge les réponses d'agent suivantes dans Concepteur d'agent virtuel.

Réponses d'agent prises en charge

Réponse du bot	Description
Texte	Le bot envoie une chaîne de texte brut à l'utilisateur.
Image	Le bot envoie une image à l'utilisateur.
Lien	Le bot envoie un lien Web à l'utilisateur.
Table	Le bot envoie des informations sous forme de tableau afin que les utilisateurs puissent voir les informations de manière plus organisée. Par exemple, vous pouvez organiser et afficher des informations telles que :

Traduction automatique

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

Réponses d’agent prises en charge (suite)

Réponse du bot	Description
	• Changements de services planifiés • Jours fériés de l’entreprise • Informations de contact • Sites de test
Carte	Le bot télécharge et affiche les informations sélectionnées à partir d’un enregistrement sur votre instance, ainsi que le contenu enrichi, tel qu’une vidéo ou une image.

Pour en savoir plus sur la configuration des réponses de l’agent, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Réponses de l’agent.

Transférer Google Business Messages des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs

Configurez l’application Affectation de travail avancée pour transférer une Google Business Messages conversation de messagerie instantanée initiée par un demandeur à un agent actif.

Avant de commencer

Votre administrateur doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Activez Affectation de travail avancée .
- Définissez le périmètre de l’application à Conversational Integration with Google Business Messages l’aide du sélecteur d’application. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Sélecteur d’application .
- Activez le module d’extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations, consultez Activate Conversational Messaging .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Activez le canal de Google Business Messages service.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Canaux des services**.
   b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d’attente, recherchez Google Business Messages.
   c. Cliquez sur **Google Business Messages**.
   d. Dans le formulaire Canal de service, cochez la case **Actif** .
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour plus d’informations, consultez Canaux des services .
2. Acheminez automatiquement les éléments de travail pour Google Business Messages les conversations de messagerie instantanée vers les agents en configurant la file d’attente pour le canal de Google Business Messages service.

Traduction automatique

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

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.

b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d'attente, recherchez la file d'attente des messages professionnels Google Agent.

c. Cliquez sur **Agent Google Business Messages Files d'attente**.

d. Dans le formulaire File d'attente, activez la case à cocher **Actif** .

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Par défaut, la règle d'affectation `Google Business Messages - Most Capacity` est associée à la file d'attente des messages d'agent Google Business. Vous pouvez créer une autre règle d'affectation et l'associer à la file d'attente. Pour plus d'informations, voir Configurer des règles d'affectation d'agent et des files d'attente d'éléments de travail .

3. Configurez les états de présence de l'agent pour le canal de Google Business Messages service.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.

b. Dans la colonne **Nom** de la liste États de présence, cliquez sur un état existant.

c. Dans la section Appliquer à des groupes du formulaire État de présence, cliquez sur l'icône Ajouter (>) pour déplacer le **groupe Agent Google Business Messages** de la colonne **Disponible** à la colonne **Sélectionné** .

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette étape si vous avez coché la case **Appliquer à tous les groupes** .

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les états de présence de l'agent .

Utiliser Conversational Integration with Google Business Messages

Permettez à un demandeur de converser avec un agent à l'aide de conversations instantanées Google Business Messages . Un administrateur peut configurer l'application Conversational Integration with Google Business Messages pour intégrer l'application Google Business Messages de messagerie à une ServiceNow application.

Les agents et les demandeurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Un agent actif peut initier des conversations de Google Business Messages messagerie instantanée avec un demandeur.
- Un demandeur peut initier des conversations de Google Business Messages messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif.
- Un agent actif peut accepter Google Business Messages des conversations de messagerie instantanée en tant qu'éléments de travail à partir de sa boîte de réception Espace de travail d'agent afin de converser avec un demandeur.
- Un agent actif peut continuer à interagir avec une conversation client pendant Google Business Messages 30 jours maximum.

Pour plus d'informations, consultez Intégration de l'application Conversational Integration with Google Business Messages 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.

Initier des conversations de Google Business Messages messagerie instantanée

En tant qu'agent actif, vous pouvez initier des conversations de Google Business Messages messagerie instantanée avec un demandeur de deux manières :

- Envoyer un message à partir d'un enregistrement d'interaction actif, d'un enregistrement de contact ou d'un enregistrement de contact de consommateur. Reportez-vous à Configuration Messagerie instantanée d'agent dans legacy workspace.
- Configurez des notifications à envoyer au demandeur lorsqu'un événement business se produit ou lorsqu'un enregistrement est mis à jour. Consultez Créer une notification fournisseur.

Remarque :
Le demandeur doit s'abonner et choisir de recevoir des notifications.

Accepter les Google Business Messages conversations de messagerie instantanée

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur sur le canal de Google Business Messages service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Converser avec le demandeur par SMS.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien vers le demandeur.
- Partagez un enregistrement. Par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez des URL sous forme de liens.
- Partagez des fichiers en pièces jointes.

Remarque :
Si un administrateur a configuré le canal de service pour le Google Business Messages transfert des conversations de messagerie instantanée, vous pouvez accepter un élément de travail de la conversation de messagerie instantanée dans votre boîte de réception Espace de travail d'agent Google Business Messages . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Transférer Google Business Messages des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs Canaux de service.

Intégration de l'application Conversational Integration with Google Business Messages à d'autres applications

D'autres ServiceNow applications et fonctionnalités peuvent utiliser l'application Google Business Messages .

En tant qu'agent actif, lorsque vous acceptez une demande du canal de service, vous pouvez converser avec le demandeur au sein du Google Business Messages même canal.

Intégration à Gestion du service clientèle

Intégrez l'application Conversational Integration with Google Business Messages à l'application ServiceNow® Gestion du service clientèle pour permettre à vos contacts client et consommateurs d'initier une Google Business Messages conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif. Un agent peut initier une conversation ou accepter une conversation initiée à partir d'une Google Business Messages conversation de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez l'article Intégration de Google Business Messages à 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.

Intégration conversationnelle de LINE

Communiquez avec les demandeurs qui préfèrent que l'application de LINE messagerie interagisse avec votre entreprise. Les demandeurs comprennent des contacts client et des consommateurs.

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 .

Vue d'ensemble

Effectuez des conversations initiées par l'utilisateur, le système ou l'agent à l'aide de l'application Intégration conversationnelle de LINE . L'application connecte un demandeur avec un agent virtuel ou un agent actif à l'aide du compte de LINE votre entreprise. Pour démarrer avec l'application Intégration conversationnelle de LINE, consultez ConfigurerIntégration conversationnelle de LINE.

ConfigurerIntégration conversationnelle de LINE

Installez et configurez l'application pour permettre à vos utilisateurs d'interagir avec des agents virtuels Intégration conversationnelle de LINE et actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche décrit les étapes générales d'intégration de l'application LINE de messagerie à une ServiceNow application utilisant l'application Intégration conversationnelle de LINE .

Procédure

1. Installer Intégration conversationnelle de LINE.
2. Configurer Intégration conversationnelle de LINE.
3. Concevoir des rubriques Virtual Agent pour capturer des informations à partir d'un LINE conversation de messagerie instantanée.
4. **Facultatif :** Fermer inactif LINE Conversations instantanées.
5. **Facultatif :** Transférer LINE des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs.

Installer Intégration conversationnelle de LINE

Installez le Intégration conversationnelle de LINE pour que votre entreprise puisse interagir avec les demandeurs sur l'application LINE . Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow Store , 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.

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 .
- Pour les clients existants, assurez-vous d'installer l'application Intégration conversationnelle de LINE sur ServiceNow des instances qui ont été mises à niveau vers au moins la Rome version.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications ou modules d'extension suivants sont installés avec Intégration conversationnelle de LINE:

Intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée (com.glide.cs.custom.adapter)

Fournit le cadre de travail d'intégration de la messagerie instantanée personnalisée des API scriptables pour activer l'application Agent virtuel sur n'importe quelle interface conversationnelle.

Pour en savoir plus sur ce module d'extension, reportez-vous à la section Créer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l'exécution d'actions et de Hub d'intégration flux.

Pack d'utilitaires de spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Active les scripts utilitaires ou globaux qui peuvent être invoqués à partir des spokes d'intégration.

Interface de messagerie initiée par l'agent (sn_agent_initiated)

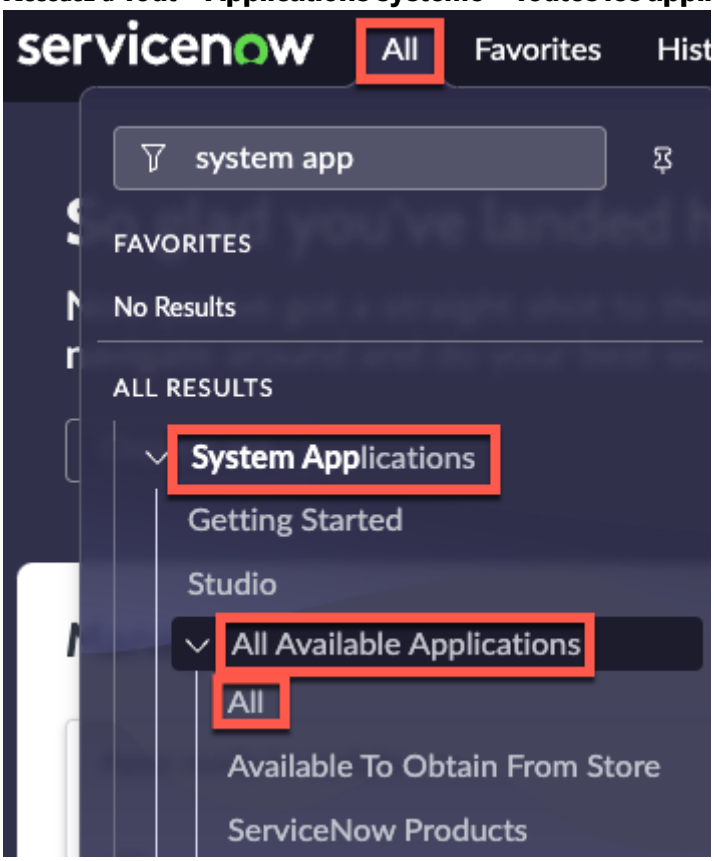
Fournit des configurations pour les options de messagerie initiées par l'agent.

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.

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 Intégration conversationnelle de LINE (sn_va_line).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Intégration conversationnelle de LINE.

4. **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Intégration conversationnelle de LINE

Configurez l'application de manière à pouvoir engager les conversations avec les Intégration conversationnelle de LINE clients avec des bots.

Avant de commencer

Avant de commencer, procédez comme suit :

- Obtenez ServiceNow des autorisations pour les produits et applications suivants :
  - Hub d'intégration
  - Intégration conversationnelle de LINE

  Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les applications suivantes sur votre ServiceNow instance :
  - Hub d'intégration
  - Intégration conversationnelle de LINE
- Activez le module d'extension IHUB Spoke Util Pack (com.snc.ihub_spoke_util_pack). Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .
- Obtenez un compte de développeur dans la console LINE Developers .

Rôle requis : external_app_install_admin ou va_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application LINE de messagerie ne prend en charge qu'un seul LINE canal pour une ServiceNow instance. Si vous souhaitez configurer un canal différent LINE pour votre ServiceNow instance, vous devez d'abord supprimer le canal précédemment configuré LINE , puis configurer le nouveau canal.

Procédure

1. Connectez le compte de LINE votre entreprise à votre ServiceNow instance.

   a. Connectez-vous à votre console LINE Developers .

   b. Créez un canal sur la console LINE Developers.

   c. Prenez note du secret du canal et du jeton d'accès au canal.
   Vous utiliserez ultérieurement ces informations pour authentifier le LINE compte sur votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

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

d. Pour permettre à votre LINE compte d'envoyer des données à votre ServiceNow instance, saisissez l'URL Webhook et cliquez sur **Vérifier.**
Vous spécifiez l'URL Webhook dans le champ **URL Webhook** de l'onglet API de messagerie de la console LINE Developers. Utilisez le format suivant pour l'URL : https://<nom-instance>.service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line.

2. Sur votre ServiceNow® instance, accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.
3. Dans la section d'intégration LINE , cliquez sur **Gérer**.
La page Line Channel integration (Intégration de Line Channel) s'ouvre.
4. Cliquez sur les trois points sur le côté droit et choisissez **Modifier l'intégration**.
5. Sur le formulaire, mettez à jour le nom du bot si vous le souhaitez.
6. Saisissez le secret de la chaîne et le jeton d'accès de votre LINE compte.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
Un message de réussite s'affiche confirmant l'intégration à l'application LINE .

Capturer des informations à partir d'un utilisateur dans une LINE conversation instantanée

Utilisez l'ensemble des contrôles d'entrée fournis par le Concepteur d'agent virtuel pour inviter et capturer des informations de l'utilisateur dans une LINE conversation de messagerie instantanée.

Virtual Agent Designer est un outil de diagramme pour la création et la gestion de rubriques, qui sont des plans pour les conversations entre un agent virtuel et un utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Utilisant Concepteur d'agent virtuel.

Consentement à la notification de l'utilisateur

Les utilisateurs doivent accepter de recevoir des notifications. Aucune notification ne peut être envoyée tant que l'utilisateur n'a pas donné son consentement.

Les utilisateurs peuvent consentir à recevoir des notifications de deux manières :

- L'utilisateur peut saisir une notification dans la LINE messagerie instantanée avec votre entreprise. L'utilisateur reçoit une réponse de l'agent avec la possibilité de s'abonner ou de se désabonner de la réception des notifications pour votre entreprise sur LINE.
- En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'option permettant aux utilisateurs de s'abonner ou de se désabonner des notifications à partir de votre portail. Consultez Subscription-based notifications pour plus d'informations.

Contrôles d'entrée de l'utilisateur

L'application Intégration conversationnelle de LINE prend en charge les contrôles d'entrée utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur entre une chaîne de texte brut dans la conversation.

Traduction automatique

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

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
	La limite maximale de caractères est de 5 000 caractères.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément à partir d'une liste prédéfinie. Dans une réponse rapide, l'étiquette a la limite de caractères maximale de 20 caractères. Un utilisateur ne peut afficher que 13 réponses rapides à la fois. S'il y a plus de 13 réponses rapides, le format de pagination est utilisé pour afficher plus d'options. La valeur par défaut du nombre maximal de réponses pour une page est définie dans la *sn_va_line.max.picker.choices* propriété système. La propriété se trouve dans la table Propriétés système [sys_properties].
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne au bot. Par exemple, l'utilisateur peut répondre Oui ou Non dans une conversation de messagerie instantanée.
Sélecteur de fichier	L'utilisateur envoie un fichier au bot. Les types de fichiers pris en charge sont JPG, PNG, BMP et MP4. Les fichiers ont une limite de taille maximale basée sur le type de fichier : • Pour les images, la limite de taille maximale est de 10 Mo. • Pour les vidéos, la limite de taille maximale est de 200 Mo.
Date/Heure	L'utilisateur sélectionne une date, une heure (heures et minutes) ou les deux dans le calendrier.
Carrousel	L'utilisateur sélectionne un seul élément dans le carrousel. Dans un carrousel, le titre d'une image a une limite maximale de 40 caractères et le texte de l'image a une limite de caractères maximale de 60 caractères. Un utilisateur ne peut afficher que 10 images à la fois. S'il y a plus de 10 images, le format de pagination est utilisé pour afficher plus d'options. La valeur par défaut du nombre maximal d'images dans le carrousel d'une page est définie dans la *sn_va_line.max.carousel.cards* propriété système. La propriété se trouve dans la table Propriétés système [sys_properties].

Pour plus d'informations sur la configuration des contrôles d'entrée utilisateur, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur.

L'application Intégration conversationnelle de LINE prend en charge les réponses d'agent suivantes dans Concepteur d'agent virtuel.

Réponses d'agent prises en charge

Réponse du bot	Description
Texte	Le bot envoie une chaîne de texte brut à l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Réponses d'agent prises en charge (suite)

Réponse du bot	Description
Image	Le bot envoie une image à l'utilisateur.
Lien	Le bot envoie un lien Web à l'utilisateur.
Sortie de la carte d'image de l'interface utilisateur Web	Le bot envoie le contenu d'un enregistrement dans un format compact, y compris une image avec du texte.
Table	La réponse de l'agent s'affiche sous forme de tableau.

Pour en savoir plus sur la configuration des réponses de l'agent, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Réponses de l'agent.

Fermeture de conversations de messagerie instantanée inactives LINE

Permettez aux agents de gérer efficacement leurs conversations de messagerie instantanée actives LINE en fermant automatiquement les conversations une fois qu'elles ont été inactives pendant un certain temps préconfiguré.

Les Agent virtuel conversations sont configurées pour l'application de LINE messagerie. Par défaut, toutes les conversations abandonnées par les demandeurs restent ouvertes ou inactives jusqu'à ce qu'elles soient automatiquement fermées quotidiennement par la *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Fermeture Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le délai d'expiration par défaut pour les conversations inactives Agent virtuel configurées pour l'application LINE de messagerie en définissant la *`com.glide.cs.line_idle_timeout`* propriété système sur le nombre de secondes pendant lesquelles les conversations abandonnées restent ouvertes après la dernière réponse du demandeur. La valeur de propriété système doit être inférieure à l'intervalle de temps défini pour la *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche planifiée, défini sur deux heures (7 200 secondes) par défaut. Étant donné que la *`com.glide.cs.line_idle_timeout`* propriété système n'est pas disponible par défaut, vous devez l'ajouter avec le type de données défini sur entier. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

Transférer LINE des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs

Configurez l'application Affectation de travail avancée pour transférer une LINE conversation de messagerie instantanée initiée par un demandeur (contact client ou consommateur) à un agent actif.

Avant de commencer

Votre administrateur doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Activez Affectation de travail avancée .
- Installer Intégration conversationnelle de LINE.
- Définissez le périmètre de l'application à Intégration conversationnelle de LINE l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
- Activez le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations, consultez Activate Conversational Messaging .

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

Procédure

1. Activez le canal de service Line.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Canaux des services**.

b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d'attente, recherchez Line.

c. Cliquez sur **Ligne**.

d. Dans le formulaire Canal de service, cochez la case **Actif** .

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Pour plus d'informations, consultez Canaux des services .

2. Acheminez automatiquement les éléments de travail des LINE conversations de messagerie instantanée vers les agents en configurant la file d'attente pour le canal de service Line.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.

b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d'attente, recherchez File d'attente de ligne d'agent.

c. Cliquez sur **File d'attente de la ligne de l'agent**.

d. Dans le formulaire File d'attente, activez la case à cocher **Actif** .

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Par défaut, la règle d'affectation est associée à la file d'attente *`Line - Most Capacity`* de ligne d'agent. Vous pouvez créer une autre règle d'affectation et l'associer à la file d'attente. Pour plus d'informations, voir Configurer des règles d'affectation d'agent et des files d'attente d'éléments de travail .

3. Configurez les états de présence de l'agent pour le canal de service de ligne.

a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.

b. Dans la colonne **Nom** de la liste États de présence, cliquez sur un état existant.

c. Sur le formulaire État de présence, dans la section Canaux de service, cliquez sur l'icône Ajouter (>) pour déplacer le canal de service **Line** de la colonne **Disponible** à la colonne **Sélectionné** .

d. Dans la section Appliquer à des groupes du formulaire État de présence, cliquez sur l'icône Ajouter (>) pour déplacer le groupe Groupe de **ligne d'agent** de la colonne **Disponible** à la colonne **Sélectionné** .

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette étape si vous avez coché la case **Appliquer à tous les groupes** .

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les états de présence de l'agent .

Utiliser Intégration conversationnelle de LINE

Permettez à un demandeur de converser avec un agent à l'aide LINE des conversations de 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.

Un administrateur peut configurer l'application Intégration conversationnelle de LINE pour intégrer l'application LINE de messagerie à une ServiceNow application. Pour plus d'informations, consultez Intégration de l'application LINE de messagerie à d'autres applications.

Les options suivantes sont disponibles :

- Un administrateur peut configurer les messages initiés par le système à remettre sous forme LINE de conversations de messagerie instantanée.
- Un agent actif peut initier des conversations de LINE messagerie instantanée avec un demandeur.
- Un demandeur peut initier des conversations de LINE messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif.
- Un agent actif peut accepter LINE des conversations de messagerie instantanée en tant qu'éléments de travail à partir de sa boîte de réception Espace de travail d'agent afin de converser avec un demandeur.

Initier des conversations de LINE messagerie instantanée

En tant qu'agent actif, vous pouvez initier des conversations de LINE messagerie instantanée avec un demandeur de deux manières :

- Envoyer un message à partir d'un enregistrement d'interaction actif, d'un enregistrement de contact ou d'un enregistrement de contact de consommateur. Consultez .
- Configurez des notifications à envoyer au demandeur lorsqu'un événement business se produit ou lorsqu'un enregistrement est mis à jour. Consultez Créer une notification fournisseur.

Remarque :
Le demandeur doit s'abonner et choisir de recevoir des notifications.

Accepter les LINE conversations de messagerie instantanée

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur sur le canal de LINE service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Converser avec le demandeur par SMS.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien vers le demandeur.
- Partagez un enregistrement, par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez des URL sous forme de liens.
- Partagez des fichiers en pièces jointes.

Remarque :
Si un administrateur a configuré le canal de service Line pour le transfert des conversations de messagerie instantanée, vous pouvez accepter un élément de travail de la conversation de messagerie instantanée dans votre boîte de réception Espace de travail d'agent LINE . Pour plus d'informations, consultez Transférer LINE des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs et Service channels .

Intégration de l'application LINE de messagerie à d'autres applications

D'autres ServiceNow applications et fonctionnalités peuvent utiliser l'application Intégration conversationnelle de LINE .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, vous pouvez utiliser l'application Intégration conversationnelle de LINE pour intégrer l'application LINE de messagerie à d'autres ServiceNow applications. Vous pouvez permettre aux demandeurs et aux agents de converser avec un agent à l'aide de l'application de LINE messagerie.

Intégration à Gestion du service clientèle

Intégrez l'application Intégration conversationnelle de LINE à l'application ServiceNow® Gestion du service clientèle pour permettre à vos contacts client et consommateurs d'initier une LINE conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif. Un agent peut initier une conversation ou accepter une conversation initiée à partir d'une LINE conversation de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Intégration de LINE à Customer Service Management .

Supprimer l'intégration conversationnelle avec LINE

Les utilisateurs peuvent supprimer l'application Intégration conversationnelle de LINE lorsqu'ils n'en ont plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accéder à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.
2. Dans la section d'intégration LINE , cliquez sur **Gérer**.
   La page Line Channel integration (Intégration de Line Channel) s'ouvre.
3. Cliquez sur les trois points sur le côté droit et choisissez **Supprimer l'intégration**.
   Un message de confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
   L'application Facebook Messenger et toutes ses données sont supprimées.

Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Interagissez avec les demandeurs, y compris les contacts client et les consommateurs qui préfèrent utiliser l'application Facebook Messenger pour discuter avec un agent.

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 .

Vue d'ensemble

Autorisez vos utilisateurs à initier une Facebook Messenger conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel à l'aide de l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger . L'application connecte un demandeur avec un agent virtuel ou un agent actif à l'aide du compte de Facebook Messenger votre entreprise. Pour démarrer avec l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger, consultez ConfigurerIntégration conversationnelle de Facebook Messenger.

Traduction automatique

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

Avis concernant l'utilisation par les clients

Les clients sont seuls responsables de la mise en œuvre de l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger. L'utilisation de cette application dans une application Facebook nécessite un examen de l'application par l'équipe d'assistance aux développeurs Facebook. Il incombe aux clients d'effectuer ce processus d'examen de l'application. Les liens suivants du site Facebook fournissent des conseils sur la façon de mener à bien le processus d'examen de l'application :

1. Vue d'ensemble de la politique de la plateforme Facebook : https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Liste de vérification avant le lancement de Facebook : https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Processus d'examen et de soumission des applications dans Facebook : https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

ConfigurerIntégration conversationnelle de Facebook Messenger

Installez et configurez l’application pour permettre à vos utilisateurs d’interagir avec des agents virtuels Intégration conversationnelle de Facebook Messenger et actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche décrit les étapes générales d’intégration de l’application Facebook Messenger de messagerie à une ServiceNow application utilisant l’application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger .

Procédure

1. Installer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger.
2. Configurer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger.
3. Concevoir des rubriques Virtual Agent pour capturer des informations à partir d’un Facebook Messenger conversation de messagerie instantanée.
4. **Facultatif :** Fermer inactif Facebook Messenger Conversations instantanées.
5. **Facultatif :** Transférer Facebook Messenger des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs.

Installer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Vous pouvez installer l’application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

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

Les applications ou modules d'extension suivants sont installés avec Intégration conversationnelle de Facebook Messenger:

Intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée (com.glide.cs.custom.adapter)

Fournit un cadre de travail d'intégration de messagerie instantanée personnalisé d'API scriptables pour activer l'application Agent virtuel sur n'importe quelle interface conversationnelle.

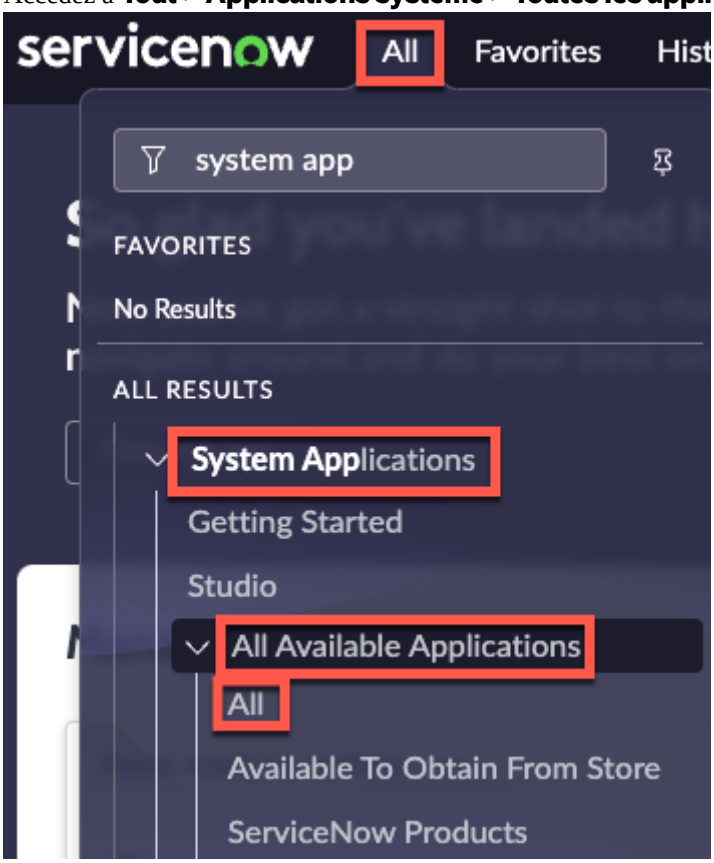
Pour en savoir plus sur ce module d'extension, reportez-vous à la section Créer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l'exécution d'actions et de Hub d'intégration flux.

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 Intégration conversationnelle de Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger).

   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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger.

4. **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.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Intégrez Facebook Messenger à votre ServiceNow instance à l'aide de l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger . Utilisez l'application pour engager les clients dans des conversations avec des bots.

Avant de commencer

- Obtenez ServiceNow des autorisations pour les produits et applications suivants :
  - Hub d'intégration
  - Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

  Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les applications suivantes sur votre ServiceNow instance :
  - Hub d'intégration
  - Intégration conversationnelle de Facebook Messenger
- Paramètres terminés Facebook Messenger .
  1. Configurer un Facebook Compte de développeur .
  2. Créer Facebook application .
  3. Consultez la politique de la plateforme Messenger et la liste de vérification avant le lancement avant de la soumettre.
  4. Soumettez l'application pour examen .
  5. Créer Facebook dans la page Facebook Application que vous avez créée précédemment .
  6. Activer Facebook Messenger .

Rôle requis : external_app_install_admin ou va_admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Connectez le service de Facebook Messenger votre entreprise à votre ServiceNow instance.

   a. Connectez-vous à votre Facebook Compte de développeur et ouvrez l'application Facebook que vous avez créée.

   b. Activez votre Facebook application pour envoyer des données à votre ServiceNow instance en saisissant l'URL Webhook.

      i. Cliquez sur **Ajouter une URL de rappel** dans la section Webhooks de l'application.

      ii. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Modifier l'URL de rappel.

Champ	Description
URL de rappel	URL publique pour le webhook. Saisissez l'URL Webhook au format suivant : https://<nom-instance>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
Jeton	Jeton pour le webhook. Par défaut, le jeton du ServiceNow webhook est `nowbot`. En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez définir la *`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* propriété système sur la valeur souhaitée, puis saisir cette valeur dans ce champ. Étant donné que la *`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* propriété système n'est pas disponible par défaut, vous devez l'ajouter avec le type de données défini sur chaîne. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

      iii. Cliquez sur **Vérifier et enregistrer**.

   c. Notez l'ID de votre page et votre Facebook jeton d'accès.

      i. Cliquez sur **Ajouter ou supprimer des pages** et sélectionnez votre Facebook page.

      ii. Notez l'ID de page affiché sous le nom de la page.

      Vous pouvez cliquer sur l'ID de la page pour copier l'ID dans votre presse-papiers.

      iii. Dans la section Jetons d'accès, cliquez sur **Générer un jeton** pour la Facebook page que vous avez créée.

      > **Remarque :**
      > Notez le jeton d'accès à la page utilisé ultérieurement pour vous Facebook Messenger authentifier sur votre ServiceNow instance.

   d. Abonnez votre Facebook application à votre Facebook page.

      i. Dans la section Webhooks, cliquez sur **Ajouter des abonnements**.

      Pour chaque page autorisée, la section Webhooks contient les champs auxquels l'application peut s'abonner.

Traduction automatique

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

ii. Dans la boîte de dialogue Modifier les abonnements de la page, sélectionnez **les messages** et **messaging_postbacks**.

iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

e. Notez le secret de l'application dans les paramètres de base .

f. **Facultatif :** Envoyer des messages avec horodatage dans le fuseau horaire du client en accédant à **Paramètres de page** > **Messagerie avancée**, en sélectionnant l'option **Fuseau horaire** dans la section Fonctionnalités demandées, puis en cliquant sur **Demande** affichée à côté de l'option sélectionnée.

2. Sur votre ServiceNow® instance, accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.
3. Dans la Facebook Messenger section Intégration, cliquez sur **Ajouter**.
   La page Channel integration (Intégration Facebook Messenger du canal) s'ouvre.
4. Cliquez sur les trois points sur le côté droit et choisissez **Modifier l'intégration**.
5. Sur le formulaire, mettez à jour le nom du bot si vous le souhaitez.
6. Saisissez l'URL de rappel et le jeton de votre Facebook Messenger compte.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un message de réussite s'affiche confirmant l'intégration à l'application Facebook Messenger .

Capturer des informations à partir d'un utilisateur dans une Facebook Messenger conversation instantanée

Utilisez l'ensemble des contrôles d'entrée fournis par le Concepteur d'agent virtuel pour inviter et capturer des informations de l'utilisateur dans une Facebook Messenger conversation de messagerie instantanée.

Virtual Agent Designer est un outil de diagramme pour la création et la gestion de rubriques, qui sont des plans pour les conversations entre un agent virtuel et un utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

L'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger prend en charge les contrôles d'entrée utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur entre une chaîne de texte brut dans la conversation. La limite maximale de caractères est de 5 000 caractères.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément à partir d'une liste de choix prédéfinie. Dans une réponse rapide, l'étiquette a la limite de caractères maximale de 20 caractères. Un utilisateur ne peut afficher que 13 réponses rapides à la fois. S'il y a plus de 13 réponses rapides, le format de pagination est utilisé pour afficher plus d'options. La valeur par défaut du nombre maximal de réponses pour une page est définie dans la `sn_va_fb_messenger.max_quick_replies`

Traduction automatique

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

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
	propriété système (emplacement : table Propriétés système [sys_properties]).
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne au bot. Par exemple, l'utilisateur peut répondre Oui ou Non dans une conversation de messagerie instantanée.
Sélecteur de fichier	L'utilisateur envoie un fichier au bot. Les types de fichiers pris en charge sont JPG, PNG, BMP et MP4. Notez les points suivants concernant la limite de taille maximale pour un type de fichier : • Pour les images, la limite de taille maximale est de 10 Mo. • Pour les vidéos, la limite de taille maximale est de 200 Mo.
Date/Heure	L'utilisateur sélectionne une date, une heure (heures et minutes) ou les deux dans le calendrier. **Remarque :** Si votre administrateur a défini l'option de demande de fuseau horaire au client, la date et l'heure sélectionnées reflètent le fuseau horaire du client. Sinon, ils s'affichent dans le fuseau horaire UTC. Pour plus d'informations sur le paramètre de fuseau horaire, reportez-vous à la section 1.f.
Carrousel	L'utilisateur sélectionne un seul élément dans le carrousel. Dans un carrousel, le titre d'une image a une limite maximale de 40 caractères et le texte de l'image a une limite de caractères maximale de 60 caractères. Un utilisateur ne peut afficher que 10 images à la fois. S'il y a plus de 10 images, le format de pagination est utilisé pour afficher plus d'options. La valeur par défaut du nombre maximal d'images dans un carrousel pour une page est définie dans la *sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* propriété système (emplacement : table Propriétés système [sys_properties]).

Pour plus d'informations sur la configuration des contrôles d'entrée utilisateur, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur.

L'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger prend en charge les réponses d'agent suivantes dans Concepteur d'agent virtuel.

Réponses d'agent prises en charge

Réponse du bot	Description
Texte	Le bot envoie une chaîne de texte brut à l'utilisateur.
Image	Le bot envoie une image à l'utilisateur.
Lien	Le bot envoie un lien Web à l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Réponses d'agent prises en charge (suite)

Réponse du bot	Description
	Remarque : Le lien Web apparaît sous la forme d'un bouton URL dans la conversation.
Carte	Le bot envoie les informations sélectionnées à partir d'un enregistrement sur votre instance.

Remarque : Vous pouvez également renvoyer des résultats de recherche sous forme de réponses bot dans les Facebook Messenger conversations instantanées lorsqu'il n'y a aucune rubrique pertinente à afficher pour les utilisateurs finaux. Pour plus d'informations, consultez Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA.

Pour en savoir plus sur la configuration des réponses de l'agent, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Réponses de l'agent.

Fermeture de conversations de messagerie instantanée inactives Facebook Messenger

Permettez aux agents de gérer efficacement leurs conversations de messagerie instantanée actives Facebook Messenger en fermant automatiquement les conversations une fois qu'elles ont été inactives pendant un certain temps préconfiguré.

Les Agent virtuel conversations sont configurées pour l'application Facebook Messenger . Par défaut, toutes les conversations abandonnées par les demandeurs restent ouvertes ou inactives jusqu'à ce qu'elles soient automatiquement fermées quotidiennement par la *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Fermeture Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le délai d'expiration par défaut pour les conversations inactives Agent virtuel configurées pour l'application Facebook Messenger en définissant la *`com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`* propriété système sur le nombre de secondes pendant lesquelles les conversations abandonnées restent ouvertes après la dernière réponse du demandeur. La valeur de propriété système doit être inférieure à l'intervalle de temps défini pour la *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche planifiée, défini sur deux heures (7 200 secondes) par défaut. Étant donné que la *`com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`* propriété système n'est pas disponible par défaut, vous devez l'ajouter avec le type de données défini sur entier. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une propriété système .

Transférer Facebook Messenger des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs

Configurez l'application Affectation de travail avancée pour transférer une Facebook Messenger conversation de messagerie instantanée initiée par un demandeur (contact client ou consommateur) à un agent actif.

Avant de commencer

Votre administrateur doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Activez Affectation de travail avancée .
- Installer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger.

Traduction automatique

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

- Définissez le périmètre de l'application à Intégration conversationnelle de Facebook Messenger l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .
- Activez le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations, consultez Activate Conversational Messaging .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Activez le canal de service Facebook Messenger.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Canaux des services**.
   b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d'attente, recherchez `Line`.
   c. Cliquez sur **Facebook Messenger**.
   d. Dans le formulaire Canal de service, cochez la case **Actif** .
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour plus d'informations, consultez Canaux des services .
2. Acheminez automatiquement les éléments de travail pour Facebook Messenger les conversations instantanées vers les agents en configurant la file d'attente pour le canal de service Facebook Messenger.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.
   b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d'attente, recherchez `Agent Facebook Messenger Queue`.
   c. Cliquez sur **File d'attente Facebook Messenger de l'agent**.
   d. Dans le formulaire File d'attente, activez la case à cocher **Actif** .
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Remarque :
   Par défaut, la règle d'affectation *`Facebook Messenger - Most Capacity`* est associée à la file d'attente Facebook Messenger de l'agent. Vous pouvez créer une autre règle d'affectation et l'associer à la file d'attente. Pour plus d'informations, voir Configurer des règles d'affectation d'agent et des files d'attente d'éléments de travail .
3. Configurez les états de présence de l'agent pour le canal de service Facebook Messenger.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.
   b. Dans la colonne **Nom** de la liste États de présence, cliquez sur un état existant.
   c. Sur le formulaire État de présence, dans la section Canaux de service, cliquez sur l'icône Ajouter (>) pour déplacer le canal de service **Facebook Messenger** de la colonne **Disponible** à la colonne **Sélectionné** .
   d. Dans la section Appliquer à des groupes du formulaire État de présence, cliquez sur l'icône Ajouter (>) pour déplacer le groupe **Agent Facebook Messenger** de la colonne **Disponible** à la colonne **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.

Remarque :
Vous pouvez ignorer cette étape si vous avez coché la case **Appliquer à tous les groupes** .

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les états de présence de l'agent .

Utiliser Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Permettez à un demandeur de converser avec un agent à l'aide Facebook Messenger des conversations de messagerie instantanée.

Un administrateur peut configurer l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger pour l'intégrer à Facebook Messenger une ServiceNow application. Pour plus d'informations, consultez Intégration de l'application LINE de messagerie à d'autres applications.

Un demandeur peut initier des conversations de Facebook Messenger messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif.

Un agent actif peut accepter Facebook Messenger des conversations de messagerie instantanée en tant qu'éléments de travail à partir de sa boîte de réception Espace de travail d'agent afin de converser avec un demandeur.

Accepter les Facebook Messenger conversations de messagerie instantanée

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur sur le canal de service Facebook Messenger, vous pouvez :

- Converser avec le demandeur par SMS.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien vers le demandeur.
- Partagez un enregistrement, par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez des URL sous forme de liens.
- Partagez des fichiers en pièces jointes.

Remarque :
Vous acceptez un élément de travail de la Facebook Messenger conversation de messagerie instantanée dans votre boîte de réception Espace de travail d'agent lorsqu'un administrateur a configuré le canal de service de Facebook Messenger pour le transfert de conversations de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Transférer Facebook Messenger des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs Canaux de service.

Intégration de l'application Facebook Messenger de messagerie à d'autres applications

Examinez cette rubrique pour voir quelles ServiceNow applications et fonctionnalités peuvent utiliser l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger .

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger pour intégrer l'application Facebook Messenger de messagerie à d'autres ServiceNow applications et permettre aux demandeurs de converser avec les agents à l'aide de l'application de Facebook Messenger messagerie.

Traduction automatique

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

Intégration à Gestion du service clientèle

Intégrez l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger à l'application ServiceNow® Gestion du service clientèle pour permettre à vos contacts client et consommateurs d'initier une Facebook Messenger conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif. Pour plus d'informations, consultez Intégrer Facebook Messenger avec Gestion du service clientèle .

Configurer l'intégration Agent virtuel avec Facebook Messenger (hérité)

Configurez l'intégration Agent virtuel et associez l'application à Facebook Messenger votre instance.

Avant de commencer
Vous devriez déjà disposer des éléments suivants :

- Page Facebook (voir https://www.facebook.com/pages/creation/ pour plus d'informations)
- Compte de développeur Facebook (voir pour plus d'informations https://developers.facebook.com/)
- Application Facebook (voir https://developers.facebook.com/quickstarts pour plus d'informations, notez le secret de l'application qui est généré)

Rôles requis :

- virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
- Administrateur pour les applications tierces

Procédure

1. Dans Facebook Developer, accédez à **Messenger** > **Paramètres**.
   a. Localisez la section Token Generation (Génération de jetons).
   b. Dans la liste des pages, sélectionnez la page Facebook que vous avez créée et notez le jeton d'accès à la page qui est généré.
   c. Localisez la section Webhooks et cliquez sur **Configurer les webhooks**.
   d. Dans la fenêtre contextuelle Abonnement à la nouvelle page qui s'affiche, saisissez les champs suivants :

Champ	Valeur
URL de rappel	URL de votre ServiceNow instance suivie de /api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
Vérifier le jeton	Nowbot (en anglais seulement)
Champs d'abonnement	Sélectionner **les messages** et **messaging_postbacks**

   e. Cliquez sur **Vérifier et enregistrer**.
2. Dans votre ServiceNow instance, entrez hash_message_verification.list dans le navigateur de filtre.

Traduction automatique

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

a. Dans le formulaire Vérifications des messages de hachage, cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.

b. Renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom	Nom permettant d'identifier cet enregistrement. Par défaut, ce champ peut être défini sur `sample-fb-messenger-inbound-app-token` , mais cette valeur par défaut peut être modifiée.
Description	Description de l'enregistrement
Clé secrète	Secret de l'application de votre Facebook Messenger application (le secret a été généré lorsque vous avez créé l'application)

c. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Dans votre ServiceNow instance, saisissez `token_verification.list` dans le navigateur de filtre.

a. Dans le formulaire Vérifications de jetons, cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.

b. Renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom	Nom permettant d'identifier cet enregistrement. Par défaut, ce champ peut être défini sur `sample-fb-messenger-outbound-app-token` , mais cette valeur par défaut peut être modifiée.
Description	Description de l'enregistrement
Jeton	Jeton d'accès à la page de votre Facebook Messenger application (à partir de l'étape 1b de cette procédure)

c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Dans votre ServiceNow instance, entrez `message_auth.list` dans le navigateur de filtre.

a. Sur la page Authentification du message, cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement.

b. Renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom	Nom permettant d'identifier cet enregistrement. Par défaut, ce champ peut être défini sur `sample-fb-`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	`messenger-app`, mais cette valeur par défaut peut être modifiée.
Fournisseur	Nom du fournisseur
Vérification du message entrant	Nom spécifié sur le formulaire Vérifications des messages de hachage (ce jeton vérifie si la demande provient réellement du fournisseur)
Création de message sortant	Nom spécifié sur le formulaire de vérification du jeton (ce jeton interagit avec le fournisseur pour le compte de l'utilisateur)

c. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Dans votre ServiceNow instance, saisissez `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list` dans le navigateur de filtre.

a. Sur la page de configuration de l'adaptateur Facebook Messenger, cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement.

b. Renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Type d'application	La valeur par défaut est Facebook Messenger et ne peut pas être modifiée
ID de page Messenger	Votre identifiant de page (l'identifiant de la page se trouve dans l'URL de la page Facebook)
Nom	Nom permettant d'identifier cet enregistrement. Par défaut, ce champ peut être `défini sur sample-fb-messenger-app`, mais cette valeur par défaut peut être modifiée.
Authentification du fournisseur	Nom spécifié sur la page Authentification de message

6. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Indiquez si les utilisateurs doivent être invités à lier leur profil à leur ServiceNow profil.

a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

b. Accédez à et cliquez sur *`va.messenger.account.auth`*.

c. Dans le champ **Valeur** , saisissez **vrai** ou **faux**.

VRAI	Invitez les utilisateurs à lier leur compte à leur ServiceNow profil. Les utilisateurs qui lient leur compte à leur ServiceNow profil peuvent accéder à toutes les rubriques et également discuter avec un agent en direct. Les utilisateurs qui ne lient pas leur compte ne peuvent accéder qu'aux rubriques invitées.

Traduction automatique

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

faux	N’invitez pas les utilisateurs à lier leur compte à leur ServiceNow profil. Les utilisateurs ne peuvent accéder qu’aux rubriques invitées, mais peuvent toujours discuter avec un agent en direct.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer le lien d’aide pour l’intégration Agent virtuel Facebook Messenger (hérité)

Utilisez la *va.messenger.help.url* propriété système pour créer le lien qui ouvre une page d’aide Web lorsque les demandeurs utilisent la commande **Aide** dans l’intégration d’Agent Facebook Messenger virtuel.

Avant de commencer

- Déterminez la page Web qui fournit le contenu d’aide dont vos Facebook Messenger utilisateurs ont besoin.
- Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Définissez le périmètre de l'application sur **Global**.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de la propriété système : *va.messenger.help.url*.
   b. Dans le champ **Description** , entrez une brève explication de cette propriété.
   c. Dans le champ **Valeur** , entrez l’URL de la page du site Web que le lien ouvre.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Lorsque vos Facebook Messenger utilisateurs tapent aide, ils sont dirigés vers l’URL du site web spécifié dans la *va.messenger.help.url* propriété.

Supprimer l’intégration conversationnelle avec Facebook Messenger

Les utilisateurs peuvent supprimer l’application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger lorsqu’ils n’en ont plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accéder à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.
2. Dans la section d’intégration Facebook Messenger , cliquez sur **Gérer**.
   La page Channel integration (Intégration Facebook Messenger du canal) s’ouvre.
3. Cliquez sur les trois points sur le côté droit et choisissez **Supprimer l’intégration**.
   Un message de confirmation s’affiche.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
   L’application Facebook Messenger et toutes ses données sont supprimées.

Traduction automatique

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

Intégration conversationnelle d'Apple Messages for Business

L'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business permet aux clients d'interagir avec votre entreprise à l'aide de leurs Apple appareils. Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business Fournit des fonctionnalités de messagerie enrichies telles que Apple la paie, les formulaires, le sélecteur de temps et l'authentification.

Vue d'ensemble

Permettez aux demandeurs d'interagir dans une Apple Messages for Business messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif à l'aide de l'application ServiceNow® Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business . L'application connecte un demandeur avec un agent virtuel ou un agent actif à l'aide du compte de Apple Messages for Business votre entreprise. Pour démarrer avec l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business, consultez Installer Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business.

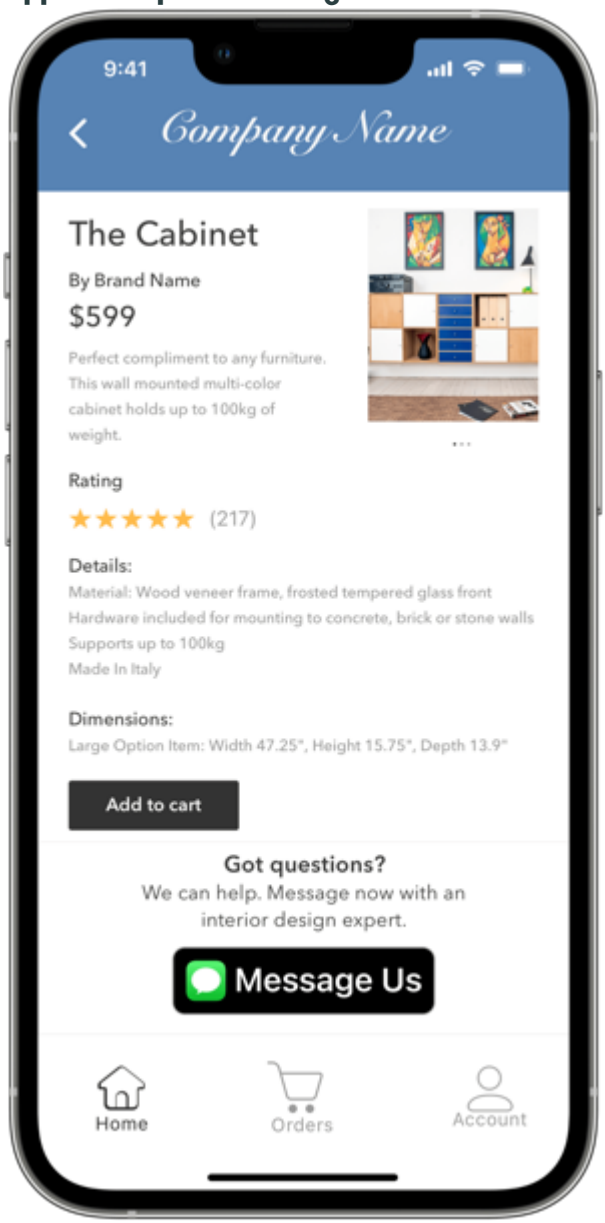
Apple Messages for Business Points d'entrée

Les clients peuvent entamer une conversation avec un agent à partir de différents points d'entrée. À partir de chacun de ces points d'entrée, les clients peuvent lancer l'application de Apple messages et composer un message. Vous pouvez ajouter des boutons personnalisés à un site Web, une application ou une page de réseau social afin que les clients puissent entamer une conversation avec un ou un Agent virtuel agent en direct. Pour une vue d'ensemble complète des options disponibles, consultez le Apple interne .

Traduction automatique

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

Apple Exemple de message



- iMessage (en anglais)
- Apple Cartes
- Apple Payer
- Rechercher
- Apple Apps
- Codes QR
- Réseaux sociaux

Apple Messages for Business Fonctionnalités interactives

Apple Messages for Business comprend un ensemble de fonctionnalités interactives telles que le sélecteur de liste, le sélecteur de temps, l'authentification et Apple la paie.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités interactives

Fonctionnalité	Description
Liens enrichis	Ajoute un aperçu d'image ou de vidéo à une URL
Réponses rapides	L'utilisateur peut faire un choix en ligne en un seul clic. Cela inclut des réponses telles que le nombre d'étoiles ou le pouce vers le haut ou vers le bas.
Sélecteurs de liste	Donne à l'utilisateur une liste d'options parmi lesquelles choisir. Par exemple, un site de voyage peut afficher des vols, des hébergements, des locations de voitures et des réservations.
Sélecteurs d'heure	Fournit des créneaux horaires aux utilisateurs pour qu'ils puissent choisir des rendez-vous, des livraisons et des services. Pour utiliser les sélecteurs d'heure, vous devez les avoir Conversational Appointment Booking installés.
Apple Payer	Envoyer Apple des demandes de paie par messages. Pour plus d'informations sur la configuration Apple de Pay, consultez le Apple interne .
Authentification	Apple Messages for Business prend en charge le protocole OAuth2 pour intégrer l'authentification de connexion à l'application Messages.
Application iMessage	Les utilisateurs peuvent interagir avec votre entreprise directement à partir de l'application Messages sur leur iPhone, où ils ont l'habitude d'envoyer des messages à leurs contacts.
Partage d'images	Les utilisateurs ou les agents en direct et virtuels peuvent envoyer des photos au cours d'un chat.
Partage de vidéo	Les utilisateurs ou les agents en direct ou virtuels peuvent envoyer des vidéos au cours d'un chat.
Pièces jointes au document	Les utilisateurs ou les agents en direct ou virtuels peuvent envoyer des documents PDF au cours d'un chat.

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 .

Configurer Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business

Installez et configurez l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business pour permettre aux demandeurs d'interagir avec des agents virtuels et actifs.

Cette tâche décrit les étapes générales à suivre pour l'intégration Apple Messages for Business à votre ServiceNow instance à l'aide de l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Installer Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business.
2. Configurer l’intégration sur Apple Messages for Business.
3. Capturer des informations à partir d’un utilisateur dans une Apple Messages for Business conversation instantanée.
4. Activez l’authentification auprès de votre fournisseur d’identité (IdP) en configurant le Configuration OAuth pour Apple Messages for Business
5. Activez Apple Payer aux Apple Messages for Business interactions.
   - Consultez la Apple documentation pour en savoir plus sur la configuration de votre Apple compte marchand.
   - Reportez-vous à Terminer la configuration du prestataire de paiement pour connecter les informations de votre fournisseur de paiement à votre ServiceNow® instance.

Installer Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business

Installez le Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business pour que votre entreprise puisse interagir avec les demandeurs sur l’application Apple Messages for Business . L’application installe les applications et modules d’extension connexes ServiceNow Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Examiner le Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Créez un compte à l’adresse Apple Messages for Business Apple Registre du commerce .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications ou modules d’extension suivants sont installés avec Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business:

Intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée (com.glide.cs.custom.adapter)

Fournit un cadre de travail d’intégration de messagerie instantanée personnalisé d’API scriptables pour activer l’application Agent virtuel sur n’importe quelle interface conversationnelle.

Pour en savoir plus sur ce module d’extension, reportez-vous à la section Créer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l’exécution d’actions et de Hub d'intégration flux.

Pack d’utilitaires de spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Active les scripts utilitaires ou globaux qui peuvent être invoqués à partir des spokes d’intégration.

Messagerie conversationnelle (com.glide.messaging.awa)

Active les actions de messagerie qui sont effectuées lorsqu’un événement se produit.

Traduction automatique

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

Les applications et modules d’extension suivants ne sont pas installés avec Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business, mais sont nécessaires pour utiliser des fonctionnalités spécifiques.

Prise de rendez-vous conversationnelle (sn_va_appt_schedul)

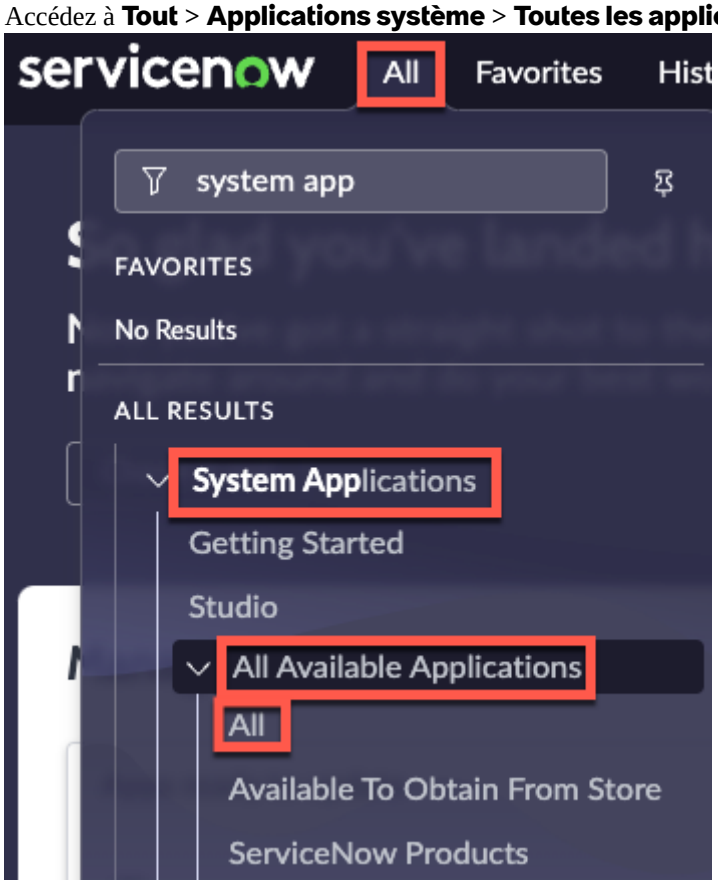
Réservez, replanifiez et annulez des rendez-vous à partir des conversations d’Agent virtuel. Cette application est requise pour utiliser la fonction de sélecteur d’heure dans Apple Messages for Business.

Infrastructure de paiement pour les canaux conversationnels (sn_va_payment_ctrl)

Active le contrôle personnalisé du cadre de travail des paiements pour les conversations entre l’agent actif et l’agent virtuel dans Apple Messages for Business.

Procédure

1. Assurez-vous que votre Apple Messages for Business compte est configuré et actif.
   Voir le Apple interne pour plus d’informations.
2. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



3. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business (sn.va.abc.adapter).

   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.

4. 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
6. **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.

7. Sélectionnez **Installer**.

Configurer l'intégration sur Apple Messages for Business

Pour l'intégrer Apple Messages for Business à votre ServiceNow® instance, vous devez configurer votre Apple Messages for Business compte, puis lier votre Apple Messages for Business compte de fournisseur de services de messagerie à votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur
- Si votre entreprise n'a pas encore d'ID Apple , créez-en un. Assurez-vous d'utiliser le fournisseur de service de ServiceNow® messagerie (MSP).

  Remarque :
  Pour plus d'informations sur la création d'un ID professionnel Apple , consultez le Apple interne .

- Créez un Apple Messages for Business compte.

Procédure

1. Accéder à Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Cliquez sur **Messages pour les comptes professionnels** pour accéder à votre compte professionnel.
3. Cliquez sur **Tester la connexion de votre fournisseur de service de messagerie**, puis **sur Connexion**.
   Vous êtes redirigé vers votre Now Support portail. Connectez-vous si nécessaire.
4. Sur votre Now Support portail, terminez la connexion de votre Apple Messages for Business compte à votre ServiceNow instance.

   a. Utilisez le menu déroulant pour sélectionner l'instance que vous souhaitez connecter à votre Apple Messages for Business compte.
   Assurez-vous que l'application est installée sur l'instance Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business .

   b. Si la connexion réussit, le message « Votre demande sur l'instance <nom d'instance> est soumise avec succès » s'affiche.
   Si la connexion échoue, vous êtes redirigé vers la page de destination sur Now Support. Réessayez en répétant les étapes de connexion.

Traduction automatique

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

5. Une fois la connexion établie, cliquez sur **Accéder à l'instance** pour accéder à votre instance client et vous connecter si nécessaire.
6. Sur la page du Apple Messages for Business compte, saisissez le nom de l'application du fournisseur. Il doit s'agir d'un nom qui vous aidera à identifier cette connexion sur votre instance.
7. Cliquez sur **Terminer l'installation**.
   Si l'installation a réussi, vous êtes redirigé vers la page d'accueil de l'instance et le message suivant s'affiche : « Enregistrement du bot réussi. Consultez l'enregistrement du fournisseur ici.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez intégrer votre fournisseur d'identité (IdP), accédez à : Configuration OAuth pour Apple Messages for Business.

Configuration OAuth pour Apple Messages for Business

Intégrez votre fournisseur d'identité (IdP) à Apple Messages for Business l'utilisation de l'authentification OAuth2.

Se connecter Apple Messages for Business à votre ServiceNow® instance

Effectuez les étapes suivantes sur le Apple Messages for Business site pour connecter votre Apple Messages for Business compte à votre ServiceNow® instance.

1. Accédez à la Apple Messages for Business page (register.apple.com) et connectez-vous à votre compte Messages for Business.
2. Accédez à la section **Authentification OAuth2 intégrée** .
3. Ajoutez l'URL d'autorisation de votre fournisseur d'identité (IdP) au champ **URL OAuth** .
4. Ajoutez l'URL du jeton de votre IdP au champ **URL du jeton** .
5. Ajoutez l'ID client de votre IdP au champ **Identificateur client** .
6. Reportez-vous à la section Apple interne pour plus d'instructions sur la configuration de l'authentification OAuth2 sur votre Apple Messages for Business compte.

Configurer OAuth sur votre ServiceNow® instance

1. Accédez à votre ServiceNow® instance pour configurer OAuth.
2. Créez un nouvel enregistrement dans la table Registres d'application (oauth_entity) en suivant les instructions suivantes : Use a third-party OAuth provider .
   - Utilisez le **type d'accord Code d'autorisation**.
   - Ajoutez **l'URL du jeton**.
3. Créez un enregistrement dans la table Périmètres de l'entité OAuth (oauth_entity_scope) en suivant les instructions suivantes : Specify an OAuth scope . Si vous avez plusieurs champs d'application, ajoutez un nouvel enregistrement pour chaque champ d'application et créez un enregistrement de champ d'application de profil d'entité correspondant pour chaque champ d'application.
4. Créez un nouvel enregistrement dans la table Alias de connexion et d'informations d'identification (sys_alias) en suivant ces instructions : Create a Connection & Credential alias . Cet alias de connexion est utilisé pour extraire l'enregistrement de connexion HTTP que vous créez à l'étape suivante.
5. Créez un nouvel enregistrement dans la table Connexion (http_connection) HTTP(s) en suivant les instructions suivantes : Create an HTTP(s) connection .

Traduction automatique

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

- Type de connexion : sélectionner une connexion HTTP(s) Définissez
- l'alias de connexion sur l'enregistrement `sys_alias` créé à l'étape précédente.
- Définissez l'URL de connexion pourgraver l'API d'informations utilisateur en fonction de votre fournisseur d'identité. (Par exemple : `https://<votre-application-idp>.com/api/v1/users`)

6. Créez une action de l'analyseur de profil à l'aide de Studio de workflow. Consultez les extraits de code affichés ici pour obtenir un exemple : Créer une action d'analyseur de profil pour Apple Messages for Business. Voir Building actions pour plus de détails.
7. Créez un nouvel enregistrement dans la table Authentifications d'application fournisseur (sys_cs_provider_app_authentication) en suivant ces instructions :
   - Définir l'identité du canal du fournisseur sur votre application de fournisseur (`sys_cs_provider_application`)
   - Définissez le profil d'entité OAuth sur l'enregistrement de `oauth_entity_profile` créé avec votre enregistrement de fournisseur OAuth (`oauth_entity`).
   - Définissez la connexion de l'API de profil à l'enregistrement `http_connection` créé précédemment.
   - Définissez l'action de l'analyseur de réponse du profil sur l'enregistrement `sys_hub_action_type_definition` que vous avez défini.

Créer une action d'analyseur de profil pour Apple Messages for Business

Créez une action pour analyser la réponse aux informations de l'utilisateur et trouver l'utilisateur correspondant sur l'instance ServiceNow® pour Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business utiliser les informations fournies ici.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

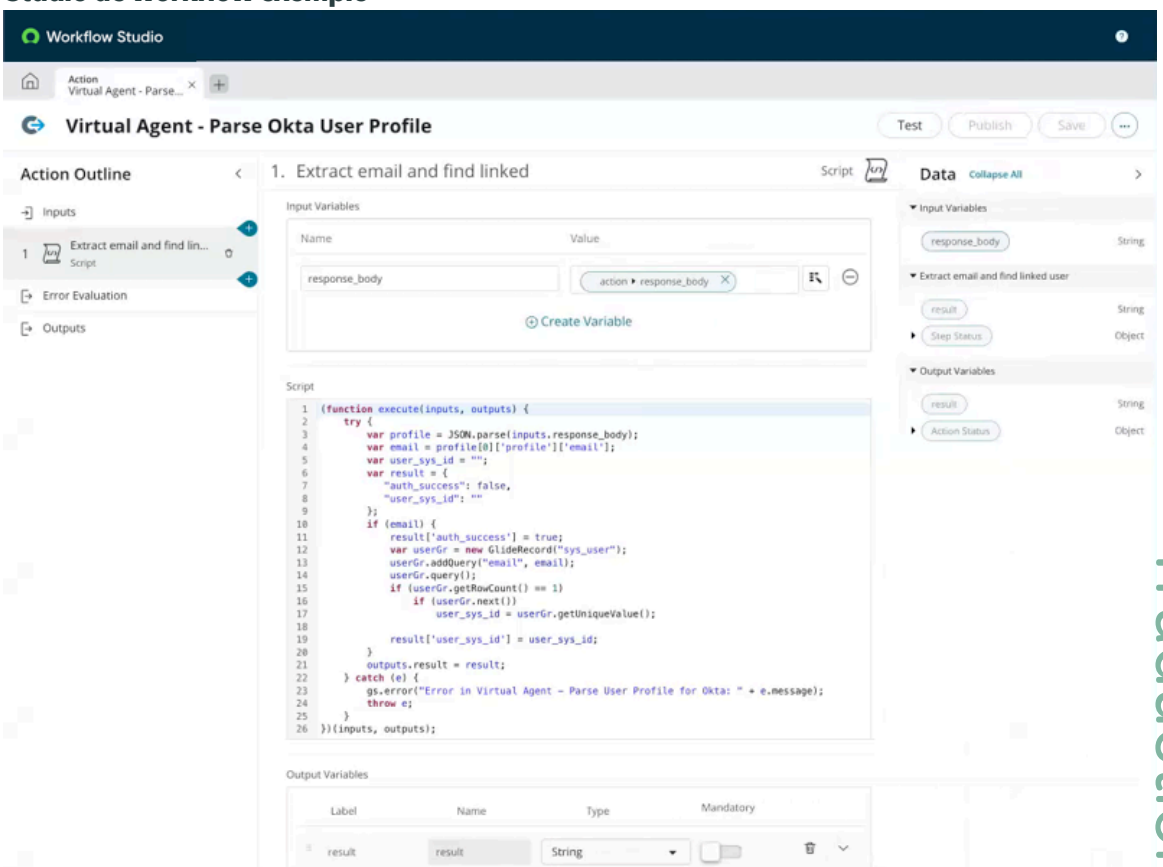
Procédure

1. Reportez-vous à la procédure suivante pour créer une nouvelle action. Create an action in Workflow Studio .
2. Dans le concentrateur d'intégrationStudio de workflow, définissez le champ **Entrée** sur `response_body` (chaîne).

Traduction automatique

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

Studio de workflow exemple



3. Vous pouvez utiliser l’exemple de script suivant pour vous aider à créer votre script pour l’action.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
      var email = profile[0]['profile']['email'];
      var user_sys_id = "";
      var result = {
         "auth_success": false,
         "user_sys_id": ""
      };
      if (email) {
         result['auth_success'] = true;
         var userGr = new GlideRecord("sys_user");
         userGr.addQuery("email", email);
         userGr.query();
         if (userGr.getRowCount() == 1)
            if (userGr.next())
               user_sys_id = userGr.getUniqueValue();

         result['user_sys_id'] = user_sys_id;
      }
      outputs.result = result;
   } catch (e) {
      gs.error("Error in Virtual Agent - Parse User Profile: " + e.message);
      throw e;
```

Traduction automatique

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

```
    }
})(inputs, outputs);
```

4. Définissez le champ **Sortie** comme suit :

```
result = {
   "auth_success": false,
   "user_sys_id": "1234"
   };
```

Terminer la configuration du prestataire de paiement

Renseignez les informations de la table Configuration du prestataire de paiement pour connecter vos informations de prestataire de paiement à votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque prestataire de paiement a ses propres procédures de certification, ou de configuration de votre profil marchand. Consultez la documentation du prestataire de paiement pour plus de détails.

Procédure

1. Accédez à `sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list`.
2. Renseignez les champs du formulaire.

   Toutes les informations doivent correspondre aux informations que vous avez saisies auprès du prestataire de paiement.

Formulaire Configuration du prestataire de paiement

Champ	Description
Nom	Le nom du prestataire de paiement. Par exemple : Apple Pay, Google Pay, Stripe
Nom commercial	Votre nom marchand auprès de votre fournisseur de services de paiement.
Identificateur du marchand	Votre identifiant marchand auprès de votre fournisseur de services de paiement.
URL du portail de paiement	L'URL de la passerelle de paiement que vous hébergez et qui traite les détails de la carte de crédit du client.
Aptitudes de marchand	Les types de paiement que vous pouvez accepter. Par exemple : débit, crédit, 3DS
Réseaux pris en charge	Les types de cartes de crédit pris en charge par le prestataire de services de paiement. Par exemple : Mastercard, Visa, American Express

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Profil du protocole	Le nom du profil que vous avez configuré pour le traitement des paiements.
URL de suivi de commande	L'URL à laquelle l'utilisateur peut accéder pour suivre sa commande.
Contact d'expédition : mettre à jour l'URL	Cette URL permet à l'utilisateur de mettre à jour ses coordonnées d'expédition.
URL de secours	Une URL alternative permettant à l'utilisateur d'accéder aux informations de commande.
Méthode de paiement : mettre à jour l'URL	Cette URL permet à l'utilisateur de mettre à jour ses préférences de mode de paiement.
Pays pris en charge	Pays dans lesquels vous vendez.
Méthode d'expédition : mettre à jour l'URL	Cette URL permet à l'utilisateur de mettre à jour ses préférences de méthode d'expédition.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer l'intégration pour Apple Messages for Business

Pour supprimer l'intégration à Apple Messages for Business votre ServiceNow® instance, vous devez vous connecter à votre Apple Messages for Business compte, puis dissocier votre Apple Messages for Business compte partenaire de votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer

- Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accéder à Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Cliquez sur **Messages pour les comptes professionnels** pour accéder à votre compte professionnel.
3. Sélectionnez le compte professionnel que vous souhaitez dissocier de votre ServiceNow® instance.
4. Cliquez sur **Tester la connexion de votre fournisseur de service de messagerie**, puis **sur Connexion**.
   Vous êtes redirigé vers votre Now Support portail. Connectez-vous si nécessaire.
5. Sur la page **Supprimer la connexion au compte Apple Messages for Business** , cliquez sur **Supprimer la connexion**.
   Un nouvel onglet s'ouvre pour confirmer que vous souhaitez supprimer la connexion.
6. Cliquez sur **Supprimer la connexion**.
7. Une fois la suppression réussie, vous êtes redirigé vers la page d'accueil de votre instance et le message suivant s'affiche : « L'enregistrement du compte business a été supprimé avec succès. »

Capturer des informations à partir d'un utilisateur dans une Apple Messages for Business conversation instantanée

Virtual Agent Designer est un outil de diagramme pour la création et la gestion de rubriques, qui sont des plans pour les conversations entre un agent virtuel et un utilisateur.

Utilisez l'ensemble des contrôles d'entrée fournis par le Concepteur d'agent virtuel pour inviter et capturer des informations à partir d'un demandeur dans une Apple Messages for Business

Traduction automatique

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

conversation de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

Pour plus d'informations sur l'affichage d'images et de liens externes, reportez-vous à la section Utilisation du déploiement de lien dans Agent virtuel.

Apple Messages for Business dispose d'un éventail de fonctionnalités interactives natives à l'application. Pour en savoir plus sur ces fonctionnalités interactives, reportez-vous à la section Intégration conversationnelle d'Apple Messages for Business.

Consentement à la notification de l'utilisateur

Remarque :

Les notifications sont désactivées par défaut pour le Apple Messages for Business canal. Assurez-vous d'activer les notifications au niveau du canal.

Les utilisateurs doivent accepter de recevoir des notifications. Aucune notification ne peut être envoyée tant que l'utilisateur n'a pas donné son consentement.

Les utilisateurs peuvent consentir à recevoir des notifications de deux manières :

- L'utilisateur peut saisir une notification dans la Apple Messages for Business messagerie instantanée pour obtenir une réponse de l'agent avec la possibilité de s'abonner ou de se désabonner de la réception des notifications pour votre entreprise sur Apple Messages for Business.
- En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'option permettant aux utilisateurs de s'abonner ou de se désabonner des notifications à partir de votre portail. Consultez Subscription-based notifications pour plus d'informations.

Contrôles d'entrée de l'utilisateur

L'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business prend en charge les contrôles d'entrée utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur entre une chaîne de texte brut dans la conversation.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément à partir d'une liste prédéfinie.
Choix dynamique	L'utilisateur sélectionne un élément dans une liste créée dynamiquement. Par exemple, l'utilisateur peut sélectionner dans une liste de tickets qu'il a ouverts.
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne au bot. Par exemple, l'utilisateur peut répondre Oui ou Non dans une conversation de messagerie instantanée.
Sélecteur de fichier	L'utilisateur envoie un fichier au bot.
Date/Heure	L'utilisateur sélectionne une date, une heure (heures et minutes) ou les deux dans le calendrier.
Carrousel	L'utilisateur sélectionne un seul élément dans le carrousel.

Pour plus d'informations sur la configuration des contrôles d'entrée utilisateur, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

L’application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business prend en charge les réponses d’agent suivantes dans Concepteur d'agent virtuel.

Réponses d’agent prises en charge

Réponse du bot	Description
Texte	Le bot envoie une chaîne de texte brut à l’utilisateur.
Image	Le bot envoie une image à l’utilisateur.
Lien	Le bot envoie un lien Web à l’utilisateur. **Remarque :** Toutes les URL doivent être ajoutées à la table Liste de domaines autorisés (sys_cs_hostname_allow_list).
Table	Le bot envoie des informations sous forme de tableau afin que les utilisateurs puissent voir les informations de manière plus organisée. Par exemple, vous pouvez organiser et afficher des informations telles que : • Changements de services planifiés • Jours fériés de l’entreprise • Informations de contact • Sites de test
Carte	Le bot télécharge et affiche les informations sélectionnées à partir d’un enregistrement sur votre instance. Vous pouvez choisir une carte d’enregistrement, une carte vidéo ou une carte d’image petite ou grande.

Pour en savoir plus sur la configuration des réponses de l’agent, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Réponses de l’agent.

Transférer Apple Messages for Business des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs

Configurez l’application Affectation de travail avancée pour transférer une Apple Messages for Business conversation de messagerie instantanée initiée par un demandeur à un agent actif.

Avant de commencer

Votre administrateur doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Activez Affectation de travail avancée.
- Définissez le périmètre de l’application à Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business l’aide du sélecteur d’application. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Sélecteur d’application.
- Activez le module d’extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations, consultez Activate Conversational Messaging.

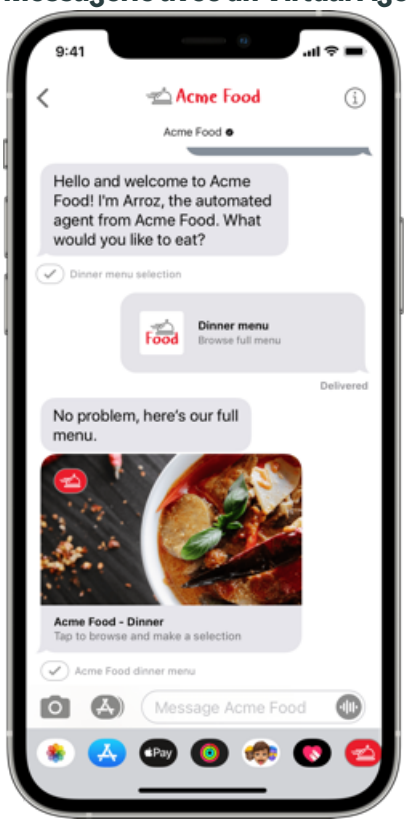
Rôle requis : administrateur

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

Messagerie avec un Virtual Agent



Messagerie avec un agent actif

Traduction automatique

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

Procédure

1. Activez le canal de Apple Messages for Business service.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Canaux des services**.
   b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d'attente, recherchez Apple Messages for Business.
   c. Cliquez sur **Apple Messages for Business**.
   d. Dans le formulaire Canal de service, cochez la case **Actif** .
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   f. Ajouter des agents à la file d'attente Apple Messages for Business de l'agent.
   Pour plus d'informations, consultez Canaux des services .
2. Acheminez automatiquement les éléments de travail pour Apple Messages for Business les conversations de messagerie instantanée vers les agents en configurant la file d'attente pour le canal de Apple Messages for Business service.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.
   b. Dans la colonne **Nom** de la liste Files d'attente, recherchez la file d'attente Apple Messages for Business.
   c. Cliquez sur **File d'attente Apple Messages for Business de l'agent**.
   d. Dans le formulaire File d'attente, activez la case à cocher **Actif** .
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Remarque :
   Par défaut, la règle d'affectation *`Apple Messages for Business - Most Capacity`* est associée à la file d'attente Apple Messages for Business de l'agent. Vous pouvez créer une autre règle d'affectation et l'associer à la file d'attente. Pour plus d'informations, voir Configurer des règles d'affectation d'agent et des files d'attente d'éléments de travail .

3. Configurez les états de présence de l'agent pour le canal de Apple Messages for Business service.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.
   b. Dans la colonne **Nom** de la liste États de présence, cliquez sur un état existant.
   c. Dans la section Appliquer à des groupes du formulaire État de présence, cliquez sur l'icône Ajouter (>) pour déplacer le groupe **Apple Messages for Business de l'agent** de la colonne **Disponible** à la colonne **Sélectionné** .

      Remarque :
      Vous pouvez ignorer cette étape si vous avez coché la case **Appliquer à tous les groupes** .

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer les états de présence de l'agent .

Utiliser Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business

Permettez à un demandeur de converser avec un agent à l'aide de conversations instantanées Apple Messages for Business . Un administrateur peut configurer l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business pour intégrer l'application Apple Messages for Business de messagerie à une ServiceNow 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.

Les agents et les demandeurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Un demandeur peut initier des conversations de Apple Messages for Business messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif.
- Un agent actif peut accepter Apple Messages for Business des conversations de messagerie instantanée en tant qu'éléments de travail à partir de sa boîte de réception Espace de travail d'agent afin de converser avec un demandeur.
- Un agent actif peut continuer à interagir avec une conversation client aussi longtemps que le client le Apple Messages for Business souhaite.

Pour plus d'informations, consultez Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management .

Accepter les Apple Messages for Business conversations de messagerie instantanée

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur sur le canal de Apple Messages for Business service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Conversez avec le demandeur par le biais de messages texte ou d'iMessages.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien vers le demandeur.
- Partagez un enregistrement. Par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez n'importe quelle URL sous forme de liens avec des aperçus de photos ou de vidéos.
- Partagez des photos ou des vidéos.
- Partagez des fichiers en pièces jointes.

Remarque :
Si un administrateur a configuré le canal de service pour le Apple Messages for Business transfert des conversations de messagerie instantanée, vous pouvez accepter un élément de travail de la conversation de messagerie instantanée dans votre boîte de réception Espace de travail d'agent Apple Messages for Business . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Transférer Apple Messages for Business des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs Canaux de service.

Intégration de l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business à d'autres applications

D'autres ServiceNow applications et fonctionnalités peuvent utiliser l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business .

En tant qu'agent actif, lorsque vous acceptez une demande du canal de service, vous pouvez converser avec le demandeur au sein du Apple Messages for Business même canal.

Intégration à Gestion du service clientèle

Intégrez l'application Intégration d'agent conversationnel à Apple Messages for Business à l'application ServiceNow® Gestion du service clientèle pour permettre à vos contacts client et consommateurs d'initier une Apple Messages for Business conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif. Un agent peut accepter une conversation démarrée à partir d'une conversation de messagerie instantanée Apple Messages for Business.

Traduction automatique

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

Agent virtuel Intégration avec Fonctions vocales Channels

Autorisez les utilisateurs à exécuter des conversations de bot d'Agent virtuel basées sur la voix en s'intégrant aux applications de centre de contact et aux applications basées sur l'assistant vocal tierces prises en charge. Utilisez les applications d'intégration conversationnelle disponibles dans le pour configurer ces applications basées sur la ServiceNow® Store voix pour votre ServiceNow instance.

IVR conversationnel (serveur vocal interactif) intègre des applications de centre de contact tierces à votre ServiceNow instance. Cela permet aux utilisateurs d'avoir des conversations vocales avec votre Agent virtuel.

L'intégration avec les Agent virtuel applications d'assistant vocal permet d'interagir avec des commandes tactiles ou vocales. Pour plus d'informations, voir Conversational Integration with Alexa

Conversational IVR with Amazon Connect

ServiceNowpermet à votre instance d'effectuer un Conversational IVR with Amazon Connect serveur vocal interactif conversationnel (IVR). Les utilisateurs pourront mener des conversations avec un bot via le canal téléphonique optimisé par ServiceNow Agent virtuel. Conversational IVR with Amazon Connect est disponible avec l'installation du module d'extension Conversational IVR with Amazon Connect (com.sn.va.amz.connect).

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 .

Vue d'ensemble

Autorisez vos utilisateurs à initier une conversation IVR (serveur vocal interactif) avec votre Agent virtuel agent en créant une intégration avec Amazon Connect . À l'aide de , Conversational IVR with Amazon Connectvous pouvez permettre à un utilisateur d'avoir une conversation vocale avec votre Agent virtuel à l'aide d'Amazon Connect pour aider à fournir cette fonctionnalité. Cette intégration offre également à l'utilisateur la possibilité de se connecter avec un agent à l'aide ServiceNow AWA Affectation de travail avancée de (AWA) via SoftPhone.

Points forts du SVI conversationnel

- Utilisez les rubriques d'Agent virtuel en tant que SVI conversationnel pour activer la déviation dans les canaux téléphoniques, afin d'offrir une expérience utilisateur cohérente.
- Activez un flux véritablement omnicanal, y compris l'acheminement du téléphone vers le SVI VA conversationnel.
- En cas d'escalade, acheminez les appels de manière fluide vers les agents actifs à l'aide d'AWA via l'infrastructure conversationnelle.

Pour démarrer avec l'application IVR conversationnel avec Amazon Connect, consultez Installer Conversational IVR with Amazon Connect.

Traduction automatique

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

Coup monté IVR conversationnel avec Amazon Connect

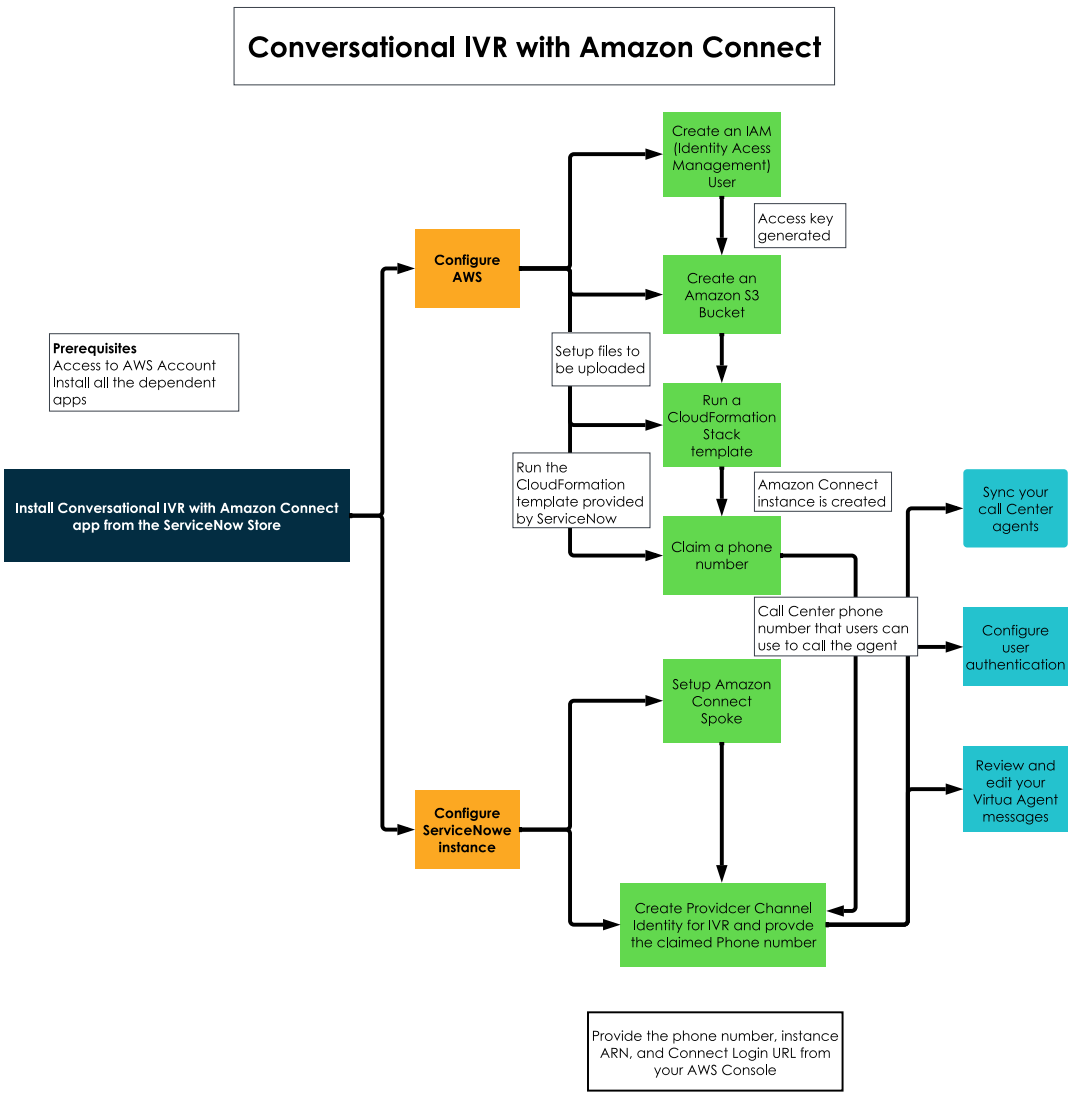
Installez et configurez l'application pour permettre aux utilisateurs d'avoir un serveur vocal conversationnel avec leur Agent virtuel IVR conversationnel avec Amazon Connect .

1. Pour installer l'adaptateur prédéfini pour IVR conversationnel avec Amazon Connect, reportez-vous à la section Installer Conversational IVR with Amazon Connect.
2. Pour configurer votre compte s'il n'est pas déjà configuré, reportez-vous à la Amazon Connect section Configuration de votre compte AWS pour une utilisation avec IVR conversationnel.
3. Pour configurer IVR conversationnel avec Amazon Connect, reportez-vous à la section Configurer Conversational IVR with Amazon Connect.
4. Pour configurer le transfert d'agent actif pour IVR conversationnel, reportez-vous à la section Synchroniser les agents pour configurer le transfert d'agent actif.
5. Pour configurer l'authentification utilisateur, reportez-vous à la section Configurer l'authentification utilisateur pour IVR conversationnel.
6. Pour modifier les paramètres afin d'optimiser le serveur vocal interactif, reportez-vous à la IVR conversationnel avec Amazon Connect section Gérer les messages bot pour IVR conversationnel.
7. Pour configurer la fonction de rappel, reportez-vous à la section Configure callback behavior for a channel .

Traduction automatique

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



Installer Conversational IVR with Amazon Connect

Installez Conversational IVR with Amazon Connect l'application pour utiliser le serveur vocal interactif (IVR) avec Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Remarque :
Avant d'installer Conversational IVR with Amazon Connect, assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.custom.adapter) dans votre ServiceNow instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Agent virtuel** dans le volet de gauche et accédez à **Ajouter un agent virtuel à votre centre de contact**.
3. Cliquez sur **Installer**.
   Vous êtes dirigé vers l'endroit ServiceNow Store où vous pouvez rechercher et obtenir l'application pour utiliser IVR Conversational IVR with Amazon Connect .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 savoir comment configurer votre compte AWS pour activer le SVI conversationnel, reportez-vous à la section Configuration de votre compte AWS pour une utilisation avec IVR conversationnel.

Composants installés avec Conversational IVR with Amazon Connect

Après avoir installé l'application Conversational IVR with Amazon Connect à partir de , ServiceNow Storeles modules d'extension et spokes dépendants supplémentaires sont installés automatiquement pour activer d'autres fonctionnalités de serveur vocal interactif.

Module d'extension	Description
OpenFrame : (com.sn_openframe)	Interface permettant d'intégrer des systèmes de communication externes à une ServiceNow instance. Ce module d'extension apporte un cadre d'interface utilisateur accessible et disponible n'importe où dans un ServiceNow écran.
API Agent virtuel - (sn_va_as_service)	Connecte un utilisateur à un agent virtuel à l'aide du compte de Amazon Connect l'entreprise.
Affectation de travail avancée - (com.glide.awa)	Affecte automatiquement des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.
Spoke Amazon Connect : (sn_amzn_connect_spk)(ih-amazon-connect-actions)	Simplifie le mode d'intégration à Amazon Connect .
Spoke Amazon S3 - (ih-amazon-s3-action-pack)(ih-s3-actions)	Simplifie le mode d'intégration à Amazon S3.
Rappel omnicanal, (sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	Offre une expérience omnicanale cohérente aux demandeurs, qu'ils viennent du canal numérique ou du téléphone.

Configuration de votre compte AWS pour une utilisation avec IVR conversationnel

Pour activer la fonctionnalité IVR conversationnel dans votre ServiceNow instance, vous devez utiliser une application de centre de contact tierce. L'une de ces options est Amazon Connect, qui fait partie de la plate-forme Amazon Web Services (AWS). Vous devez configurer le compte AWS de votre organisation avant de le rendre disponible pour une utilisation dans la fonctionnalité IVR conversationnel.

Configurer votre compte AWS

1. Pour accorder à un ServiceNow utilisateur les autorisations requises pour terminer l'intégration conversationnelle d'Amazon Connect sur la console AWS, reportez-vous à la section Accorder l'accès à un rôle IAM (Gestion des identités et des accès).
2. Pour créer une catégorie Amazon S3 et stocker des objets dans votre compte AWS, consultez Créer une Amazon S3 catégorie.

   Celui-ci hébergera les fichiers nécessaires pour terminer la configuration.
3. Pour créer une pile AWS CloudFormation et fournir un langage commun pour décrire et mettre en service toutes les ressources d'infrastructure requises pour activer la fonctionnalité IVR conversationnelle dans votre environnement de manière sûre et reproductible, reportez-vous Créer une pile Amazon CloudFormationà .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 remplirez un modèle fourni par ServiceNow qui générera ensuite la configuration requise.

4. Pour réclamer un numéro de téléphone pour la configuration d'un SVI conversationnel, reportez-vous à la section Réclamer un numéro de téléphone .
5. Pour configurer Conversational IVR with Amazon Connect l'application dans votre ServiceNow instance afin de stocker la conversation entre l'agent et l'utilisateur via Softphone en tant que transcription, reportez-vous à la section Configurer la transcription pour Amazon Connect.

Accorder l'accès à un rôle IAM (Gestion des identités et des accès)

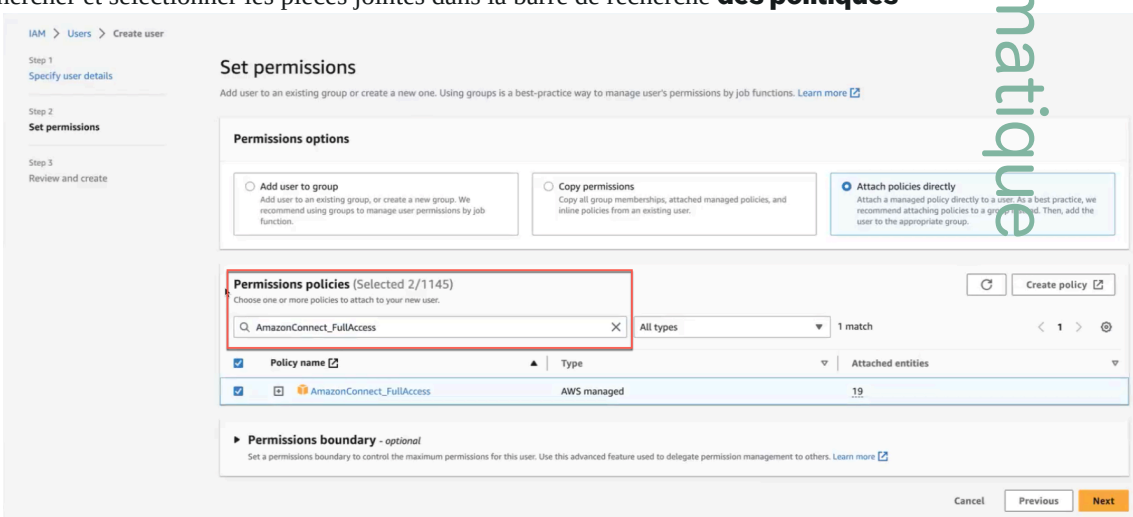
Accordez à un ServiceNow utilisateur les autorisations requises pour terminer l'opération IVR conversationnel avec Amazon Connect sur la AWS console.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à votre AWS compte (Amazon Web Services) et recherchez **IAM**.
2. Accédez à **Utilisateurs**.
3. Cliquez sur **Ajouter des utilisateurs**, indiquez le **nom d'utilisateur**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page Définir les autorisations, sous Options d'autorisation, sélectionnez **Joindre directement les politiques** et sélectionnez les autorisations suivantes :
   - AWSLambdaExécuter
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

   Remarque :
   Vous pouvez rechercher et sélectionner les pièces jointes dans la barre de recherche **des politiques d'autorisation.**



5. Après avoir sélectionné les rôles requis, cliquez sur **Suivant**.
6. Cliquez sur **Créer un 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.

Créer une Amazon S3 catégorie

Créez un Amazon S3 compartiment pour stocker les fichiers nécessaires à la configuration de l'IVR conversationnel dans votre AWS compte.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Remarque :
Avant de créer la catégorie, assurez-vous d'avoir téléchargé les fichiers Lambda function, Lex Bot et HelperLambda à partir de cet article de la Amazon S3base de connaissances .

Pour en savoir plus sur Amazon S3 les compartiments, consultez la documentation Amazon S3 .

Procédure

1. Connectez-vous à la console d'administration AWS .
2. Accédez à **Amazon S3** et cliquez sur **Create bucket (Créer une catégorie**).
3. Fournissez un **nom de catégorie** (par exemple : sn-ci-cc-amazon-connect-setup) et notez-le.
   Ce nom de compartiment sera utilisé ultérieurement lors de la création d'une pile CloudFormation.
4. Sélectionnez la **région AWS** dans la liste déroulante et assurez-vous que cette région reste cohérente tout au long du processus de configuration.
5. Cliquez sur **Créer une catégorie**.
   Vous serez redirigé vers la liste des Amazon S3 catégories dont vous disposez sur votre instance.
6. Recherchez la catégorie que vous avez créée et cliquez sur son nom pour l'ouvrir.
   Cliquez sur le nom de la catégorie pour accéder à l'onglet **Objets** de la catégorie.
7. Dans l'onglet Objets, cliquez sur **Télécharger**.
8. Cliquez sur **Ajouter des fichiers** et recherchez les fichiers téléchargés suivants :
   - Fonction lambda
   - Lex Bot
   - HelperLambda
   - Invite

   Remarque :
   - Le fichier d'invite n'est pas fourni par ServiceNow. Vous devez créer votre propre fichier d'invite, noter son nom et fournir le nom lors de la création de la pile CloudFormation. Pour en savoir plus sur la création d'une invite, reportez-vous à la section https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html .
   - Assurez-vous également de ne pas renommer les fichiers lors de leur téléchargement.
9. Sélectionnez tous les fichiers que vous avez chargés, puis sélectionnez **Télécharger**.
   Une fois les fichiers téléchargés, vous recevrez le

   ```
   Chargement réussi
   ```

   Message.

Traduction automatique

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

Créer une pile Amazon CloudFormation

Créez une pile AWS CloudFormation pour mettre en service toutes les ressources d'infrastructure requises pour activer la fonctionnalité IVR conversationnel. Vous allez remplir un modèle fourni par ServiceNow qui générera ensuite la configuration requise.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Assurez-vous d'avoir téléchargé le fichier YAML de modèle Cloud Formation (CFT) à partir de cet article de la base de connaissances avant de créer une pile Amazon CloudFormation, et assurez-vous également de sélectionner la même région que celle de la région de la catégorie S3.

Pour plus d'informations sur la création d'une pile Amazon CloudFormation, consultez la documentation Amazon CloudFormation .

Procédure

1. Connectez-vous à la console Amazon Web Services.
2. Accédez à la **CloudFormation** > **Piles**.
3. Cliquez sur la liste déroulante **Créer une pile** et sélectionnez **Avec de nouvelles ressources (standard).**
4. Dans le formulaire Créer une pile, sous la section Préparer le modèle, sélectionnez **Le modèle est prêt**.
5. Dans la section Ressource de modèle, sélectionnez **Charger un fichier de modèle** pour choisir votre modèle CFT téléchargé et cliquez sur **Suivant**.
   Vous serez redirigé vers la page Spécifier les détails de la pile.
6. Sur la page Spécifier les détails de la pile, fournissez un **nom de pile** (par exemple : sn-ci-cc-amazon-connect-setup-stack) et spécifiez les détails suivants dans la section Paramètres :

Paramètres

Paramètres	Description	Exemple de valeur
Configuration d'AWS		
Nom de la catégorie S3	Le nom de la catégorie S3 que vous avez créée au cours du processus de configuration IVR. La catégorie S3 doit contenir les fichiers requis à charger. Renseignez ce paramètre avec le nom de la catégorie.	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNow Configuration d'instance		
ServiceNow Instance	L'URL de l'instance ServiceNow utilisée dans cette configuration. Assurez-vous d'inclure https://.	https://[nom-instance].service-now.com
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur à utiliser pour établir ServiceNow une configuration d'authentification de base dans votre ServiceNow instance.	n/a

Traduction automatique

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

Paramètres	Description	Exemple de valeur
	L'utilisateur avec ce nom d'utilisateur doit avoir le rôle « sn_va_as_service.contact_center_api ».	
Mot de passe	ServiceNow mot de passe utilisateur pour établir une configuration d'authentification de base dans votre ServiceNow instance.	n/a
Type de jeton	Type de jeton utilisé dans cette connexion. Si vous ne connaissez pas le type de jeton, utilisez statique.	Statique/Hachage
Valeur du jeton	Valeur de jeton de sécurité pour la connexion entre Amazon Connect et ServiceNow. **Remarque :** Assurez-vous que le jeton fourni ne contient pas de valeurs non alphanumériques et assurez-vous d'enregistrer la valeur du jeton pour une utilisation ultérieure.	rLRU5tyNHVj39MdA
Configuration de l'instance Amazon Connect : (ignorer s'il existe une instance Amazon Connect)		
Alias d'instance Amazon Connect	Nom de l'instance Amazon Connect qui sera créée.	n/a
Invite audio Clé du fichier S3	Indiquez le nom du fichier d'invite que vous avez chargé dans Créer une Amazon S3 catégorie. Le fichier d'invite est un fichier audio contenant la sonnerie lorsque le client se connecte à un agent.	n/a
Configuration de l'administrateur de l'instance Amazon Connect (facultatif)		
Nom d'utilisateur	Fournissez un nom d'utilisateur Amazon Connect pour créer l'administrateur de l'instance Amazon Connect nouvellement créée.	n/a

Traduction automatique

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

Paramètres	Description	Exemple de valeur
E-mail	E-mail de l'administrateur de l'instance Amazon Connect.	n/a
Prénom	Prénom de l'utilisateur qui est l'administrateur de l'instance Amazon Connect.	n/a
Nom	Nom de famille de l'administrateur de l'instance Amazon Connect.	n/a
Mot de passe	Mot de passe pour se connecter à l'instance Amazon Connect en tant qu'administrateur.	n/a

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Passez en revue les paramètres que vous avez fournis pour votre pile, sélectionnez **l'icône Je reconnais qu'AWS CloudFormation peut créer des ressources IAM avec des noms personnalisés.** et **Soumettre**.
   La pile crée les ressources nécessaires à la configuration du IVR Amazon Connect.
9. Passez en revue la progression de la pile CloudFormation pour vous assurer que le processus se termine avec un état CREATE_COMPLETE.
   Une fois la pile Cloud Formation créée, vous verrez l'instance Amazon Connect.

Que faire ensuite

Réclamer un numéro de téléphone.

Configurer la localisation dans Conversational IVR with Amazon Connect

Configurez la localisation dans IVR conversationnel pour utiliser la localisation avec Agent virtuel dans d'autres langues prises en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Assurez-vous d'avoir terminé la configuration IVR à la fois AWS sur la console et ServiceNow sur l'instance.

Procédure

1. Connectez-vous à la AWS console de gestion et ouvrez le bot **Amazon Lex** nommé **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Changez la langue du contact amazon IVR.
   a. Naviguez à Amazon Connect partir de AWS Console.
   b. Sur la page de l'instance, ouvrez l'instance de connexion.
   c. Passez la souris sur l'icône Routage dans la barre de navigation de gauche et sélectionnez **Flux de contact**.
   d. Sélectionnez **l'SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow**.
      SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow est le contact par défaut qui est envoyé à l'utilisateur pour une utilisation avec le SVI de conversation.

Traduction automatique

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

e. Dans le flux de contact, cliquez sur Définir le flux **vocal** .

f. Dans la fenêtre contextuelle Définir la voix, sélectionnez la langue que vous avez ajoutée dans la liste déroulante **Langue** , puis cochez la case **Définir l'attribut de langue** .
L'anglais (US) est la langue vocale par défaut et le code de langue anglais (US) est envoyé au LexBot. Le LexBot collecte ensuite les intentions de la langue anglaise (US).

> **Remarque :**
> Il existe différents dialectes disponibles pour une langue. Par conséquent, assurez-vous de sélectionner la bonne langue avec son dialecte que vous avez ajouté précédemment.

g. Cliquez sur **Enregistrer**.

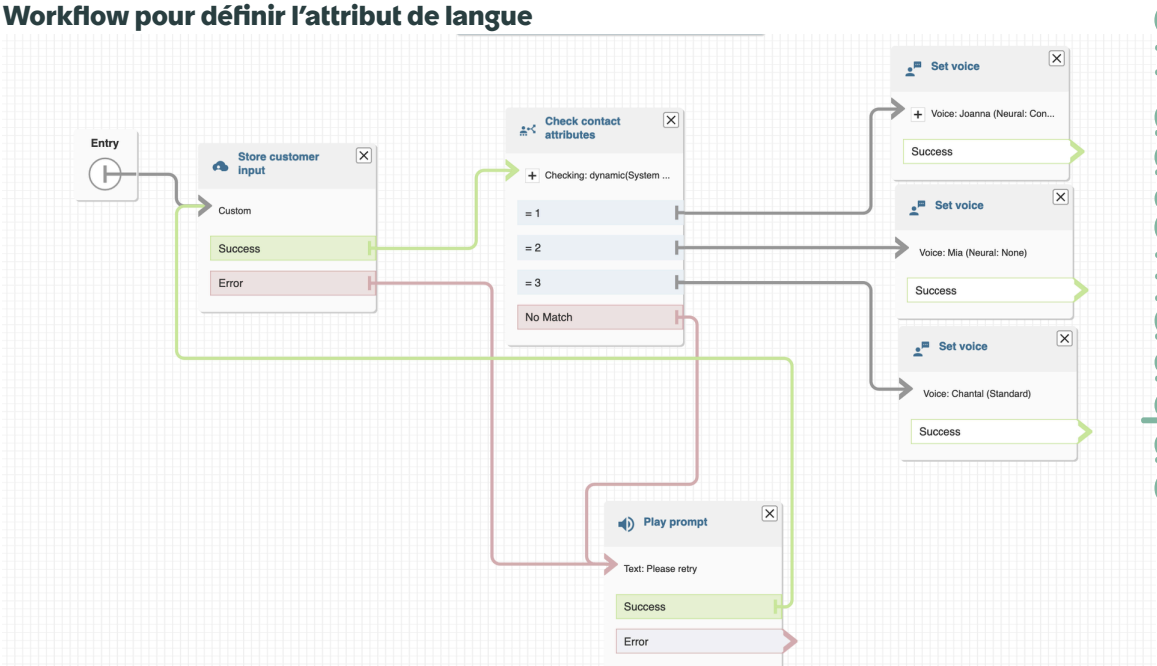
h. Cliquez sur **Publier** pour publier le flux de contact dans la nouvelle langue.

L'ensemble du processus de configuration de l'attribut de langue dans Définir le bloc **vocal** fonctionne uniquement si vous utilisez l'intégration d'Agent virtuel dans une langue.

Si vous souhaitez sélectionner la langue dynamiquement pour chaque conversation, vous devez ajouter manuellement une liste de choix de langue pour obtenir l'entrée de l'utilisateur et utiliser Définir le bloc **vocal** pour définir le code de langue approprié.

L'image suivante illustre le flux :

Workflow pour définir l'attribut de langue



Traduction automatique

Personnaliser les mots clés dans IVR conversationnel

Personnalisez les mots clés spécifiques à l'intégration IVR fournis par défaut pour améliorer la conversation dans une autre langue avec Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Assurez-vous d'avoir terminé la configuration IVR à la fois AWS sur la console et ServiceNow sur l'instance.

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

Procédure

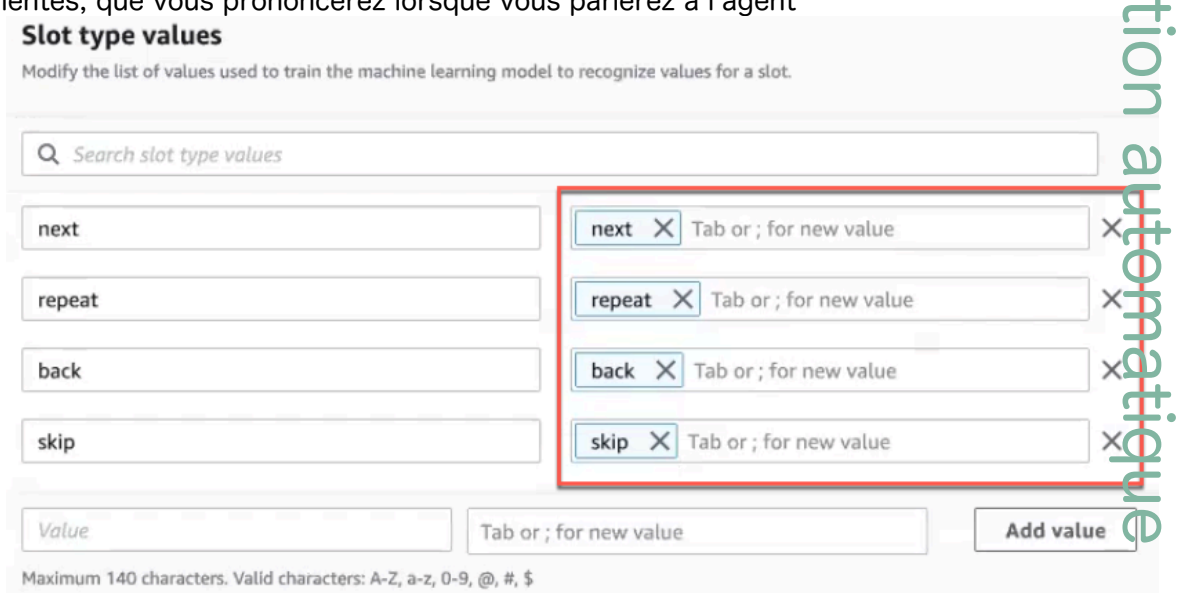
1. Connectez-vous à la console d'administration AWS et ouvrez le bot **Amazon Lex** nommé **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Si vous souhaitez personnaliser les mots-clés par défaut, vous pouvez modifier le type d'emplacement **amz_ivr_keywords** et donner des valeurs préférées, et voici comment vous pouvez le faire.

   a. Dans la section Structure de la conversation dans Types d'emplacement, sélectionnez **Afficher les types d'emplacement.**

   b. Sur la page Types d'emplacement, sélectionnez **AMZ_IVR_KEYWORDS** type d'emplacement.
   Le type d'emplacement est utilisé pour personnaliser les mots clés spécifiques à l'intégration IVR, à savoir **suivant**, **répéter**, **revenir en arrière** et **ignorer**. Ces mots clés peuvent être utilisés lorsque vous parlez à Virtual Agent pour naviguer dans les options/la liste de choix paginés pour ignorer un contrôle.

   > **Important :**
   > Assurez-vous de ne modifier les valeurs que dans la colonne de droite. Ne modifiez pas les valeurs de la colonne de gauche, car elles ne doivent pas l'être, quelle que soit la langue.

   Par défaut, les valeurs du type d'emplacement (dans la colonne de droite) sont en anglais. Si les valeurs de droite ne conviennent pas les unes aux autres, remplacez-les par des valeurs appropriées équivalentes, que vous prononcerez lorsque vous parlerez à l'agent virtuel.



   Si vous avez modifié les valeurs du type d'emplacement dans la colonne de droite, vous devez également vous assurer que vous modifiez leurs messages bot respectifs sur votre instance pour refléter ces changements. Pour plus d'informations, consultez Gérer les messages bot pour IVR conversationnel.

   c. Cliquez sur **Enregistrer le type d'emplacement** , puis sur **Version** en haut à droite de la page.

   > **Remarque :**
   > Vous devez créer les types d'emplacement pour toutes les nouvelles modifications que vous avez apportées.

   La langue a été générée avec succès et sur la page Toutes les langues, vous pouvez remarquer l'état **Généré avec succès** par rapport à la langue que vous avez 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.

3. Créez une nouvelle version du bot pour inclure les deux langues.

a. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Versions de bots**.

b. Sur la page Versions, sélectionnez **Créer une version** en haut à droite.

> **Remarque :**
> Assurez-vous que toutes les langues dont vous avez besoin dans ce bot ont l'état **Correctement compilé** avant de créer la version, car seules les langues créées seront incluses dans la version.

c. Sur la page Créer une version, fournissez une **description** de la version et cliquez sur **Créer**.
Une version est créée avec le numéro suivant. Par exemple, Version 2 lorsqu'il n'y a que la version 1 par défaut sur votre instance AWS.

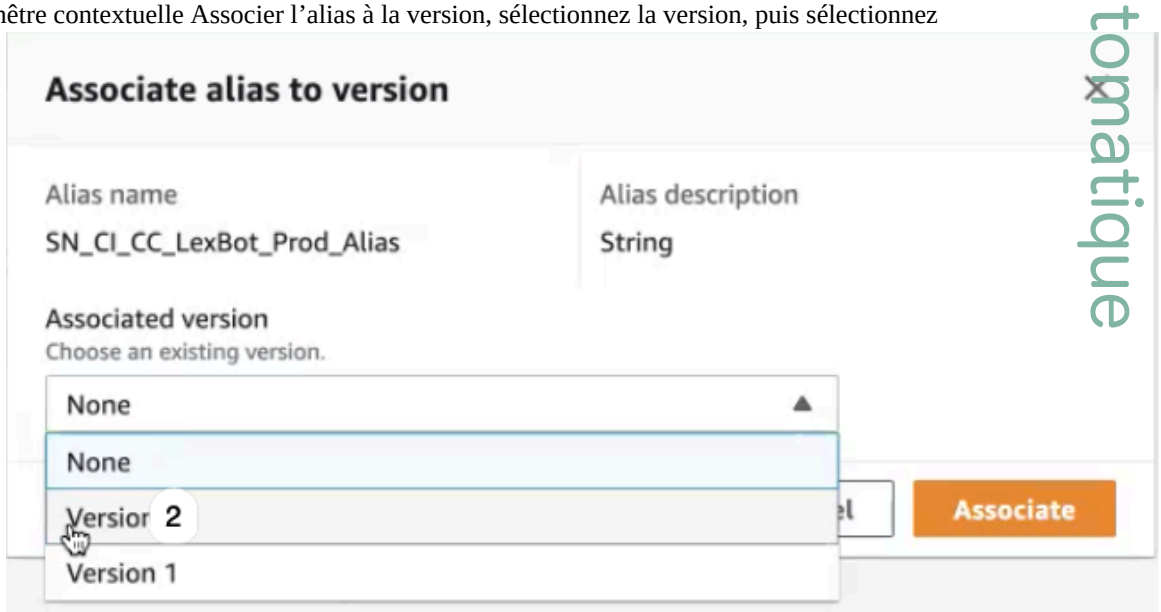
4. Associez la version que vous avez créée à l'alias de production.

a. Un volet de gauche, accédez à **Déploiement** > **Alias** et sélectionnez **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias**, l'alias de production par défaut associé à la version 1 pour une intégration nouvellement configurée.

b. Sur la page Alias, sélectionnez **Associer la version à l'alias** et sélectionnez la version que vous avez créée pour la langue à personnaliser.

> **Remarque :**
> Assurez-vous de toujours disposer de l'alias de production pointant vers le dernier numéro de version.

c. Dans la fenêtre contextuelle Associer l'alias à la version, sélectionnez la version, puis sélectionnez **Associer**.



À cette étape, le bot peut être utilisé dans la langue que vous avez personnalisée.

Réclamer un numéro de téléphone

Réclamez un numéro de téléphone pour configurer le serveur vocal interactif (IVR).

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. Connectez-vous à votre console AWS et recherchez l'instance Amazon Connect que vous avez créée.
2. Connectez-vous en tant qu'administrateur à votre instance Amazon Connect.
3. Accédez à la **Canaux** > **Numéros de téléphone** et cliquez sur **Réclamer un numéro**.
4. Sur le formulaire de demande de numéro de téléphone, sélectionnez le pays **sans frais** ou le préfixe **DID (Direct Inward Dialing)** et sélectionnez le numéro.
5. Réclamez un numéro de téléphone au SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow à partir de la section Numéros de téléphone du navigateur.
6. Fournissez une description de votre choix dans le champ **Description** , sélectionnez SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow dans la liste déroulante **Flux de contact/SVI** , puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Une fois le numéro publié, les clients peuvent passer un appel et entamer des conversations avec l'Agent virtuel.
7. Accédez à la **Acheminement** > **Files d'attente** et sélectionnez **BasicQueue**.
8. Sur la page Modifier BasicQueue, sous Paramètres, spécifiez un nom pour le **nom d'ID d'appelant par défaut**.
9. Pour le **numéro d'identification de l'appelant sortant**, sélectionnez le numéro de téléphone que vous avez réclamé à l'étape 4.
10. Sélectionnez **SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow** pour le **flux de chuchotage sortant**.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Invoquez une interaction automatisée de l'appelant avec des bots pour répondre à la demande de l'appelant dans l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, voir Configurer un flux de contact pour une interaction automatisée de l'appelant .

Configurer la transcription pour Amazon Connect

Configurez Conversational IVR with Amazon Connect l'application pour stocker la conversation entre l'agent et l'utilisateur via softphone en tant que transcription.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La transcription vocale est stockée par Amazon Connect , un fournisseur tiers, qui publie la conversation vocale dans la table [sys_cs_message].
- Les messages entre l'utilisateur et l'agent sont extraits par l'API de transcription et joints à la conversation. En outre, le score de sentiment de Amazon chaque message est pris en compte pour dériver le sentiment global de la conversation entre l'utilisateur et l'agent.
- À partir de Utah, la transcription vocale est disponible en temps réel grâce aux API qui conservent les messages transcrits d'un appel téléphonique en cours en temps réel. Les messages sont affichés dans le panneau de messagerie instantanée d'Espace de travail d'agent avec l'historique de la conversation précédente (si activé) et permettent à l'agent d'exploiter des fonctionnalités telles que l'assistant d'agent et la recherche tout en parlant activement à l'appelant. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'API de transcription pour la transcription en temps réel, consultez API de ressource d'interaction vocale .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ce jour, nous veillons à ce que les performances soient acceptables pour le volume de transactions, soit environ 5 millions d'énoncés/jour/client.

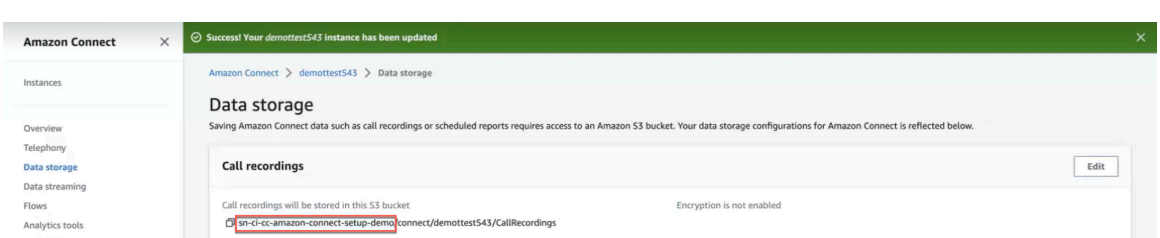
Nous avons également mis à jour le système pour stocker tous les détails associés à un appel vocal dans les tables CI standard (par exemple, les tables de conversation et d'interaction) au lieu de la table sn_openframe_phone_log.

Procédure

1. Ouvrez la page de votre instance Amazon Connect dans AWS Console.
2. Accédez à la page **Outils d'analyse** et cliquez sur **Activer la lentille de contact**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Accédez à la **Stockage des données** > **Enregistrements d'appels** et cliquez sur **Modifier**.
5. Sur la page Enregistrements des appels, sélectionnez **Activer l'enregistrement des appels**. Pour activer les enregistrements d'appels, vous pouvez soit créer une nouvelle catégorie **S3 en sélectionnant Créer une nouvelle catégorie S3 (recommandé),** soit utiliser une catégorie S3 existante en sélectionnant **Sélectionner une catégorie S3 existante**.

   Remarque :
   Cette procédure explique la création d'une transcription à l'aide d'une catégorie S3 existante.

6. Sélectionnez le **nom** de la catégorie S3 existante dans la liste déroulante et cliquez sur **Enregistrer**.
7. Copiez le nom de la catégorie S3 à partir de la page Stockage des données, dans la section Enregistrements des appels.



8. Accédez à la **AWS Lambda** > **Fonctions** et sélectionnez le nom de la fonction**SN_CI_CC_ProcessRequest** .
9. Cliquez sur **Ajouter un déclencheur** et sélectionnez **S3** dans la liste déroulante Sélectionner une source.
10. Dans la liste **déroulante Catégorie** , collez le nom de la catégorie copiée.
11. Cochez la case d'accusé de réception et cliquez sur **Ajouter**.
12. Configurez l'analyse des sentiments Google.

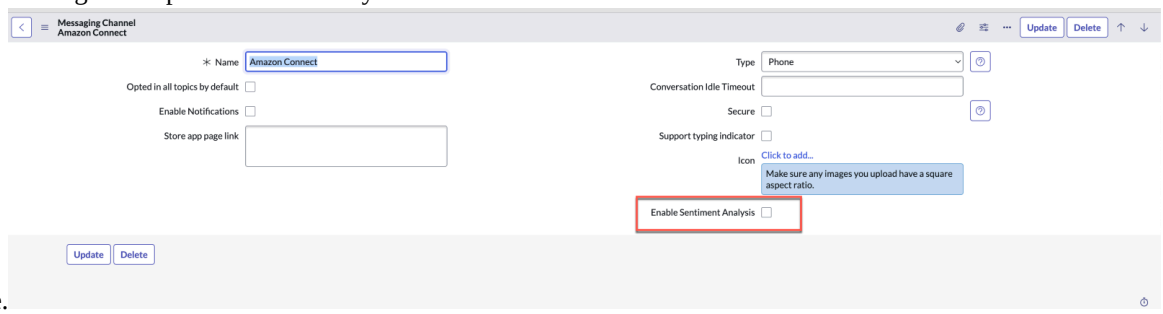
    a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.

    b. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Analyse des sentiments (com.glide.cs.sentiment), puis cliquez sur **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.

c. Cochez la case **Activer l'analyse des sentiments** sur l'enregistrement du Amazon Connect canal de messagerie de pour activer l'analyse des sentiments dans votre ServiceNow instance.



d. Créez une connexion pour l'API Google Sentiment Analysis.

- Créez un compte de service sur Google Cloud et l'API Cloud Natural Language. Pour plus d'informations, consultez https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud .
- Téléchargez le fichier JSON et créez un certificat de magasin de clés JAVA. Pour plus d'informations, consultez Créer un certificat Java KeyStore
- Accédez à la *`Studio de workflow`* > **Connexions** > **Analyse des sentiments Google**.

Traduction automatique

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

- Définissez les champs suivants à l'aide du fichier JSON et du fichier .jks généré.
- Cliquez sur **Obtenir un jeton d'authentification**.

Remarque :
Les informations de connexion partagées précédemment sont liées au compte de service Google personnel. Pour configurer un nouveau compte et obtenir le fichier de clé JSON, consultez la documentation Google .

Une fois que vous avez obtenu ce fichier de clé JSON, le fichier .jks peut être généré à l'aide du code suivant :

```
createJKS() {

 cd $(dirname $1)

 cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

 kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

 cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

 curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
GCPNaturalLanguage_cert.pem;

 openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem -out
GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

 keytool -importkeystore -srckeystore GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12
-srcstoretype pkcs12 -destkeystore GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-9e1ed167313
9.json (Path of JSON Key)
```

Configurer Conversational IVR with Amazon Connect

Configurez le fournisseur de services pour qu'il Amazon Connect s'intègre à l'Agent virtuel et utilise le serveur vocal interactif.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.
2. Sur la page Paramètres d'Agent virtuel, accédez à la vignette **Configurer votre serveur vocal interactif (IVR).**

Remarque :
Pour afficher la vignette **Configurer votre serveur vocal interactif (IVR)** sur votre page Paramètres d'Agent virtuel, assurez-vous d'avoir mis à jour le module d'extension Omni-Experience Standard Feature Set (sn_oe_sfs).

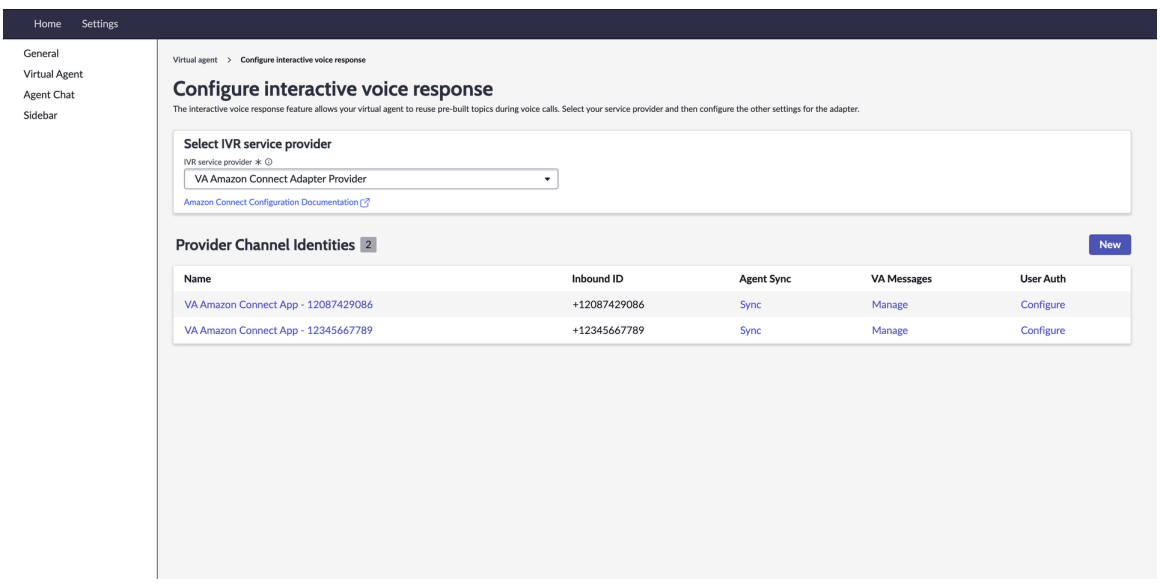
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Configurer l'adaptateur prédéfini, cliquez sur **Configurer IVR**.
4. Sur la page Sélectionner un fournisseur de service IVR, sélectionnez **VA Amazon Connect Adapter Provider** en tant que fournisseur de service IVR dans la liste déroulante.

Remarque :
Le fournisseur d'adaptateur VA Amazon Connect est disponible par défaut, avec l'installation de l'application Conversational IVR with Amazon Connect . Pour utiliser l'adaptateur Amazon Connect , téléchargez l'application Conversational IVR with Amazon Connect à partir du ServiceNow Storefichier .

Le SVI conversationnel avec Amazon Connect prend en charge plusieurs applications de fournisseur de service et vous pouvez en créer de nouvelles si vous le souhaitez.



5. Pour terminer la configuration Amazon Connect , sélectionnez le nom de l'application dans la section Identités des canaux des fournisseurs.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
À partir de AWS Console, copiez et collez les informations d'authentification pour Amazon Connect ci-dessous :

Formulaire d'informations Amazon Connect

Champ	Description
Type d'identificateur	Indique le type d'identificateur de l'identité du canal du fournisseur. Par exemple, vous pouvez configurer Amazon Connect sur votre ServiceNow instance via un numéro de téléphone ou un ARN.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone en cours de configuration pour l'identité de ce canal du fournisseur.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : • Le champ **Numéro de téléphone** n'est disponible que lorsque vous sélectionnez Numéro de téléphone dans la liste déroulante **Type d'identificateur** . • À partir de la Vancouver version, vous pouvez utiliser plusieurs numéros de téléphone à partir d'un compte AWS et créer des canaux d'identité de fournisseur pour chaque configuration afin de prendre en charge plusieurs points de contact.
ARN d'instance	L'ARN d'instance de la console AWS.
Jeton statique/de hachage	Votre jeton statique ou de hachage à partir d'AWS Console.
Type de jeton	Confirmation du jeton fourni dans le champ **Jeton statique/de hachage** .
URL de connexion Connect	L'URL de connexion à partir de la console AWS.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Synchroniser les agents pour configurer le transfert d'agent actif
- Configurer l'authentification utilisateur pour IVR conversationnel
- Gérer les messages bot pour IVR conversationnel

Inscrire le code PIN logiciel de l'utilisateur et l'appareil dans l'instance ServiceNow

Inscrivez le code PIN logiciel et l'appareil de l'utilisateur dans votre ServiceNow instance pour configurer l'authentification de rappel.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Empruntez l'identité de l'utilisateur dont le code PIN logiciel et l'appareil doivent être authentifiés.
3. Accédez à la **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscrire**.
4. Dans l'onglet Vérification SoftPin pour Amazon Connect, fournissez le code PIN logiciel dans le champ **Saisir le code PIN SoftPIN** et cliquez sur **Soumettre**.
5. Dans l'onglet Vérification des SMS pour Amazon Connect, autorisez l'appareil 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. Sélectionnez **Ajouter un appareil**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Fenêtre contextuelle Ajouter un appareil SMS

Champ	Description
Nom de l'équipement	Nom de l'appareil que vous authentifiez.
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone de l'utilisateur que vous souhaitez authentifier.
Fournisseur de service	Nom du fournisseur de services avec lequel vous souhaitez authentifier l'appareil.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Après avoir ajouté le numéro de téléphone, vérifiez l'appareil. Un mot de passe à usage unique est envoyé au numéro de téléphone de l'utilisateur.

Configurer le spoke Amazon Connect pour VA IVR

Configurez le spoke Amazon Connect pour IVR conversationnel afin d'intégrer votre ServiceNow instance à Amazon Connect .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

Pour configurer le spoke Amazon Connect pour Conversational IVR with Amazon Connect, voir Configurer le spoke Amazon Connect .

Synchroniser les agents pour configurer le transfert d'agent actif

Après l'installation et la configuration d'Amazon Connect, vous devez synchroniser les agents pour activer le transfert en direct. Vous pouvez synchroniser les agents stockés dans Amazon Connect avec les agents de vos ServiceNow agents.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.
2. Sur la page Paramètres d'Agent virtuel, accédez à la section Configurer votre serveur vocal interactif (IVR) et cliquez sur **Configurer IVR** sous Configurer l'adaptateur prédéfini.
3. Sur la page Configurer le serveur vocal interactif, sélectionnez **Fournisseur d'adaptateur VA Amazon Connect** dans la liste déroulante Sélectionner un fournisseur de service IVR.
4. Sous Identités des canaux des fournisseurs, sélectionnez le fournisseur d'identité pour lequel vous souhaitez synchroniser les 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.

5. Sur le formulaire Informations Amazon Connect, dans la vignette Synchroniser vos agents du centre d'appels, cliquez sur **Synchroniser les agents**.
6. Ajoutez les rôles suivants aux agents pour les synchroniser avec votre instance et votre ServiceNowAmazon Connect compte.
   - sn_va_as_service.contact_center_api
   - awa_agent
   - interaction_agent
   - agent_workspace_user
   - sn_openframe_user
   - awa_integration_user

   Ajoutez chaque utilisateur, qui doit gérer un transfert d'agent actif, au groupe téléphonique d'agent en accédant à **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Groupes**.
7. Dans la barre de navigation du filtre de votre ServiceNow instance, saisissez `awa_presence_state.list` pour trouver la table États de présence.
8. Ouvrez l'état **Disponible** , déplacez le canal du service **téléphonique** du champ Disponible au champ Sélectionné, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   Connectez-vous en tant qu'utilisateur synchronisé et assurez-vous que l'agent est disponible dans Espace de travail d'agent, et connectez-vous à l'instance Amazon Connect avec le même ServiceNow utilisateur pour vérification.

Configurer l'authentification utilisateur pour IVR conversationnel

Vous devez configurer le niveau d'authentification pour indiquer comment l'utilisateur final peut être authentifié en tant qu'utilisateur connecté ServiceNow à l'aide Fonctions vocalesde .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.
2. Sur la page Paramètres d'Agent virtuel, accédez à la section Configurer votre serveur vocal interactif (IVR) et cliquez sur **Configurer IVR** sous Configurer l'adaptateur prédéfini.
3. Sur la page Configurer le serveur vocal interactif, sélectionnez **Fournisseur d'adaptateur VA Amazon Connect** dans la liste déroulante Sélectionner un fournisseur de service IVR.
4. Sous Identités des canaux des fournisseurs, sélectionnez le fournisseur d'identité dont vous souhaitez modifier l'authentification utilisateur.
5. Sur le formulaire Informations Amazon Connect, dans la vignette Configurer l'authentification utilisateur, cliquez sur **Configurer l'authentification**.
6. Sur le formulaire Configuration de la méthode d'authentification utilisateur, faites glisser le commutateur **Activer l'authentification** vers la droite.

> **Remarque :**
> Assurez-vous que le périmètre de l'application de votre ServiceNow instance est défini sur l'application Conversational IVR with Amazon Connect avant de modifier le formulaire de configuration de la méthode d'authentification 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.

7. Sélectionnez le **style d'authentification**.
   - **Téléphone** : numéro de téléphone du client.

     Remarque :
     Nécessite uniquement que le numéro de téléphone entrant corresponde à l'enregistrement dans le champ **Téléphone professionnel** du profil [sys_user], pour que l'utilisateur puisse se connecter.

   - **Téléphone + code PIN logiciel** : numéro de téléphone du client nécessitant un code PIN logiciel préconfiguré pour s'authentifier.

     Remarque :
     Nécessite non seulement que le numéro de téléphone corresponde, mais également que l'utilisateur final identifie le code PIN logiciel personnel de l'utilisateur enregistré dans l'enregistrement du ServiceNow client.

   - **Téléphone + Code PIN logiciel + MFA** : numéro de téléphone du client, nécessitant un code PIN logiciel et ajoutant une couche supplémentaire de sécurité avec MFA (Multi-factor Authentication).

     Remarque :
     Nécessite que le numéro de téléphone corresponde et que l'utilisateur final identifie le code PIN logiciel personnel de l'utilisateur enregistré dans l'enregistrement du ServiceNow client, en plus de demander à l'utilisateur final de s'authentifier à l'aide de la MFA.

   Pour configurer vos utilisateurs finaux avec un code PIN logiciel ou MFA, consultez Configurer votre processus de réinitialisation du mot de passe pour inscrire automatiquement des utilisateurs .

8. Fournissez les détails d'authentification selon le style d'authentification sélectionné.
   - **Question de vérification** : ajoutez une question de vérification de votre choix.

     Remarque :
     Cette option n'est disponible que pour Téléphone + code PIN logiciel.

   - **Longueur du code PIN de vérification** : configurez la longueur de votre code PIN logiciel.

     Remarque :
     Cette option n'est disponible que pour Téléphone + code PIN logiciel.

   - **Longueur du mot de passe à usage unique** : définissez la longueur du mot de passe à usage unique

     Remarque :
     Cette option n'est disponible que pour Téléphone + Code PIN logiciel et Téléphone + Code PIN logiciel + MFA.

   - **Délai d'expiration du mot de passe à usage unique** : définissez le délai d'expiration du mot de passe.

     Remarque :
     Cette option n'est disponible que pour Téléphone + Code PIN logiciel et Téléphone + Code PIN logiciel + MFA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modification des valeurs ou des messages met à jour l'enregistrement de l'enregistrement de vérification de Réinitialisation du mot de passe. Pour plus d'informations, consultez Configurer votre processus de réinitialisation du mot de passe pour inscrire automatiquement des utilisateurs

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les messages bot pour IVR conversationnel

Modifiez vos messages personnalisés pour vous assurer que vos conversations sont optimisées pour le SVI conversationnel.

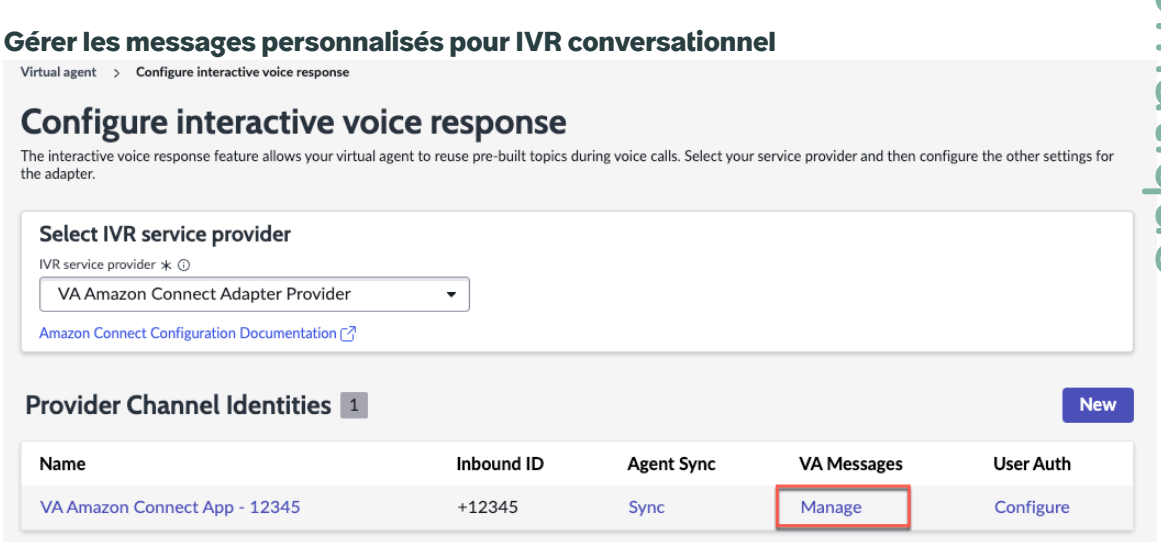
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** et sélectionnez **Agent virtuel** dans l'onglet Paramètres de la messagerie instantanée.
2. Sur la page Paramètres d'Agent virtuel, accédez à la section Configurer votre serveur vocal interactif (IVR) et cliquez sur **Configurer IVR** sous Configurer l'adaptateur prédéfini.
3. Sur la page Configurer le serveur vocal interactif, sélectionnez **Fournisseur d'adaptateur VA Amazon Connect** dans la liste déroulante Sélectionner un fournisseur de service IVR.
4. Sous Identités des canaux de fournisseurs, sélectionnez le fournisseur d'identité pour lequel vous souhaitez modifier les messages personnalisés.
5. Sous la section Examiner et modifier vos messages Virtual Agent, cliquez sur **Examiner les messages VA**.

   En outre, vous pouvez également sélectionner le bouton **Gérer** dans la colonne Messages VA par rapport au fournisseur d'identité.



6. Sur la page Messages personnalisés d'Agent virtuel, sélectionnez le message personnalisé que vous souhaitez mettre à jour.
7. Modifiez la **valeur** du message et cliquez sur **Mettre 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.

Fonctionnalités d'Agent virtuel non prises en charge pour IVR conversationnel

Reportez-vous aux fonctionnalités non prises en charge de Agent virtuel dans .Conversational IVR with Amazon Connect

Fonctionnalités non prises en charge

Enquêtes de messagerie instantanée : Conversational IVR with Amazon Connect prend en charge les enquêtes mais ne peut pas lire le contenu de la carte de résumé de l'enquête, qui est un contrôle de type carte que IVR ne prend pas en charge actuellement.

Pour utiliser efficacement une enquête avec IVR conversationnel, assurez-vous de désactiver la case à cocher **Afficher le résumé** lors de la création ou de la configuration d'une enquête applicable à une conversation IVR.

Conversational Integration with Alexa

ServiceNow® Conversational Integration with Alexa Permet ServiceNow® Agent virtuel d'interagir avec les demandeurs via l'interface Amazon Alexa vocale à l'aide des Agent virtuel rubriques. Conversational Integration with Alexa Utilise le cadre de travail d'intégration de la messagerie instantanée conversationnelle personnalisée pour interagir avec le Agent virtuel chatbot.

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 .

Vue d'ensemble

Autorisez vos utilisateurs à initier une Alexa conversation de messagerie instantanée vocale avec un agent virtuel à l'aide de l'application Conversational Integration with Alexa . L'application connecte un demandeur à un Agent virtuel utilisateur utilisant le compte de Alexa votre entreprise. Vous pouvez nommer votre Alexa compétence et la gérer à l'aide du compte de Amazon votre entreprise tout en permettant aux utilisateurs finaux de lier leurs comptes à l'instance ServiceNow . Vous pouvez également personnaliser la façon dont un agent virtuel vous parle de manière conviviale sans avoir à changer de rubrique.

Remarque :
Il Conversational Integration with Alexa prend en charge les appareils sans écran et les appareils compatibles avec Alexa.

Pour démarrer avec l'application Conversational Integration with Alexa, consultez Configurer Conversational Integration with Alexa.

Configurer Conversational Integration with Alexa

Installez et configurez l'application pour permettre aux utilisateurs d'interagir avec un agent virtuel Conversational Integration with Alexa .

Configurez Conversational Integration with Alexa pour permettre l'interaction via Agent virtuel l'interface Alexa vocale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Pour installer Conversational Integration with Alexa, reportez-vous à la section Installer Conversational Integration with Alexa.
2. Pour configurer Conversational Integration with Alexa, reportez-vous à la section Configurer Conversational Integration with Alexa.
3. Pour modifier les paramètres afin d'optimiser l'expérience de chat vocal avec , reportez-vous Agent virtuel à Alexala section Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de messagerie vocale optimale Alexa.

Installer Conversational Integration with Alexa

Vous pouvez installer l'application Conversational Integration with Alexa (sn.va.alexa) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les applications et modules d'extension 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 .
- Rôle requis : external_app_install_admin, va_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications suivantes sont installées avec Conversational Integration with Alexa:

Intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée (com.glide.cs.custom.adapter)

Fournit le cadre de travail d'intégration de la messagerie instantanée personnalisée des API scriptables pour activer l'application Agent virtuel sur n'importe quelle interface conversationnelle.

Pour plus d'informations, consultez Créer des intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l'exécution d'actions et de ServiceNow® Hub d'intégration flux.

Procédure

1. **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Conversational Integration with Alexa (sn_va_alexa).

   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.

   Tous les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, s'ils sont actuellement installés ou s'ils doivent être installés. S'il existe 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.

modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Conversational Integration with Alexa.

4. Cliquez sur **Installer**.

Configurer Conversational Integration with Alexa

Configurez l'application de manière à pouvoir engager les conversations avec les Conversational Integration with Alexa clients avec des bots.

Avant de commencer

- Obtenez ServiceNow des autorisations pour les produits et applications suivants :
  - Hub d'intégration
  - Conversational Integration with Alexa

  Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les applications suivantes sur votre ServiceNow instance :
  - Hub d'intégration
  - Conversational Integration with Alexa
- Complétez les Alexa paramètres.
  1. Créez votre Amazon compte développeur.

     Pour plus d'informations, consultez le Alexa interne .
  2. Créer une Alexa compétence.

     Pour plus d'informations, consultez le Alexa interne .
  3. Créer un modèle de Alexa compétences.

     Pour plus d'informations, consultez le Alexa interne .
  4. Configurez une Alexa compétence.

     Pour plus d'informations, voir Configurer une Alexa compétence

     .
  5. Tester une Alexa compétence dans la console développeur.

     Pour plus d'informations, consultez le Alexa interne .
  6. Liaison du compte avec Alexa.

     Pour plus d'informations, consultez le Alexa interne .

Rôle requis : external_app_install_admin, va_admin ou admin

Procédure

1. Associez un enregistrement d'identité de canal de fournisseur à votre Alexa compte.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement d'identité de canal de fournisseur pour Alexa.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Associez les enregistrements de messages entrants à un enregistrement d'authentification de message. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'authentification de message pour Alexa.

Créer une Alexa compétence

Créez une compétence hébergée par Alexa à l'aide de la console développeur Alexa . La création d'une Alexa compétence vous aide à vous préparer à utiliser l'application Alexa .

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte développeur.
2. Cliquez sur **Créer une compétence**.
3. Dans le champ Nom de la **compétence** , saisissez un nom de compétence.
4. Dans la liste Langue par défaut, sélectionnez une langue par défaut pour ajouter votre compétence.
5. Sous Choisir un modèle pour ajouter votre compétence, sélectionnez **Personnalisé**.
6. Sous Choisir une méthode pour héberger les ressources back-end de votre compétence, sélectionnez **Hébergé par Alexa (Node.js).**
7. Cliquez sur **Créer une compétence**.
8. Pour ajouter votre compétence, sélectionnez le modèle **Commencer à partir de zéro** .
9. Cliquez sur **Continuer avec le modèle**.

Remarque :
La création d'une compétence hébergée par Alexa prend quelques minutes.

10. Dans la compétence, accédez à **Modèle d'interaction** > **Intentions** > **Éditeur JSON**.
11. Remplacez **l'éditeur JSON** par le script JSON suivant.

```
{
  "interactionModel": {
    "languageModel": {
      "invocationName": "now agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.HelpIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.StopIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
          "samples": []
        },
        {
```

Traduction automatique

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

```
            "name": "EverythingIntent",
            "slots": [
              {
                "name": "EverythingSlot",
                "type": "Bag_of_words"
              }
            ],
            "samples": [
              "{EverythingSlot}"
            ]
          }
        ],
        "types": [
          {
            "name": "Bag_of_words",
            "values": [
              {
                "name": {
                  "value": "value: Hello world"
                }
              },
              {
                "name": {
                  "value": "name: bag_of_words"
                }
              }
            ]
          }
        ]
      }
    }
}
```

12. Cliquez sur **Save Model (Enregistrer le modèle)**.

13. Accédez à la **Invocations** > **Nom d'invocation de compétence**.

14. Dans le champ **Nom de l'invocation de compétence** , indiquez le nom d'invocation de compétence.

> **Remarque :**
> Le nom de la compétence est le nom que vous utilisez dans votre Alexa appareil pour appeler la compétence.
>
> Par exemple : `<ask <nom de la compétence>`.

15. Accédez à **Interfaces** et activez la **langue de présentation Alexa**.

> **Remarque :**
> Cette option active tous les périphériques d'écran que vous souhaitez utiliser dans Alexa.

16. Cliquez sur **Save Interfaces (Enregistrer les interfaces)**.

Configurer une Alexa compétence

Configurez votre Alexa compétence pour qu'elle communique avec votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Remarque :
La liaison de votre Alexa compte à votre ServiceNow instance est facultative et seules les Agent virtuel rubriques disposant du rôle public sont accessibles avec l'accès utilisateur invité.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte développeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Code** .
3. Cliquez sur **Importer le code**.

   Remarque :
   Recherchez le fichier lambda_funtion_sn_va_alexa.zip que vous avez téléchargé à partir de la section Pièces justificatives de l'application Conversational Integration with Alexa et ServiceNow Store cliquez sur **Importer**.

4. Dans le *endpoint* champ, remplacez le nom d'hôte par le nom d'hôte de l'URL de l'instance ServiceNow où votre Alexa application de stockage est installée.

   Exemple de point de terminaison : xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message.

5. Dans le *secretkey* champ, remplacez < Fournir une clé secrète > par votre jeton (statique ou basé sur le hachage).

   Utilisez les jetons suivants selon votre type d'authentification.

   - Jeton basé sur le hachage

     Si vous utilisez l'authentification basée sur le hachage, fournissez le jeton de hachage que vous avez fourni lors de la configuration de l'instance ServiceNow .

     ```
     `"var security = <Token>
           "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
           'X-Voice-Type': 'hash',
           'X-Voice-Token': genratedHash,"
     ```

     Remarque :
     L'authentification basée sur le hachage est fournie par défaut.

   - Jeton statique

     Si vous utilisez l'authentification statique, fournissez le jeton statique.

     ```
     `"var security = <Token>
           'X-Voice-Type': 'static',
           `'X-Voice-Token': <Token>,`
     ```

6. Cliquez sur **Déployer**.

Créer un modèle de Alexa compétences

Créez votre compétence hébergée par Alexa sur la console développeur Alexa . La création d'un modèle de compétence enregistré Alexa vous aide à préparer la compétence pour le test.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte développeur.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez développer.

   Remarque :
   La sélection d'une compétence vous dirige vers la Alexa console développeur.

3. Cliquez sur l'onglet **Créer** .
4. Dans la liste de vérification du générateur de compétences, cliquez sur **Générer un modèle**.

   Remarque :
   La création du modèle prend quelques minutes.

   Le message de réussite de la génération s'affiche et vous pouvez tester les exemples d'énoncés pendant la formation de la version.

Obtenir l'ID de compétence Alexa

Obtenez l'ID Alexa de compétence à partir de la Alexa console développeur après l'avoir configurée. L'ID de compétence est l'identificateur de l'application Alexa .

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte développeur.
   Vous pouvez obtenir l'ID de compétence de deux façons.
   a. Dans la console développeur Alexa :
      i. Cliquez sur l'onglet **Vos compétences** .
      ii. Accédez au nom de la compétence dont vous souhaitez copier l'ID.
      iii. Sous le nom de la compétence, cliquez sur **Copier l'ID de la compétence**.
   b. Sur le volet gauche du navigateur personnalisé de la Alexa console développeur :
      i. Sélectionnez une compétence dans l'onglet **Vos compétences** .
      ii. Accédez à la **Ressources** > **Point de terminaison** dans la fenêtre Custom navigator (Navigateur personnalisé).
      iii. Dans la section ARN AWS Lambda, cliquez sur **Copier dans le presse-papiers**.
2. Dans l'enregistrement Identité du canal du fournisseur de votre ServiceNow instance, collez l'ID de compétence copié dans le champ **ID entrant** .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Tester une Alexa compétence dans la console développeur

Testez votre Alexa compétence à l'aide du simulateur et du Alexa compte de développeur une fois l'installation terminée et la compétence créée.

Traduction automatique

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

Remarque :
L'application Conversational Integration with Alexa fonctionne pour les utilisateurs invités. Toutes les rubriques publiées Agent virtuel (rubriques configurées ou blocs de rubriques) sont présentées même si la liaison de compte n'est pas effectuée. Pour toute rubrique normale, vous devez spécifier le Alexa canal dans le champ **Prise en charge des canaux supplémentaires** de la page Propriétés de la rubrique. Pour en savoir plus sur l'ajout de la prise en charge de canaux à une Agent virtuel rubrique, reportez-vous à la section Déployer des Agent virtuel rubriques dans d'autres canaux.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte développeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Test** .
3. Dans le Alexa simulateur, tapez ou prononcez le nom d'invocation de votre compétence.

   Par exemple, demandez à l'agent virtuel Now.

   Alexa répond à et renvoie un message d'accueil Agent virtuel .

Tester une compétence sur l'application Alexa mobile

Testez vos Alexa compétences à l'aide de l'application Alexa mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Connectez-vous à l'application mobile à l'aide Alexa de l'adresse e-mail que vous avez utilisée pour vous connecter à la console développeur.
2. Prononcez le nom d'invocation de votre compétence.

   Par exemple, Alexa Now Virtual Agent.

   Alexa répond à et renvoie un message d'accueil Agent virtuel .

Tester une compétence sur l'appareil Alexa Echo ou Echo Show screen

Testez vos Alexa compétences à l'aide de l'appareil Alexa Echo ou Echo Show screen.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Connectez-vous à l'Echo ou à l'Echo Alexa Show à l'aide de l'adresse e-mail que vous avez utilisée pour vous connecter à la console développeur.
2. Prononcez le nom d'invocation de votre compétence ou utilisez l'option de l'écran tactile pour sélectionner l'option de liste.

   Par exemple, Alexa Now Virtual Agent.

   Alexa répond à et renvoie un message d'accueil 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.

Intentions prises en charge Alexa

Utilisez les Alexa intentions prises en charge par Conversational Integration with Alexa pour recevoir une réponse appropriée au cours des intégrations de messagerie instantanée personnalisée avec Alexa.

Intentions personnalisées prises en charge

Intentions personnalisées

Intention	Énoncé	Compréhension de la langue
AMAZONE. OuiIntention	Oui, oui	Envoie le message « oui »
AMAZONE. Aucune intention	Non, pas du tout	Envoie le message « non »
AMAZONE. Intention d'aide	Aidez-moi, aidez-moi, et pouvez-vous m'aider ?	Le message d'aide s'affiche
AMAZONE. PauseIntent (en anglais seulement)	mise en pause	Terminer la conversation ; Terminer la Alexa session
AMAZONE. Arrêter l'intention	Arrêtez-vous, éteignez-vous et taisez-vous	Terminer la conversation ; Terminer la Alexa session
AMAZONE. CancelIntent (Annuler l'intention)	annuler, peu importe, et l'oublier	Terminer la conversation ; Terminer la Alexa session

Créer un enregistrement d'identité de canal de fournisseur pour Alexa

Créez un enregistrement d'identité de canal de fournisseur pour vous connecter à votre Alexa compte.

Avant de commencer

Rôle requis : va_admin ou admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation de votre ServiceNow instance, saisissez `sys_cs_provider_application.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Identité du canal du fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom de votre fournisseur.
Fournisseur	Canal du fournisseur que vous avez créé. Sélectionnez **le fournisseur de l'adaptateur Alexa VA** comme canal du fournisseur. **Remarque :** Le fournisseur est disponible avec l'installation du Conversational Integration with Alexa plugin (sn_va_alexa).
Portail par défaut	Portail par défaut utilisé dans le mappage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Description brève	Brève description de votre identificateur de canal. Pour des raisons de sécurité, vérifie Agent virtuel que les URL des pièces jointes des conversations proviennent de domaines de confiance spécifiés ici. Si l'URL ne provient pas d'un domaine de confiance, le Agent virtuel ne télécharge pas la pièce jointe. Si le chargement d'une pièce jointe échoue parce que Agent virtuel vous n'approuvez pas le domaine, Agent virtuel cela n'informe pas l'utilisateur final de l'échec du chargement de la pièce jointe.
Authentification de message	Authentification de message pour l'identificateur de canal. Choisissez un type d'authentification de message parmi les options suivantes : ○ Application Alexa de l'Agent virtuel ServiceNow : statique ○ Application Alexa d'Agent virtuel ServiceNow : hachage
ID entrante	Identificateur pour votre bot. Dans ce champ, indiquez l'ID Alexa de compétence que vous avez copié à partir de la Amazon console développeur. Par exemple : `amzn1.ask.skill.XXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXX`.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer l'authentification de message pour Alexa

Définissez un jeton dans votre ServiceNow instance pour configurer une authentification de message avec votre Alexa compte.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le filtre de navigation de votre ServiceNow instance, saisissez `message_auth.list` et cliquez sur **Nouveau**.
2. Sélectionnez un type d'authentification de message et Alexa ouvrez l'enregistrement.

   Votre ServiceNow instance vous fournit les types d'authentification suivants 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.

- **Application Alexa de l'Agent virtuel ServiceNow : statique**
- **Application Alexa d'Agent virtuel ServiceNow : hachage**

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'authentification de message

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans la table Authentification de message [message auth]. Par exemple, **Application Alexa de l'Agent virtuel ServiceNow : hachage** ou **Application Alexa de l'Agent virtuel ServiceNow : statique**
Fournisseur	Fournisseur du jeton d'authentification. C'est là qu'intervient Alexa.
Vérification du message entrant	Nom de l'enregistrement de vérification du hachage ou du message statique que vous avez créé pour le hachage entrant ou les messages statiques. Sélectionnez une option de vérification des messages entrants en fonction du type d'authentification sélectionné. Votre ServiceNow instance vous fournit par défaut les jetons d'authentification suivants : ○ **Jeton statique de l'application Alexa de l'agent virtuel ServiceNow** ○ **Jeton de hachage de l'application Alexa de l'agent virtuel ServiceNow**
Création de message sortant	Nom spécifié sur le formulaire de vérification du jeton (ce jeton interagit avec le fournisseur pour le compte de l'utilisateur). Sélectionnez une option de message sortant selon le type d'authentification sélectionné. Votre ServiceNow instance vous fournit par défaut les jetons d'authentification suivants : ○ **Jeton statique de l'application Alexa de l'agent virtuel ServiceNow** ○ **Jeton de hachage de l'application Alexa de l'agent virtuel 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.

Champ	Description
	Remarque : La vérification des messages sortants n'est pas requise pour Alexa. Toutefois, sélectionnez la même option fournie pour la vérification des messages entrants, car il s'agit d'un champ obligatoire.
Jeton de service sortant	Jeton de service sortant autorisé. Accédez à l'enregistrement de vérification des messages entrants pour vous procurer le jeton de service sortant à partir de la Alexa configuration et fournissez-le dans le champ **Jeton de service sortant** .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Liaison du compte avec Alexa

Liez votre Alexa compte à votre ServiceNow instance pour récupérer des informations à partir de votre compétence personnalisée.

Liez votre Alexa compte à votre ServiceNow® instance

1. Configurez votre ServiceNow instance pour la lier à votre Alexa compte.

   Pour plus d'informations, consultez Créer un point de terminaison d'API OAuth pour les clients externes .

2. Pour configurer votre compte Alexa pour l'association de compte, reportez-vous à la section Configurez votre Alexa compte.
3. Pour lier les événements Alexa à votre ServiceNow instance à l'aide de votre terminal, reportez-vous à la MacOS section Lier Alexa des événements à l'aide du MacOS terminal.
4. Pour lier votre ServiceNow instance à votre Alexa compte à l'aide de l'application, reportez-vous à la Alexa section Lier votre compte à l'aide de l'application Alexa.

Configurez votre Alexa compte

Configurez votre Alexa compte pour le lier à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Connectez-vous à votre Alexa console développeur à l'aide de votre Alexa compte de développeur.
2. Accédez au **Version** > **MODÈLE** > **ASSOCIATION DE COMPTE**.
3. Sur le formulaire Association de compte, faites glisser l'icône **Autorisez-vous les utilisateurs à créer un compte ou à lier à un compte existant avec vous ?** Commutateur vers la droite.
4. Dans la section Paramètres du formulaire, faites glisser le bouton bascule **Autoriser les utilisateurs à s'authentifier à l'aide de votre application mobile** vers la droite.

Traduction automatique

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

5. Dans la section Informations sur le fournisseur de sécurité du formulaire, cliquez sur **Accorder un code d'authentification**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'attribution de code d'authentification

Champ	Description
Votre URI d'autorisation Web	L'URI qui autorise votre accès au Web. Par exemple : https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_auth.do. **Remarque :** Le nom d'instance de Alexaest voix.
Votre iOS URI d'autorisation d'application	L'URI qui autorise votre iOS application. Fournissez la `voix` comme valeur.
Votre Android URI d'autorisation d'application	L'URI qui autorise votre Android application. Fournissez la `voix` comme valeur.
URI du jeton d'accès	L'URI qui autorise l'accès aux demandes d'API. Par exemple, https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_token.do **Remarque :** Le nom d'instance de Alexaest voix.
Votre ID client	ID unique généré automatiquement de l'application cliente demandant le jeton d'accès. **Remarque :** Fournissez l'ID client généré lors de la création d'un point de terminaison d'API OAuth pour les clients externes.
Votre secret	Chaîne secrète partagée que l'instance et l'application OAuth utilisent pour autoriser les communications entre elles.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Copiez l'une des URL du champ **URL de redirection Alexa** dans la section Attribution de code d'authentification.

Remarque :
Insérez l'URL copiée dans le champ URL de redirection de l'enregistrement d'API OAuth créé dans votre ServiceNow instance.

Si vous rencontrez un problème avec l'une des URL, essayez d'utiliser la prochaine URL disponible et choisissez celle qui fonctionne.

9. 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.

Lier Alexa des événements à l'aide du MacOS terminal

Liez Alexa des événements à l'aide de votre MacOS terminal pour terminer le processus de Alexa liaison de compte à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Remarque :
Copiez l'ID de votre compétence à partir de la Alexa console développeur. L'ID de compétence est le même ID entrant que celui utilisé dans l'enregistrement sys_cs_provider_application.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Sur votre MacOS, ouvrez le terminal.
2. Exécutez la commande `npm install -g ask-cli` .
   L'exécution de cette commande installe l'interface Alexa de ligne de commande sur votre ordinateur si elle n'a pas été installée précédemment.
3. Exécutez la commande `ask configure` .
4. Connectez-vous avec les informations d'identification de votre Amazon compte développeur lorsque vous y êtes invité.

   Remarque :
   Choisissez **Non** si l'on vous pose la question **: Voulez-vous lier votre compte AWS afin d'héberger vos compétences Alexa ?**

5. Pour télécharger le fichier manifeste, exécutez la commande `ask smapi get-skill-manifest -s {<provide skillId>} > skill.json` .
6. Pour modifier le fichier `skill.json` , ajoutez le script JSON suivant à l'intérieur de l'objet manifeste.

```
"events": {
    "endpoint": {
      "uri": <provide lambda ID>.
    },
    "subscriptions": [
      {
        "eventName": "SKILL_ENABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_DISABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_ACCEPTED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_CHANGED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_ACCOUNT_LINKED"
      }
    ]
  },
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Assurez-vous de modifier le point de terminaison de l'URL avec l'ID Lambda. Vous pouvez copier l'un des points de terminaison du fichier `skill.json` et le remplacer par l'ID Lambda. Vous pouvez également l'extraire à partir de la Alexa console à partir de **Version** > **Points de terminaison**.

7. Pour charger le fichier manifeste mis à jour, exécutez la commande `ask smapi update-skill-manifest -s {<provide skillId>} --manifest "$(cat skill.json).`

Résultats
Votre Alexa compte est lié à votre ServiceNow instance.

Votre Alexa compte est lié à votre ServiceNow instance.

Lier votre compte à l'aide de l'application Alexa

Liez votre ServiceNow compte à l'aide de votre Alexa application mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Téléchargez l'application Alexa sur votre appareil ou iOS sur votre Android appareil.
2. Connectez-vous avec la même adresse e-mail que celle que vous avez utilisée pour le Amazon compte développeur.
3. Dans la partie inférieure droite de l'application, cliquez sur **Plus**.
4. Sélectionnez **Compétences et jeux**.
5. Sélectionnez **l'onglet Vos compétences** .
6. Cliquez sur **Dev**.
7. Sélectionnez la compétence que vous avez créée.
8. Si le bouton **Activer la compétence** ne s'affiche pas, cliquez sur **Désactiver la compétence**.
9. Cliquez sur **Activer**.
10. Connectez-vous avec les informations d'identification ServiceNow® de n'importe quel utilisateur de l'instance.
    Vous devriez voir que le compte est lié.

Remarque :
Insérez l'enregistrement utilisateur dans l'enregistrement provider_user_map pour terminer la liaison de compte.

Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de messagerie vocale optimale Alexa

Affinez vos paramètres et rubriques Agent virtuel fournis par le Concepteur d'agent virtuel pour une expérience de messagerie vocale optimale avec Alexa.

Traduction automatique

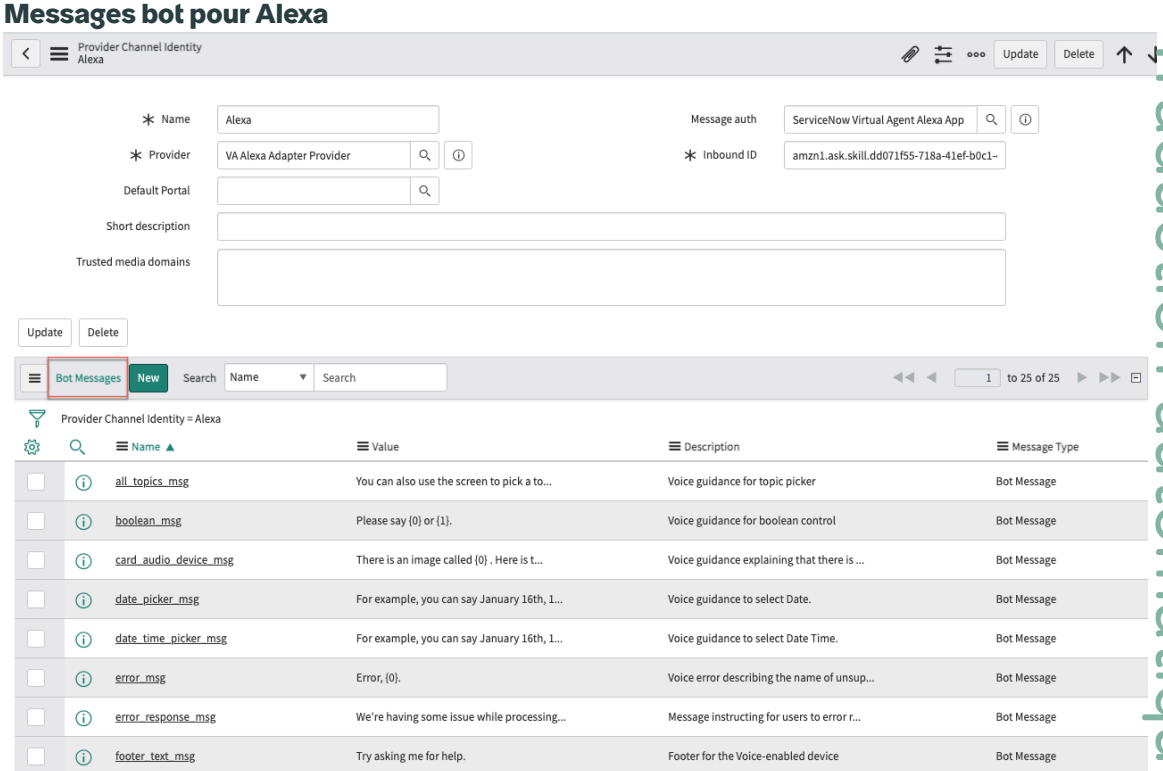
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Concepteur d'agent virtuel est un outil de diagramme pour la création et la gestion de rubriques, qui sont des plans pour la conversation entre un Agent virtuel utilisateur et un utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

  Remarque :
  Veillez à spécifier que vous utilisez Alexa le canal applicable dans le champ **Prise en charge des canaux supplémentaires** si vous souhaitez travailler sur les rubriques que vous avez conçues à Alexal'aide de .Concepteur d'agent virtuel Pour plus d'informations sur la sélection des canaux, reportez-vous à la section Déployer des Agent virtuel rubriques dans d'autres canaux.

- Les messages bot vous aident à interagir avec Alexa. Vous pouvez modifier les messages du bot pour l'interaction dans une conversation de messagerie instantanée vocale. Pour accéder aux messages bot, saisissez sys_cs_provider_application.list dans le filtre de navigation et accédez à votre Alexa profil d'application pour trouver les messages bot.

Messages bot pour Alexa



Traduction automatique

- Vous pouvez modifier le message d'accueil et d'autres messages uniquement pour les canaux vocaux à l'aide de la page Message d'accueil personnalisé et configuration. Par exemple, vous pouvez créer une rubrique personnalisée, la modifier et l'affecter pour qu'elle soit utilisée si l'utilisateur final utilise un canal vocal. Pour plus d'informations sur l'accès à la messagerie instantanée personnalisée et pour modifier la section du message d'accueil, reportez-vous à la section Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée.

- Vous pouvez également modifier les messages générés par le système en saisissant sys_properties.list dans le filtre de navigation, et les filtrer selon les critères com.glide.cs pour confirmer que ces messages fonctionnent pour les canaux vocaux. Vous pouvez consulter les messages clés suivants :

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

- com.glide.cs.topic_picker_msg
- com.glide.cs.no_topic_found_message
- com.glide.cs.no_topic_sorry_message
- com.glide.cs.link_account_msg
- com.glide.cs.message_liste_choix_rubrique
- com.glide.cs.topic_confirmation_message

Remarque :
La plupart des messages propres aux canaux vocaux sont répertoriés dans la section Messages bot de l'enregistrement Identité du canal du fournisseur.

Pour plus d'informations, consultez Changer les messages d'accueil Agent virtuel dans la rubrique Configuration du message d'accueil.

- La plupart des composants fonctionnent pour les appareils à écran et sans écran accessibles dans Alexa. Cependant, certains composants ne sont pas compatibles, en particulier pour les appareils sans écran.

Remarque :
Sur les appareils dotés d'un Alexa écran, la présentation de cartes et d'images a des limites selon les spécifications du Alexa kit de compétences.

L'application Conversational Integration with Alexa prend en charge les contrôles d'entrée utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Remarque :
Conversational Integration with Alexa Prend également en charge l'entrée tactile pour les appareils à 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.

- **Contrôles d'entrée de l'utilisateur**

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description	Écran	Aucun écran
Entrée/sortie de texte	Format de texte validé lorsqu'un utilisateur saisit certains éléments de texte.	Oui.	Oui.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément à partir d'une liste prédéfinie.	Oui, appuyez sur Défilement.	Oui, pagination vocale.
Choix dynamique	L'utilisateur sélectionne un choix dans la liste des choix créés dynamiquement.	Oui, il n'est pas possible de cliquer sur des liens.	Oui, pagination vocale.
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne au bot. Par exemple, l'utilisateur peut répondre Oui ou Non dans une conversation de messagerie instantanée.	Oui.	Oui.
Date/Heure	L'utilisateur sélectionne une date, une heure (heures et minutes) ou les deux dans le calendrier.	Oui (NLU recommandé au nœud).	Oui (NLU recommandé au nœud).
Sélecteur de fichier	L'utilisateur envoie un fichier au bot.	N°	N°
Pause	Rompt la conversation avec Alexa.	N°	N°
Carrousel	L'utilisateur sélectionne un seul élément dans le carrousel.	Oui, appuyez sur Défilement.	Oui, en lisant les étiquettes.
Sortie image/lien/html	Le bot envoie une image, un lien ou un code HTML à l'utilisateur.	Oui, il n'est pas possible de cliquer sur des liens.	error_msg
Vidéo	L'utilisateur peut choisir une carte vidéo dans la carte d'en-tête.	video_screen_device_msg	video_audio_device_msg
Carte	Type de carte d'en-tête. Choisissez le contenu : ○ Grande image avec du texte ○ Petite image avec du texte ○ Carte vidéo YouTube	Oui, pas de clic.	Oui, en lisant les étiquettes.

Traduction automatique

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

Contrôle d'entrée de l'utilisateur	Description	Écran	Aucun écran
	Les champs de la boîte de dialogue changent en fonction de votre choix.		
Table	Si vous avez sélectionné Enregistrement comme **type de référence**, sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez effectuer la recherche.	Oui Affiche les en-têtes de tableau, suivis des lignes avec en-tête de colonne : paire de valeurs, Énoncer (en-tête de table). Veuillez dire Terminé pour continuer.	Non, lire les étiquettes Malheureusement, je ne peux pas vous afficher le contenu sur cet appareil. Veuillez dire Terminé pour continuer.

Traduction automatique

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

- **Remarque :**
  Pour modifier ou changer l'un des messages bot suivants, saisissez sys_cs_provider_application.list dans le filtre de navigation de votre ServiceNow instance, sélectionnez **Alexa** > **Messages bot**, puis cliquez sur le nom du message bot que vous souhaitez modifier.
  - error_msg
  - video_screen_device_msg
  - video_audio_device_msg
  - table_msg

  Si vous trouvez le nom du message <VIDE> et que vous souhaitez ajouter un message booléen de confirmation aux utilisateurs finaux, vous pouvez configurer le message bot avec la valeur [0] ou [1].
- Conversational Integration with Alexa prend en charge les actions contextuelles qui servent une réponse appropriée à partir des intégrations de messagerie instantanée personnalisées lorsque l'entrée de l'utilisateur leur est mappée. Pour plus d'informations, consultez Actions contextuelles pour Alexa.

Actions contextuelles pour Alexa

Utilisez les actions contextuelles prises en charge par Conversational Integration with Alexa pour recevoir une réponse appropriée au cours des intégrations de messagerie instantanée personnalisée avec Alexa.

Bonjour

Vous pouvez taper ou prononcer la commande « salut » pour lancer une conversation, au milieu d'une conversation ou même à l'intérieur d'un sujet spécifique.

Lorsque vous tapez ou dites bonjour au milieu de la rubrique, vous avez le choix entre **Terminer la conversation** ou **Annuler**. Si vous mettez fin à la conversation, la Alexa compétence est réinitialisée et vous pouvez redémarrer la compétence en prononçant votre nom d'invocation. Si vous annulez la conversation, vous êtes redirigé vers la dernière rubrique à laquelle vous participiez.

Au revoir

La commande Bye est utilisée pour mettre fin à une conversation.

Vous pouvez taper au revoir ou prononcer cette commande au milieu d'une conversation pour mettre fin à la conversation.

Aide

La commande help permet de demander de l'aide à l'aide du bot.

Vous pouvez taper aide ou prononcer cette commande pour poser des questions à votre Alexa compétence. Si vous souhaitez redémarrer la conversation, dites bonjour ou redémarrez la conversation.

Redémarrer

La commande de redémarrage est utilisée pour mettre fin à une conversation de bot qui est en cours ou qui rencontre une erreur, puis pour commencer une nouvelle conversation.

Traduction automatique

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

Vous pouvez taper redémarrer ou prononcer cette commande n'importe où au milieu d'une conversation.

Fermeture de conversations de messagerie instantanée inactives Alexa

Permettez aux agents virtuels de gérer efficacement leurs conversations de messagerie instantanée actives Alexa en fermant automatiquement les conversations une fois qu'elles ont été inactives pendant un certain temps préconfiguré.

Agent virtuel Les conversations sont configurées pour l'application Alexa . Par défaut, toute conversation est fermée une fois la session Alexa fermée. Toute conversation abandonnée par les demandeurs reste ouverte ou inactive jusqu'à ce qu'elle soit automatiquement fermée quotidiennement par la *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche planifiée. Pour plus d'informations, consultez Fermeture Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

Conversational integration with Google Assistant

ServiceNow® Conversational integration with Google Assistant Permet ServiceNow® Agent virtuel d'interagir avec les demandeurs via l'interface Google vocale à l'aide des Agent virtuel rubriques. Conversational integration with Google Assistant Utilise le cadre de travail d'intégration de la messagerie instantanée conversationnelle personnalisée pour interagir avec le Agent virtuel chatbot.

Important :
Conversational integration with Google Assistant n'est plus déployé, amélioré, pris en charge ou disponible pour une nouvelle activation. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Analyse des Agent virtuel performances

Analysez les performances de vos tableaux de Agent virtuel bord préconfigurés.

Une nouvelle version du tableau de bord d'analyse conversationnelle sur Platform Analytics l'expérience est disponible à partir de Washington DC. Le tableau de bord offre plusieurs des mêmes visualisations sous la forme d'indicateurs et de répartitions, sans dépendance pour Analyse de l'expérience utilisateur les agrégations de données. Le tableau de bord répond également aux exigences de conformité des environnements de marché réglementés par les données, par exemple, Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience pour plus d'informations.

L'existant Hérité : tableau de bord d'analyse conversationnelle sera déprécié à Yokohama.

Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Experience vous aide à améliorer Agent virtuel les interactions (VA) avec les utilisateurs en fournissant des informations sur les données conversationnelles. Le tableau de bord vous permet d'affiner les rubriques et d'améliorer le taux de déviation de VA.

Premiers pas

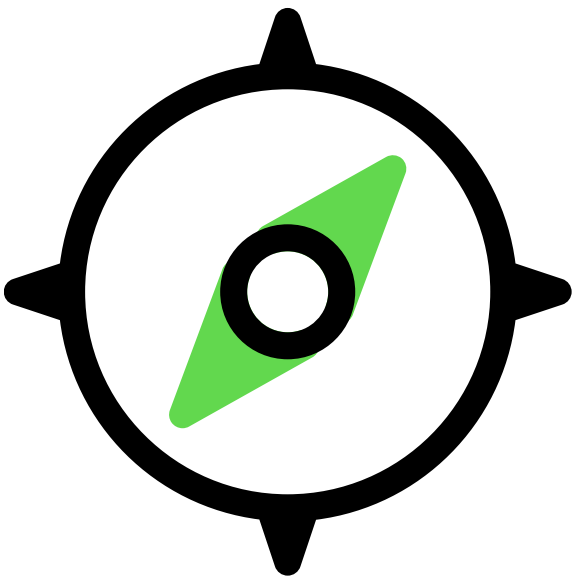
Sélectionnez une tuile pour commencer à utiliser le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Traduction automatique

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

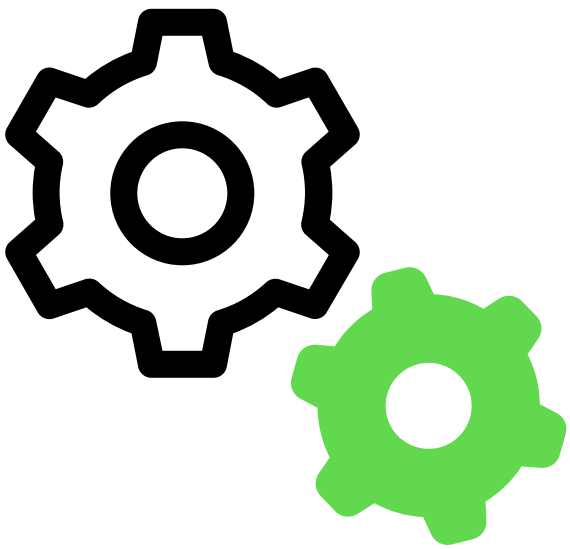
servicenow

Explorer



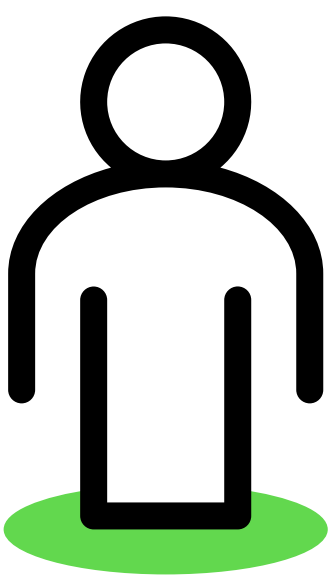
Pour permettre aux utilisateurs VA et aux administrateurs système d'en savoir plus sur le tableau de bord.

Configurer



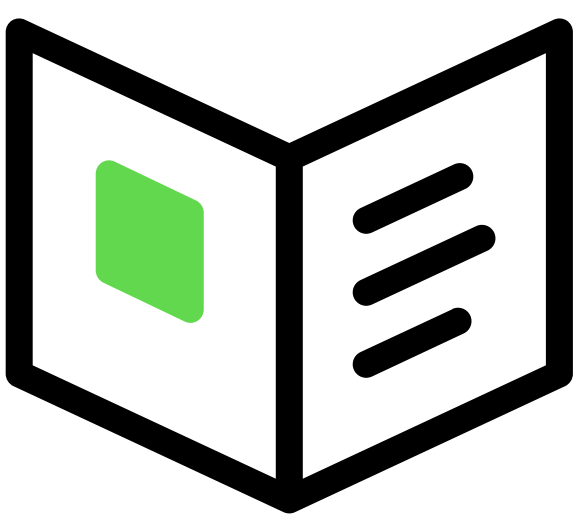
Pour les administrateurs système qui configurent le tableau de bord.

Utiliser



Pour que les utilisateurs VA apprennent à utiliser le tableau de bord.

Référence



Obtenir des informations sur le tableau de bord, les rôles et les paramètres système

Traduction automatique

Explorer le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Experience

Utilisez le tableau de bord d'analyse conversationnelle pour améliorer Agent virtuel les interactions (VA) avec les utilisateurs. Le tableau de bord fournit des aperçus des données

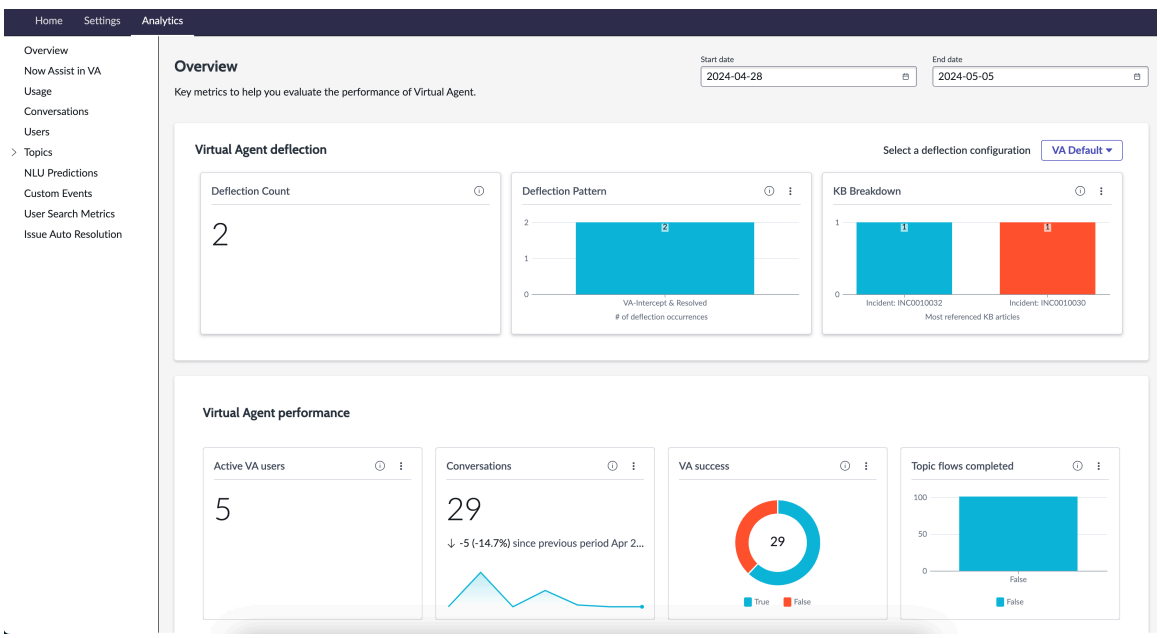
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

conversationnelles et vous aide à affiner les rubriques et à améliorer le taux de déviation de VA.

Tableau de bord d'analyse conversationnelle

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle fournit des aperçus des conversations afin que vous puissiez voir dans quelle mesure les problèmes des utilisateurs sont compris Agent virtuel et résolus. Agent virtuel conserve les données conversationnelles, c'est-à-dire les enregistrements des conversations avec les utilisateurs et les données d'analyse, pendant une durée maximale de deux ans. Le tableau de bord contient des indicateurs qui, par exemple, révèlent :

- Quel pourcentage d'utilisateurs transfèrent de VA à un agent actif ?
- Comment augmenter le taux d'engagement et réduire les abandons d'utilisateurs
- Si l'utilisateur a atteint le dernier nœud d'une rubrique
- Rubriques les plus et les moins utilisées
- Détails de la conversation à l'aide de filtres avancés
- Comment optimiser la conception d'une conversation



Fonctionnalités principales

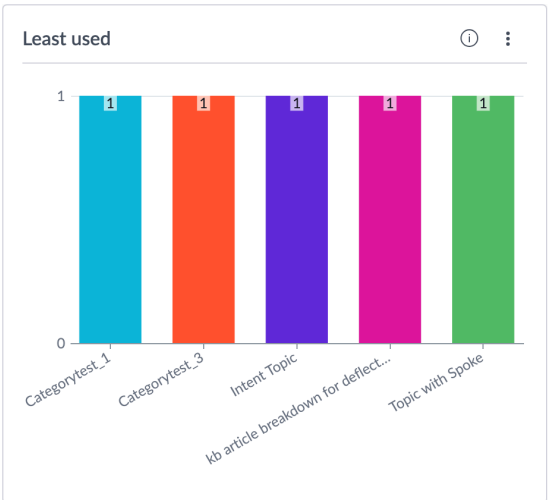
Rubriques sous-performantes

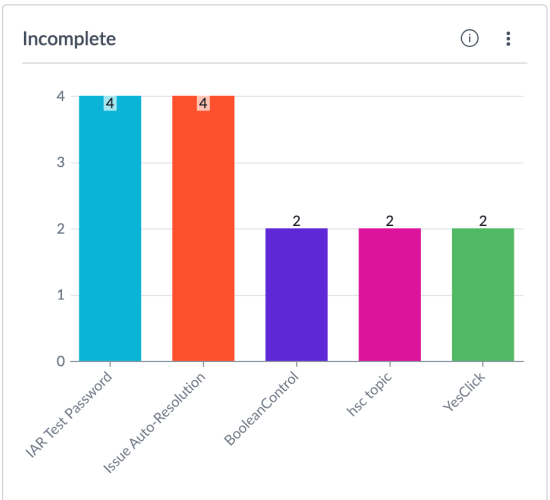
Consultez les rubriques VA sous-performantes pour examiner et améliorer les performances de la rubrique.

Traduction automatique

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

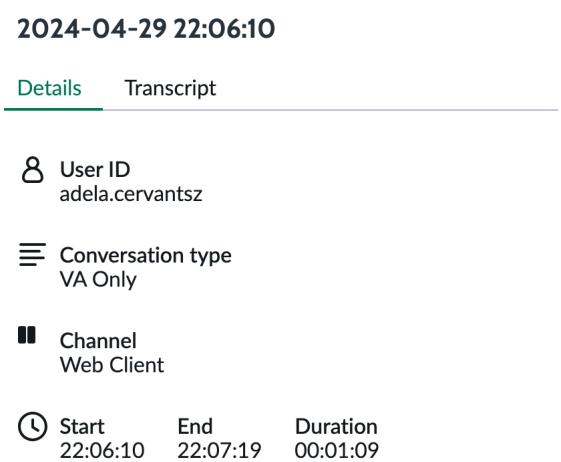
Underperforming topics





Détails de la conversation

Découvrez les métadonnées sur chaque interaction VA, y compris l'utilisateur, la durée de la messagerie instantanée, le type de conversation et le canal.

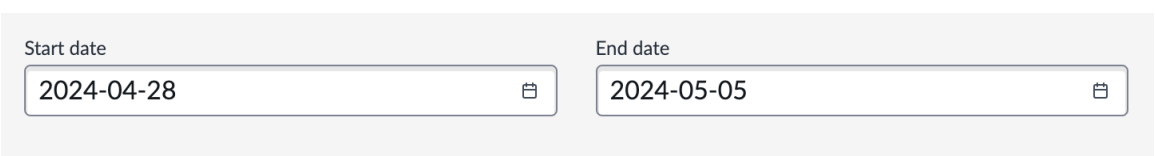


Vue d'ensemble

Les sections suivantes fournissent une vue d'ensemble de haut niveau sur l'utilisation de chaque section du tableau de bord.

Plage de dates d'affichage

Les champs **Date de début** et **Date de fin** en haut du tableau de bord spécifient la plage de données des données synthétisées sur chaque page.



Toutes les données sont continuellement transférées du tableau de Agent virtuel bord en temps réel et conservées jusqu'à deux ans.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur la définition de la plage de dates, reportez-vous à la rubrique Définir la plage de dates des données.

Certaines visualisations de données peuvent ne pas avoir de données disponibles pour la date de début et la date de fin sélectionnées dans les champs **Date de début** et **Date de fin** . Dans ce cas, le widget affiche une date de début et une date de fin pour la visualisation en fonction de la disponibilité des données dans la plage de dates sélectionnée.

Obtention de données détaillées

L'onglet **Vue d'ensemble contient des** indicateurs clés pour vous aider à évaluer les performances de VA. Vous pouvez afficher plus de détails des manières suivantes :

- Sélectionnez un onglet, par exemple, **Utilisation**.
- Sélectionnez un indicateur, par exemple, **Activer les utilisateurs VA**.

Onglets de tableau de bord

Onglets de tableau de bord

Onglet	Description
Vue d'ensemble	Affichez les indicateurs clés des performances de VA.
Now Assist dans VA	Affichez les indicateurs clés pour surveiller la performance de Now Assist dans .Agent virtuel Cela n'est visible que lorsque Now Assist in Agent virtuel est activé.
Utilisation	Affichez l'utilisation de la conversation VA, par exemple, la langue et le type de conversation.
Conversations	Affichez les détails d'une conversation et résolvez les problèmes de conversations individuelles. Le filtrage avancé vous permet de filtrer la liste des conversations par type, durée, utilisateur et langue de conversation.
Utilisateurs	Affichez comment vos utilisateurs conversent avec VA. Le filtrage avancé vous permet de filtrer la liste par utilisateur, canal et dernière conversation.
Rubriques	Affichez les indicateurs de performances des rubriques. Certains des indicateurs sont les rubriques les plus et les moins utilisées, les rubriques correspondant aux conversations VA qui ont été transférées à un agent actif, la durée moyenne des conversations par rubrique et les blocs de rubriques utilisés.
Prédiction NLU	Affichez les indicateurs de performances NLU tels que le nombre de fois où le modèle de prédiction NLU a compris avec précision l'intention de la conversation de l'utilisateur ou a sélectionné automatiquement une rubrique. L'indicateur renvoie à la Console NLU section Si votre instance inclut NLU.
Événements personnalisés	Affichez le nombre d'événements de messagerie instantanée personnalisés que vous avez créés à l'aide de la page Événements.

Traduction automatique

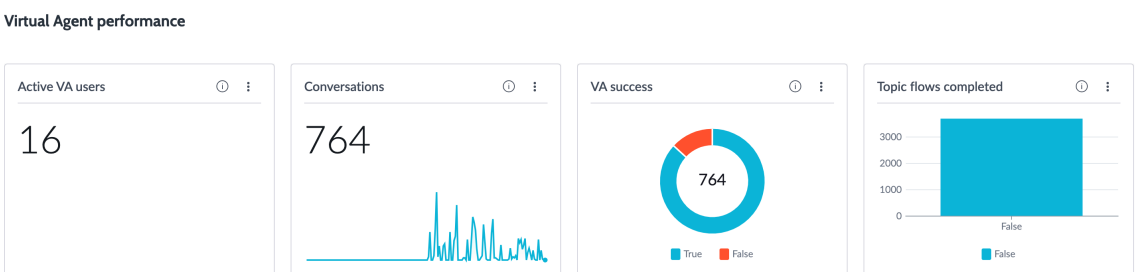
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglets de tableau de bord (suite)

Onglet	Description
Résolution automatique du problème	Affichez des détails sur le nombre de problèmes utilisateur interceptés par le service de résolution automatique et résolus par le Agent virtuel.

Agent virtuel performance

Cette zone du tableau de bord contient des indicateurs clés de performance VA que vous pouvez explorer pour plus de détails.



Les indicateurs montrent des tendances de données, telles que l'augmentation ou la diminution des valeurs de données dans la plage de dates spécifiée sur le tableau de bord. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher la description de l'indicateur.

Certaines visualisations de tendances sur le tableau de bord, telles que les tendances dans l'intention et la correspondance des rubriques, ne prennent pas en charge l'affichage des données mensuelles, hebdomadaires et quotidiennes.

Configurer le tableau de bord d'analyse conversationnelle

Configurez des événements personnalisés et des définitions de formule pour créer des analyses plus ciblées.

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle vous permet de personnaliser les données que vous surveillez comme suit :

- Plage de dates : spécifiez la plage de dates pour les données affichées sur le tableau de bord.
- Événements personnalisés : le tableau de bord peut afficher des analyses sur les événements personnalisés que vous créez. Tous les événements doivent se rapporter à des conversations. Par exemple, vous pouvez stocker des données sur chaque conversation qui a utilisé un canal spécifique, tel que Slack.
- Substitution de formule : personnalisez les définitions de paramètres utilisées dans les rapports d'analyse. Par exemple, par défaut, la *durée* est le temps total entre le premier et le dernier échange dans une conversation. Vous pouvez remplacer cette formule en soustrayant les heures inactives de la conversation.

Exigences de rôle

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à la section Rôles du tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Traduction automatique

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

Dépendances

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle nécessite la version Quebec ou une version ultérieure de Agent virtuel.

Installer le tableau de bord d'analyse conversationnelle

Obtenir des mises à jour du tableau de bord d'analyse conversationnelle à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de cette San Diego version, l'application Analyse conversationnelle est automatiquement installée lorsque vous activez le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot). Les mises à jour ultérieures de cette application doivent être téléchargées et installées à partir du ServiceNow Store.

Rôle requis : Administrateur d'analyse de la messagerie instantanée

Procédure

1. Vérifiez que le module d'extension Glide Agent virtuel [com.glide.cs.chatbot] est activé sur votre instance. À partir de la San Diego version, l'application Tableau de bord d'analyse conversationnelle est automatiquement installée lorsque vous activez le module d'extension Glide Agent virtuel [com.glide.cs.chatbot].
2. Accédez au ServiceNow Store et recherchez *des analyses*.
3. Sélectionnez la dernière version de l'application Analyse conversationnelle.
   Le magasin installe les mises à jour de l'application Analyse conversationnelle et des outils de configuration des données analytiques. Le nom du module d'extension est com.sn.conversational.analytics et le nom du périmètre est sn_ci_analytics. Voici quelques-unes des tables principales du tableau de bord d'analyse conversationnelle :

Table	Description
sn_ci_analytics_conversation	La table principale pour les conversations. Il répertorie les Agent virtuel conversations.
sn_ci_analytics_event	Liste des événements. Un événement est quelque chose qui se produit, par exemple, une notification exploitable. Le tableau de bord peut afficher des analyses sur les événements par défaut ou ceux que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Configurer des événements personnalisés.
sn_ci_analytics_event_prop	Liste des valeurs utilisées dans les événements.
sn_ci_analytics_formula_override	Répertorie les remplacements de formule pour les propriétés utilisées par le tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions personnalisées.

Remarque :
Vous n'avez pas besoin d'une licence ou d'un module d'extension pour Performance Analytics.

Créer des événements personnalisés à surveiller

Créez des événements personnalisés et surveillez-les dans le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

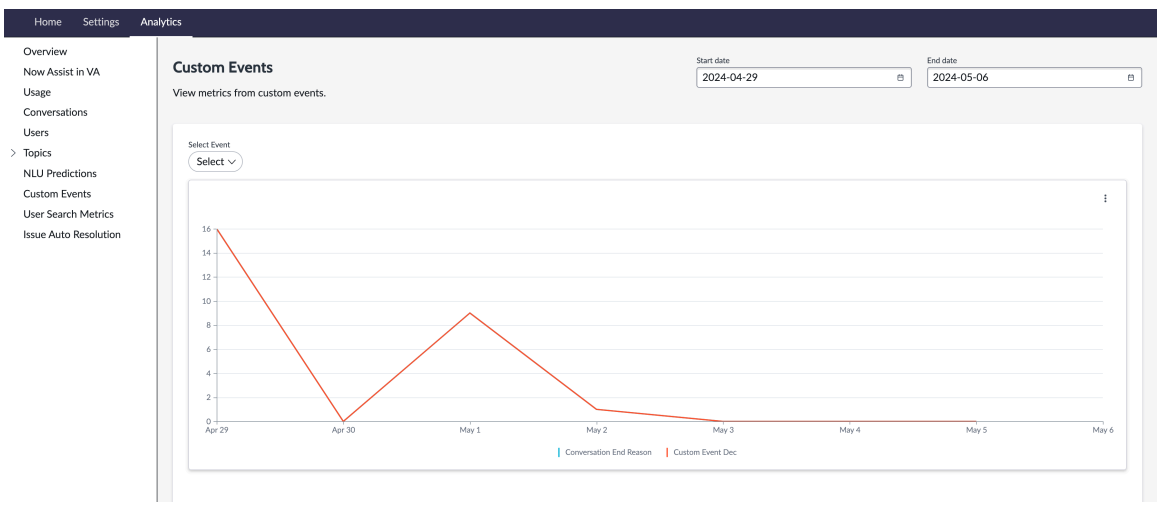
Rôle requis : administrateur d'analyse de messagerie instantanée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un événement est une combinaison de conditions qui s'appliquent à un sous-ensemble de Agent virtuel conversations (VA). Par exemple, un événement peut être des conversations provenant d'un canal Slack que VA a transférées à un agent actif.

La plupart des mesures que vous voyez sur le tableau de bord, par exemple les détails de rubrique et de conversation, sont dérivées d'événements prédéfinis. Le tableau de bord affiche ces événements dans les **onglets Rubriques** et **Conversations** . Pour créer des événements personnalisés, vous pouvez utiliser la fonctionnalité Événements personnalisés. Utilisez des événements personnalisés pour créer des analyses sur les données qui vous intéressent, par exemple :

- Nombre de conversations sur un canal Slack qui ont été transférées à un agent actif.
- Nombre de conversations sur un canal Slack où l'utilisateur n'est jamais revenu.

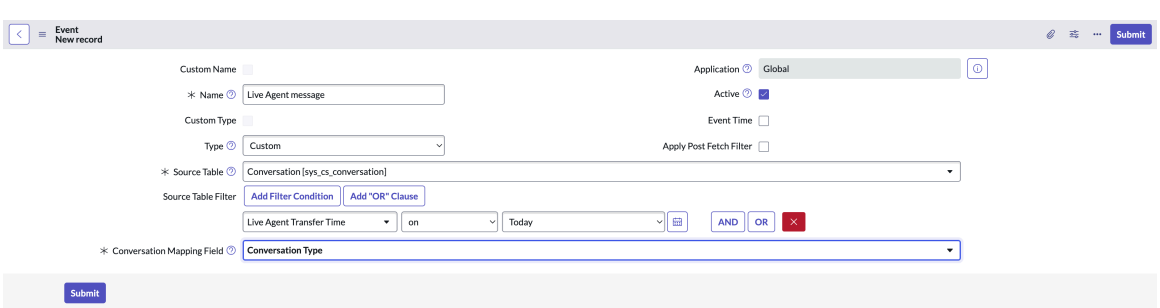


Les événements personnalisés apparaissent dans l'onglet **Événements personnalisés** . Si vous n'avez configuré aucun événement personnalisé, le tableau de bord n'en affichera aucun. Vous pouvez créer jusqu'à 20 événements personnalisés.

Les événements personnalisés prennent effet lorsque vous les créez. Vous ne pouvez pas les utiliser pour analyser les données collectées avant de créer l'événement personnalisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse conversationnelle** > **Configuration d'événement** et sélectionnez **Nouveau**.
   La page Nouvel enregistrement d'événement s'affiche.

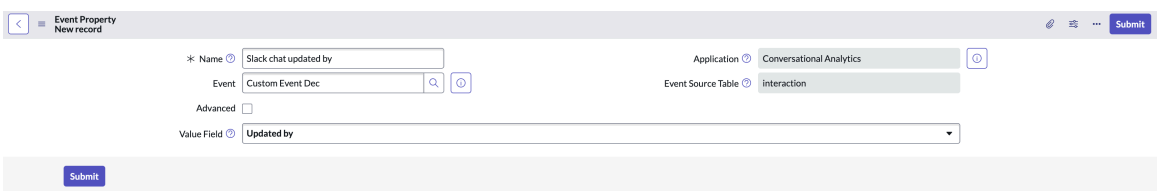


Traduction automatique

© 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.

2. Renseignez les champs du formulaire.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   La page Événements s'affiche, qui répertorie tous les événements personnalisés. Vous avez spécifié la table pour rechercher des événements personnalisés. Vous devez maintenant spécifier les valeurs de paramètre qui déclenchent l'événement personnalisé.
4. Cliquez sur l'événement personnalisé que vous avez créé.
5. Dans la liste connexe Propriétés de l'événement, sélectionnez **Nouveau**.
   La page Nouvel enregistrement de propriété d'événement s'affiche dans laquelle vous spécifiez les propriétés d'un événement personnalisé que vous souhaitez suivre sur le tableau de bord.



   Dans cet exemple, l'onglet **Événement personnalisé** affiche les mesures pour *`Updated by`* l'événement personnalisé, Messages-from-Slack.

6. Renseignez les champs du formulaire.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La page Event (Événement) s'affiche.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La page Événements s'affiche, qui répertorie tous les événements personnalisés. Vous pouvez ouvrir l'onglet **Événements personnalisés** sur le tableau de bord pour afficher l'événement personnalisé. Cet événement personnalisé n'est pas rétroactif ; Le tableau de bord affiche uniquement les nouveaux événements qui répondent aux critères d'événement personnalisé.

Créer des définitions de remplacement personnalisées

Utilisez des scripts pour remplacer les formules par défaut utilisées pour créer les analyses sur le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur d'analyse de la messagerie instantanée

Assurez-vous de définir le périmètre de l'application sur Analyse conversationnelle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle utilise des formules pour déterminer les analyses, comme par exemple comment calculer la durée. Vous pouvez remplacer les formules par défaut pour adapter l'analyse à vos besoins. Par exemple, la formule par défaut pour la durée dans le tableau de bord est le temps entre le premier et le dernier échange dans une conversation. Vous pouvez remplacer cette formule en soustrayant les heures inactives de la conversation.

Les formules par défaut et les remplacements de formule se trouvent dans la table sn_ci_analytics_formula_override. Vous ne pouvez modifier les formules existantes qui se trouvent dans la table qu'en désactivant la formule par défaut et en créant un nouvel enregistrement de remplacement de formule. Vous ne pouvez pas remplacer certaines

Traduction automatique

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

formules, car elles dépendent du système. Vous pouvez toutefois créer des événements personnalisés pour atteindre un objectif similaire.

Les définitions par défaut sont les suivantes :

- Durée : temps qui s'écoule du début d'une session de conversation jusqu'à l'envoi du dernier message, plutôt que la fermeture de la session de conversation. Vous ne pouvez pas remplacer le script fourni pour la durée. Vous pouvez uniquement l'activer ou le désactiver. Si vous décochez la case **Actif** , la durée est calculée jusqu'à la fin de la session. Si vous activez la case à cocher **Actif** , la durée est calculée jusqu'au dernier message envoyé.
- Taux d'auto-résolution : nombre de conversations qui n'ont pas eu de commentaires négatifs, qui contenaient une rubrique qui est allée jusqu'au dernier nœud et qui n'ont pas été remontées jusqu'à un agent actif. Le tableau de bord divise ce nombre par le nombre de toutes les conversations pour obtenir le taux.
- Feedback (Commentaire) : défini comme positif, neutre et négatif. Par exemple, pour remplacer ce comportement, utilisez Agent virtuel d'abord (VA) Designer pour créer un classement de 1 à 10. Ensuite, vous pouvez utiliser un script pour remplacer le comportement par défaut du tableau de bord en regroupant 1 à 4 comme négatif, 5 à 7 comme neutre et 8 à 10 comme positif.
- État de fin : défini par défaut de 12 façons. Pour plus d'informations, consultez Exemples de remplacement de formule.
- Conversation valide : définie comme un enregistrement de conversation inclus dans les résultats du tableau de bord qui répond à au moins un des critères suivants.
  - Les conversations de notification non exploitables, qui ne nécessitent pas de validation de la part de l'utilisateur, sont comptées comme des conversations actives.
  - Les notifications exploitables qui ne font pas partie d'une conversation existante sont considérées comme des conversations valides lorsque l'état de la notification est Envoyé ou Terminé.
  - La conversation engage la découverte de rubrique ou une conversation directe avec l'agent Agent virtuel en direct.

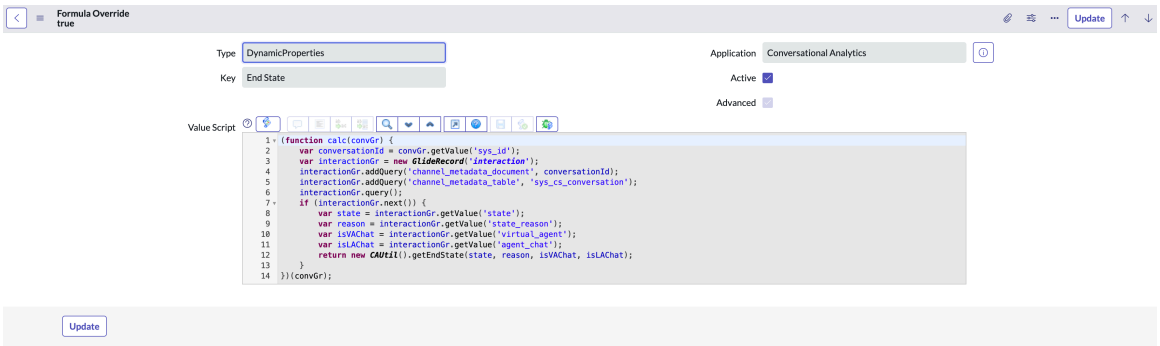
Remarque :
Les remplacements de formule ne modifient pas les données stockées. Ils ne modifient la façon dont le tableau de bord affiche les données qu'en calculant les données existantes d'une manière différente.

Procédure

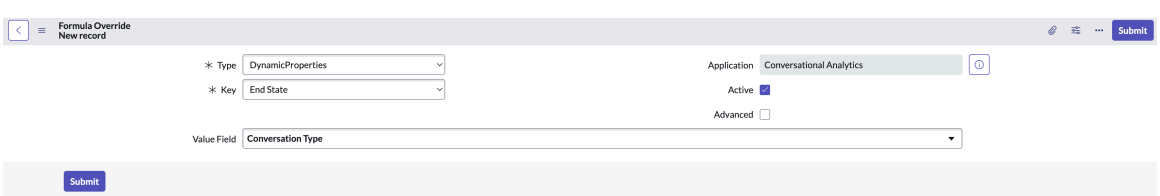
1. Accédez à la **Tout** > **Analyse conversationnelle** > **Substitution de formule**.
   Vous pouvez également saisir `sn_ci_analytics_formula_override.list` dans le navigateur de filtre pour afficher la table sn_ci_analytics_formula_override.
2. Sélectionnez la formule que vous souhaitez remplacer.
   Vous ne pouvez pas remplacer la formule de durée, vous pouvez uniquement l'activer ou la désactiver. Vous pouvez modifier les scripts pour d'autres définitions. Ce sont les seules définitions que vous pouvez modifier.
   La page Remplacement de formule s'affiche et affiche la formule existante.

Traduction automatique

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



3. Copiez le script dans le champ Script de valeur.
   Les formules par défaut sont en lecture seule. Donc, pour les modifier, vous devez en faire une copie.
4. Décochez la case **Actif** pour rendre la formule par défaut inactive.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de remplacement de formule qui remplace la formule par défaut.
   La page Nouvel enregistrement de remplacement de formule s'affiche.



7. Renseignez les champs du formulaire.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Exemple de remplacement de formule

Utilisez l'exemple de remplacement de formule suivant pour créer vos propres remplacements de formule.

Définitions de l'état de fin du groupe

L'état de fin d'une conversation indique comment une conversation s'est terminée. Par exemple, il se peut que l'utilisateur ne réponde pas ou que l'utilisateur ferme la fenêtre de messagerie instantanée. Il existe 12 définitions par défaut de l'état final. Pour en savoir plus sur les états de fin de conversation, reportez-vous Agent virtuel Enregistrements d'interactionà .
Le script suivant les regroupe comme suit :

- VA a fermé la session de messagerie instantanée
  - VA fermé par le système : pas de réponse de l'utilisateur
  - VA fermé par le système : rubrique terminée
  - VA fermé par le système : laissé avec la recherche IA
  - VA fermé par le système : fermeture automatique
  - VA fermé par le système : l'utilisateur ne s'est jamais engagé
- L'agent actif a fermé la session de messagerie instantanée

Traduction automatique

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

- LA fermé par le système : pas de réponse de l'utilisateur
- LA fermé par le système : messagerie instantanée terminée
- LA fermé par l'agent : cliqué sur Fin/X
- LA fermé par le système : avant engagement de l'agent

- L'utilisateur a fermé la session de messagerie instantanée
  - LA fermé par l'utilisateur : cliqué sur Fin/X
  - VA fermé par l'utilisateur : cliqué sur Fin/X
  - LA fermé par l'utilisateur : avant engagement de l'agent

Pour créer ces regroupements des 12 états finaux, suivez les instructions de création d'un remplacement de formule et utilisez le script suivant.

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
         'System Closed VA – Left With AI Search',
         'System closed VA – Auto Closed',
         'System Closed VA – User Never Engaged'
      ];
      LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
         'System Closed LA – Chat Complete',
         'Agent Closed LA – Clicked End/X',
         'System Closed LA – Before Agent Engagement'
      ];
      USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
         'User Closed VA – Clicked End/X',
         'User Closed LA - Before Agent Engagement'
      ];
      if (state) {
         if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
            return 'System Closed VA';

         if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
            return 'System Closed LA';

         if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
            return 'User Closed';
      }
      return state;
   }

   var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
   var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
   interactionGr.query();
   if (interactionGr.next()) {
      var state = interactionGr.getValue('state');
      var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
    var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
    var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
    return getFinalEndState(endState);
  }
})(convGr);
```

Utilisation du tableau de bord d'analyse conversationnelle

Utilisez le tableau de bord d'analyse conversationnelle pour obtenir des informations sur Agent virtuel les conversations (VA).

Les sections suivantes expliquent comment utiliser le tableau de bord pour examiner les interactions de VA avec les utilisateurs. Vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer) pour utiliser le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

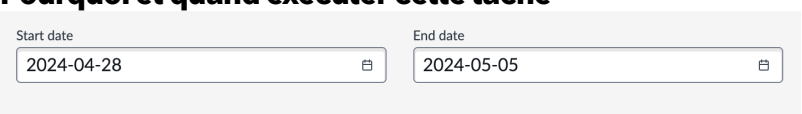
Définir la plage de dates des données

Définissez les champs **Date de début** et **Date de fin** en haut de l'onglet Vue d'ensemble pour spécifier la plage de dates des visualisations de données sur la page. La plage de dates définie sur cet onglet s'applique à tous les autres onglets du tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : Visionneuse d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Vous pouvez définir la plage de dates de deux façons.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Analyse**.
2. **Facultatif :** Utilisez les champs **Date de début** et **Date de fin** pour définir la plage de dates.
   a. Sélectionnez l'icône **Calendrier de date de début** ( ).
   b. Double-sélectionnez la date de début sur le calendrier.
   c. Sélectionnez **OK**.
   d. Sélectionnez l'icône **Calendrier Date de fin** ( ).
   e. Double-sélectionnez la date de fin sur le calendrier.
   f. Sélectionnez **OK**.
   Les données affichées sur le tableau de bord s'ajustent en fonction des données de la nouvelle plage de dates.
3. **Facultatif :** Utilisez le calendrier des **dates de date de début** pour définir la plage de dates.

Traduction automatique

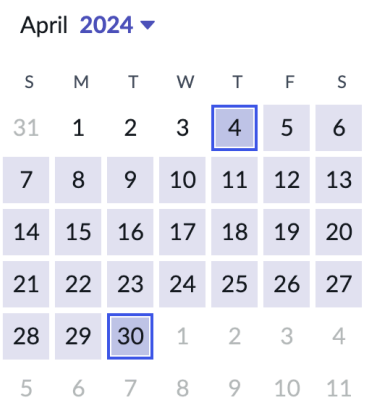
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Sélectionnez l'icône **Calendrier de date de début** ( ).

b. Double-sélectionnez la date de début de la plage de dates.

c. Tout en maintenant la touche Ctrl du clavier enfoncée, sélectionnez deux fois la date de fin.
Le tableau de bord met en surbrillance la plage de dates.

(Optional)



d. Sélectionnez **OK**.

(Optional) Les données affichées sur le tableau de bord s'ajustent en fonction de la nouvelle plage de dates.

Onglet Vue d'ensemble

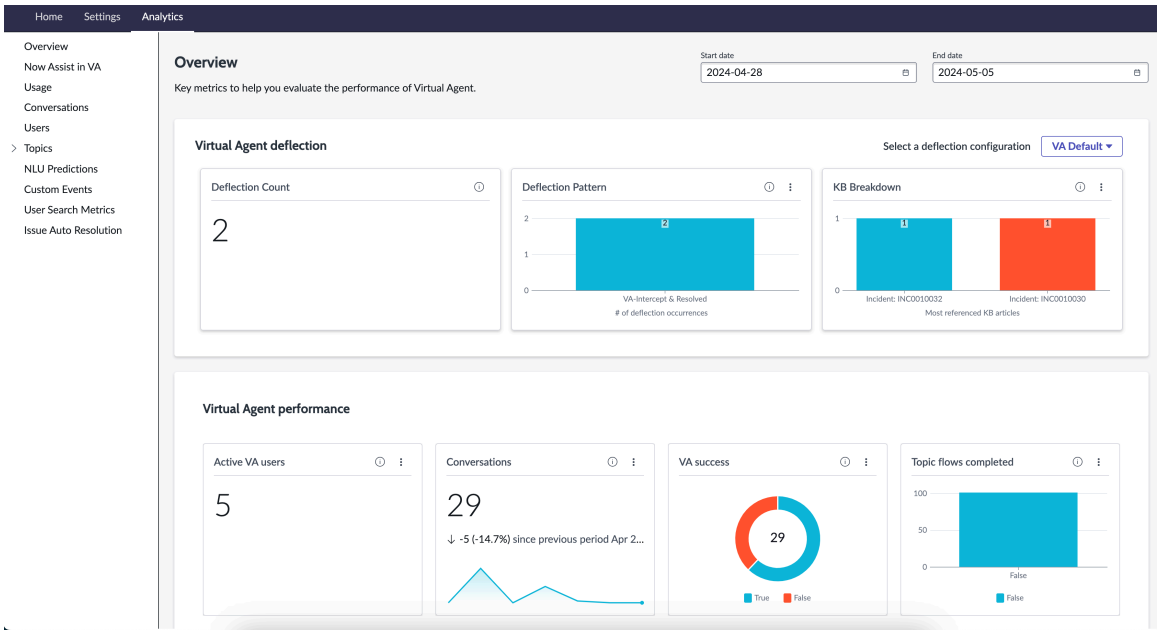
Utilisez l'onglet Vue d'ensemble pour afficher les indicateurs clés qui vous aident à évaluer les performances de Agent virtuel.

L'onglet **Vue d'ensemble** correspond à la page de destination du tableau de bord. Les visualisations de l'onglet **Vue d'ensemble** sont des indicateurs importants des performances de VA. Vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer) pour utiliser l'onglet **Vue d'ensemble** .

Remarque :
Now Assist dans Agent virtuel Analytics n'apparaît dans le volet de navigation de gauche que lorsque vous avez Now Assist dans Agent virtuel activé l'option Analytics.

Traduction automatique

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



indicateurs clés de performance

Indicateurs	Descriptions
Nombre de déviations	Nombre d'occurrences de déviation mesurées par le nombre d'exécutions du bloc de rubriques Déviation. Une réorientation se produit lorsque l'Agent virtuel résout un problème pour un utilisateur ou aide à le résoudre.
Modèle de déviation	Nombre de déviations par modèles de déviation.
Répartition de la base de connaissances	Titres des articles de la base de connaissances avec le nombre de fois où ils ont été présentés dans le cadre des déviations.
Activer les utilisateurs VA	Nombre cumulé d'utilisateurs finaux actifs uniques (et non d'agents) qui ont utilisé l'interface conversationnelle.
Conversations	Nombre de toutes les conversations interactives initiées à partir du Agent virtuel.
Réussite VA	Pourcentage de conversations qui se sont terminées sans escalade et avec un flux de rubriques prévu. Les conversations terminées sont celles qui atteignent la fin d'une rubrique ou d'une Agent virtuel conversation, qui sont fermées par l'utilisateur ou qui sont automatiquement fermées. Terminée sans escalade signifie que la conversation n'a pas été acheminée vers un agent actif et que l'utilisateur n'a pas donné de commentaires négatifs. (Les types de commentaires comprennent les commentaires négatifs, positifs, neutres et aucun commentaire.)

Traduction automatique

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

indicateurs clés de performance (suite)

Indicateurs	Descriptions
Flux de rubrique terminés	Pourcentage de rubriques que les utilisateurs finaux ont complétées jusqu'au dernier nœud sur toutes les rubriques invoquées et exécutées.
Catégorie de la rubrique : terminée	Nombre de conversations terminées affichées par catégorie de rubrique.
Catégorie de la rubrique : incomplète	Nombre de conversations incomplètes affichées par catégorie de rubrique.
Rubrique : terminée	Nombre d'occurrences par rubrique lorsque l'utilisateur a terminé le dernier nœud.
Rubrique : incomplète	Nombre d'occurrences par rubrique où les utilisateurs ont abandonné la conversation avant que la rubrique n'atteigne le dernier nœud.
Commentaire de l'utilisateur	Résultats des commentaires classés comme bons, mauvais et neutres. Les résultats des commentaires sont calculés à partir de la rubrique Configuration des commentaires. **Remarque :** Un utilisateur disposant du rôle Administrateur d'analyse de messagerie instantanée peut modifier la fréquence d'affichage de la rubrique Configuration des commentaires après la fin de la messagerie instantanée à l'aide des propriétés système.
Canaux	Nombre de conversations exécutées sur les canaux configurés d'Agent virtuel.
État de fin de la conversation	Nombre de conversations qui se sont terminées à l'état de fin de conversation prêt à l'emploi.

Les actions typiques de l'onglet **Vue d'ensemble** sont les suivantes :

- Sélection d'une configuration de déviation pour afficher les indicateurs de déviation tels que le nombre de déviations, le modèle de déviation et la répartition de la base de connaissances.
- Sélection des données visualisées, par exemple, une barre dans un histogramme, pour obtenir des informations supplémentaires sur les données.
- Modification de la plage de dates des données affichées.

Onglet Utilisation

L'onglet Utilisation fournit des informations **d'utilisation** relatives au type de conversation, à la langue utilisée dans les conversations et au taux d'engagement des notifications exploitables délivrées par Agent virtuel (VA).

Les indicateurs de l'onglet **Utilisation** fournissent les informations suivantes.

Traduction automatique

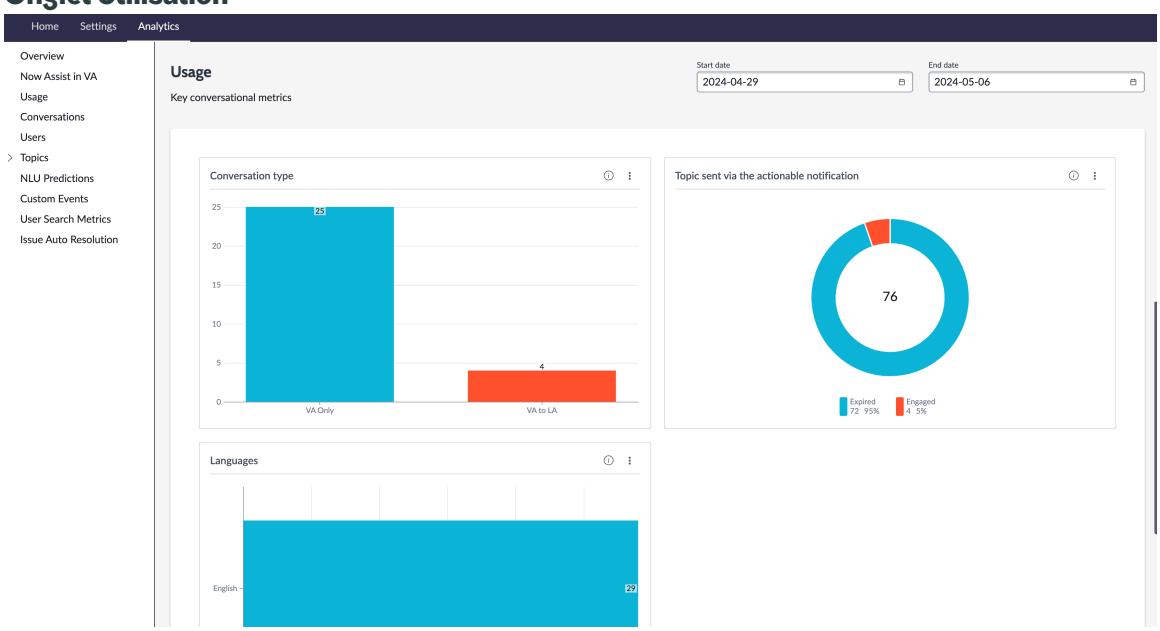
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Indicateurs d'utilisation

Indicateurs	Descriptions
Type de conversation	Nombre de conversations escaladées de VA à un agent actif, initiées et terminées dans VA uniquement, ou initiées et terminées par un agent actif.
Rubrique envoyée via la notification exploitable	Nombre de notifications exploitables envoyées par Virtual Agent aux utilisateurs pour la période sélectionnée, ainsi que le nombre et le pourcentage de notifications exploitables avec lesquelles les utilisateurs se sont engagés et avec lesquelles ils ne se sont pas engagés.
Langues	Langues utilisées par les utilisateurs et nombre de conversations dans chaque langue.

Vous devez disposer du rôle Administrateur d'analyse de la messagerie instantanée ou Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée pour accéder à l'onglet **Utilisation** .

Onglet Utilisation



Onglet Conversations

Utilisez l'onglet **Conversations** pour afficher la liste des conversations et les détails de chaque conversation qui s'est produite au cours de la plage de Agent virtuel dates sélectionnée.

Toutes les conversations de la table Conversation [sys_cs_conversation] qui s'exécutent sur le Concepteur d'agent virtuel sont répertoriées sur la page Conversations, à l'exception des notifications, des conversations ouvertes (en cours) et des aperçus.

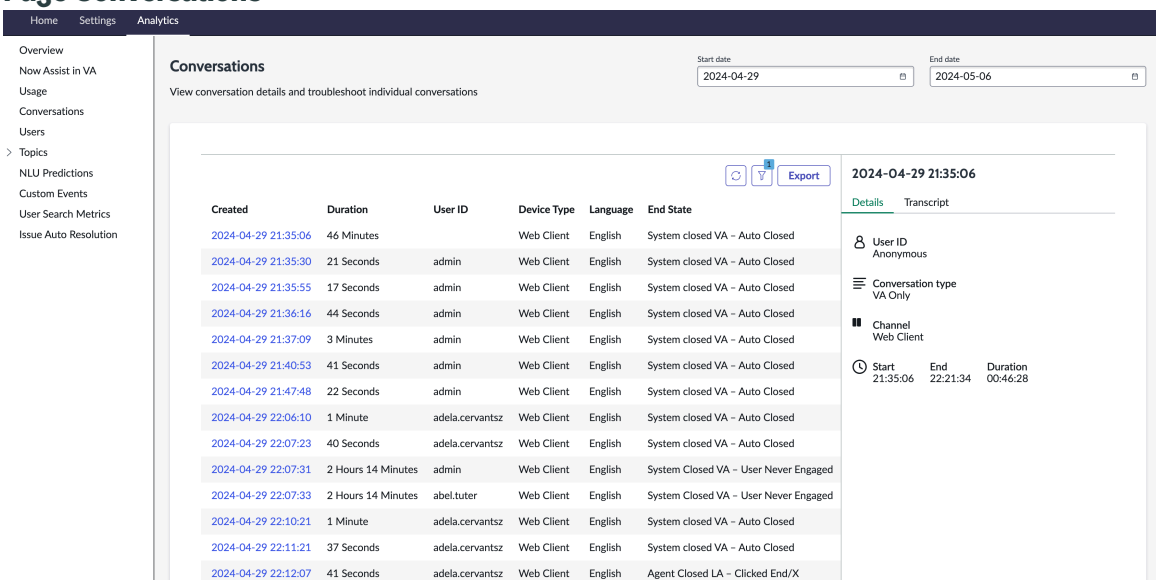
Agent virtuel Les données de conversation et d'analyse sont conservées pendant une période de deux ans.

Pour accéder à l'onglet **Conversations** , vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).

Traduction automatique

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

Page Conversations



Avantages de l’onglet Conversations

L’onglet **Conversations** vous permet d’effectuer les actions suivantes :

- Filtrez la liste des conversations en fonction de conditions spécifiques à l’aide de l’éditeur de filtre. Pour plus d'informations, voir Utiliser les filtres dans l’onglet Conversation
- Apprenez-en plus sur chaque conversation en affichant les détails de la conversation. Pour en savoir plus, consultez Obtenir les détails de la conversation.
- Exporter la liste des conversations vers un fichier. Pour plus d'informations, consultez Exporter la liste des conversations.
- Téléchargez la transcription de la conversation pour résoudre les problèmes des conversations individuelles. Pour plus d'informations, consultez Télécharger la transcription de la conversation.

Obtenir les détails de la conversation

Pour obtenir plus d’informations sur une conversation, sélectionnez l’une des conversations de la liste. Les informations s’affichent sur le panneau latéral.

Traduction automatique

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

Détails de la conversation

2024-04-29 22:06:10

Details | Transcript

User ID
adela.cervantsz

Conversation type
VA Only

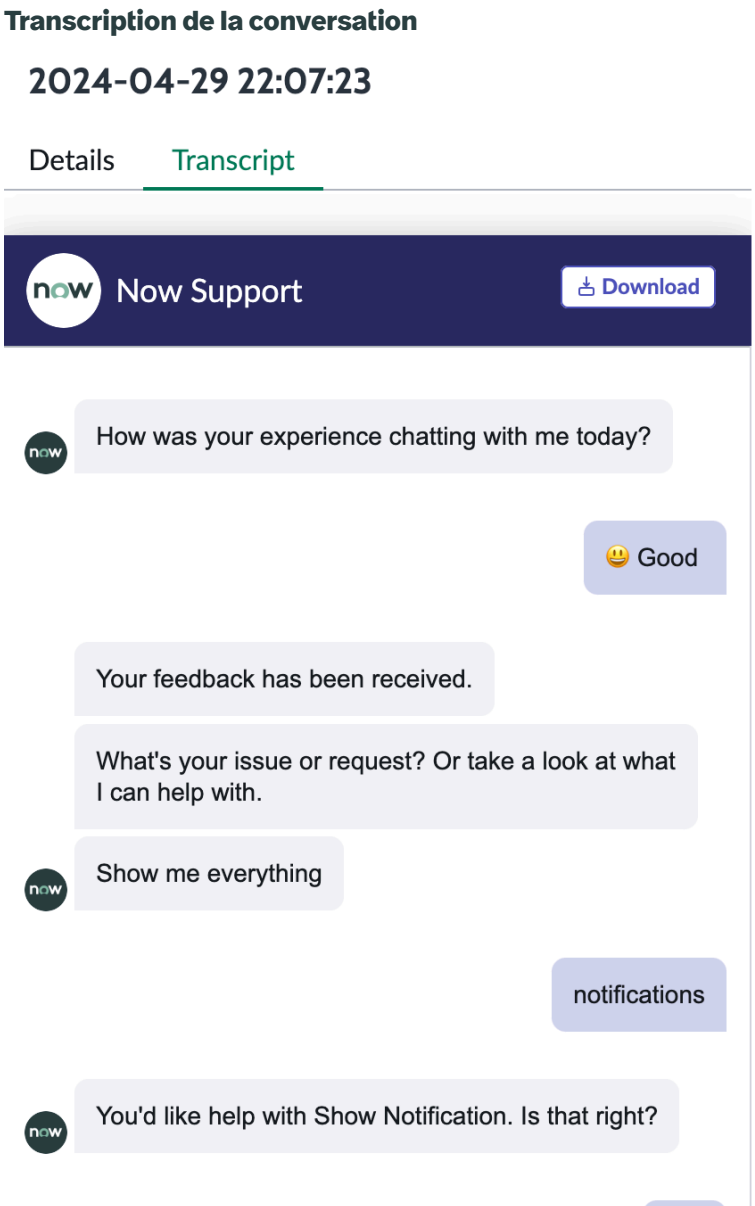
Channel
Web Client

Start	End	Duration
22:06:10	22:07:19	00:01:09

Pour afficher et télécharger la transcription de la conversation, sélectionnez l'onglet **Transcription** .

Traduction automatique

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



Exporter la liste des conversations

Pour exporter la liste de conversations de la page Conversations vers un fichier, sélectionnez **Exporter**. Dans la fenêtre contextuelle Exporter, spécifiez le format du fichier, par exemple Excel, CSV, JSON ou PDF, et le type de livraison (e-mail ou téléchargement).

Remarque :
Vous pouvez exporter jusqu'à 1 000 enregistrements uniquement à partir de la liste sur la page. Cette limite n'est pas configurable.

Informations sur la conversation

Le tableau suivant décrit les détails des conversations répertoriées dans l'onglet **Conversations** .

Traduction automatique

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

Informations de l'utilisateur

Colonne	Description
Créé	Date de la conversation.
Durée	Durée de la conversation.
ID d'utilisateur	Identificateur unique que le système crée et affecte de façon permanente à un Agent virtuel utilisateur. L'ID devient une partie des enregistrements de conversation. Ce numéro est différent de l'ID utilisateur système.
Type d'équipement	Canal conversationnel utilisé pour la messagerie instantanée.
Langue	Langue utilisée pour la conversation.
État de fin	Comment la conversation s'est terminée. Pour en savoir plus sur les différents états de fin de conversation, reportez-vous à Agent virtuel Enregistrements d'interaction.
Type	Type de conversation, par exemple, VA uniquement (conversation initiée et terminée dans VA).
Conversation	

Télécharger la transcription de la conversation

Pour télécharger la transcription de la conversation, sélectionnez une conversation dans la liste des conversations et cliquez sur **Télécharger**.

Le fichier de .txt de transcription de conversation comprend divers éléments de données tels que l'entrée de l'utilisateur, Agent virtuel la réponse, Hub d'intégration de Concepteur de fluxl'action de flux, les contrôles personnalisés et les informations de bloc de rubriques pour la conversation sélectionnée. Ces informations aident les Agent virtuel administrateurs à résoudre les problèmes des conversations, par exemple les conversations où des erreurs se sont produites ou les transferts à un agent actif. Pour plus d'informations sur le fichier .txt, reportez-vous à la section Modèle de transcription de conversation.

Modèle de transcription de conversation

Le fichier de .txt de transcription de conversation contient des informations utilisées pour résoudre les problèmes des conversations individuelles.

Élément de données	Description
ID de conversation (sys_id)	Identificateur unique de la conversation, généré automatiquement par le Agent virtuel.
Heure de début de la conversation	Heure de début de la conversation.
Canal	Canal à partir duquel la conversation a été initiée. Par exemple, l'application Slack , Microsoft Teamsetc.
Noms d'utilisateur	Nom de l'utilisateur qui a initié la conversation.
État de l'utilisateur	État de l'utilisateur dans l'instance Now Platform® . Par exemple, actif ou inactif.
Réponse de l'agent	Contrôle qui affiche Agent virtuel les réponses dans une conversation.

Traduction automatique

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

Élément de données	Description
Entrée de l'utilisateur	Contrôle qui invite et capture des informations de l'utilisateur dans une conversation.
Date et heure du message	Horodatage des messages individuels.
Journaux FDIH	Action ou flux secondaire • ID : sys_id de l'action ou du flux secondaire. • Entrées : entrée transmise à l'action ou au flux secondaire. • Sorties : sortie reçue de l'action ou du flux secondaire.
Bloc de rubriques	Nom du bloc de rubriques défini dans la rubrique actuelle. • ID : sys_id du bloc de rubriques invoqué. • Entrées : entrée transmise au bloc de rubriques. • Sorties : sortie reçue du bloc de rubriques.

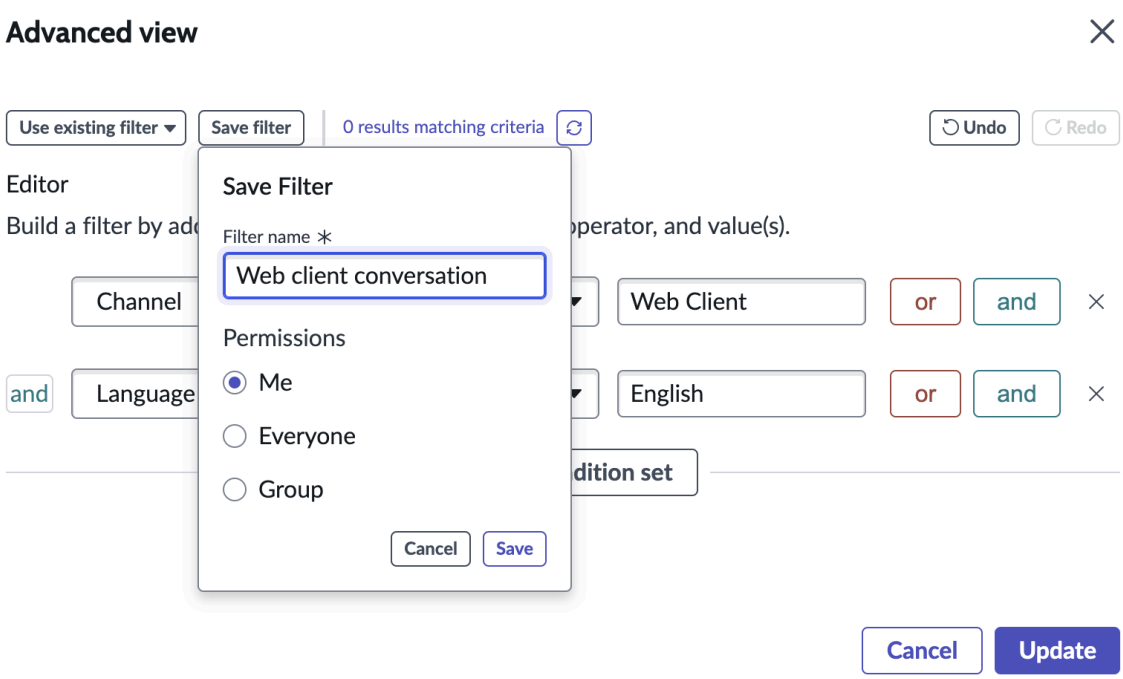
Utiliser les filtres dans l'onglet Conversation

Vous pouvez filtrer la conversation pour une compréhension plus approfondie.

Filtrage à l'aide de l'éditeur de filtre

Pour filtrer les conversations, cliquez sur l'icône de filtre et sélectionnez le bouton **Vue avancée** pour utiliser l'éditeur de filtre. Vous pouvez sélectionner un filtre existant dans la liste ou créer une nouvelle condition de filtre.

Création de filtres dans l'éditeur de filtres



L'éditeur de filtre se compose des éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Champ : liste basée sur des tables pertinentes. Pour en savoir plus sur les options de champ, reportez-vous à la section Options de champ dans l'éditeur de filtre.
- Opérateur : une liste d'opérateurs générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.

Pour ajouter une condition dépendante dans l'éditeur de filtre, cliquez sur **ou** ou **et**. Pour filtrer la liste des conversations à l'aide de la condition, cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour supprimer une condition, cliquez sur l'icône de suppression ( ) en regard de la condition.

Pour enregistrer une condition que vous avez créée dans le générateur de conditions, cliquez sur **Enregistrer le filtre**. Dans la fenêtre contextuelle Enregistrer le filtre, spécifiez un nom pour le filtre. Vous pouvez également définir des autorisations pour le filtre dans la fenêtre Enregistrer le filtre. Les utilisateurs disposant du rôle Visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer) peuvent sélectionner et modifier les filtres enregistrés.

Options de champ dans l'éditeur de filtre

Options de champs

Option	Description
Canal	Conversations ayant utilisé le canal spécifié.
Heure de la conversation	Conversations comprises entre la date et l'heure spécifiées.
Durée	Conversations dans la durée spécifiée. Vous pouvez modifier la définition de la durée pour qu'elle soit une durée de session plutôt qu'une durée de messagerie active. Pour plus d'informations, consultez Créer des définitions de remplacement personnalisées.
État de fin	Conversations dont l'état spécifié est basé sur la façon dont les conversations se sont terminées. Les valeurs des états finaux sont stockées dans la table Interactions [interactions]. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Enregistrements d'interaction.
Événements	Événements spécifiques qui sont déclenchés dans une conversation.
Résultat du commentaire	Conversations pour le type de commentaire spécifié.
Langue	Conversations pour la langue spécifiée en fonction du paramètre de langue de l'utilisateur.
Nombre de messages	Les conversations pour le nombre de messages spécifié sont disponibles dans la messagerie instantanée.
Nom du fournisseur	Conversations pour le fournisseur spécifié.
Réussite VA	Conversations résolues par le Agent virtuel.
Configuration des types de rubriques	Conversations qui ont utilisé le type de rubrique de configuration spécifié.
Blocs de rubriques	Conversations qui ont utilisé le bloc de rubriques spécifié.

Traduction automatique

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

Option	Description
Catégories de rubriques	Conversations qui ont des rubriques qui appartiennent à une catégorie de rubriques spécifiée.
Nombre de rubriques	Nombre de conversations qui ont utilisé la rubrique spécifiée. Chaque conversation peut utiliser plusieurs rubriques et cette option filtre les conversations en fonction du nombre de rubriques utilisées.
Rubriques	Conversations qui ont utilisé les rubriques spécifiées dans la messagerie instantanée.
Type	Conversations du type spécifié, par exemple agent actif uniquement ou Agent virtuel uniquement.

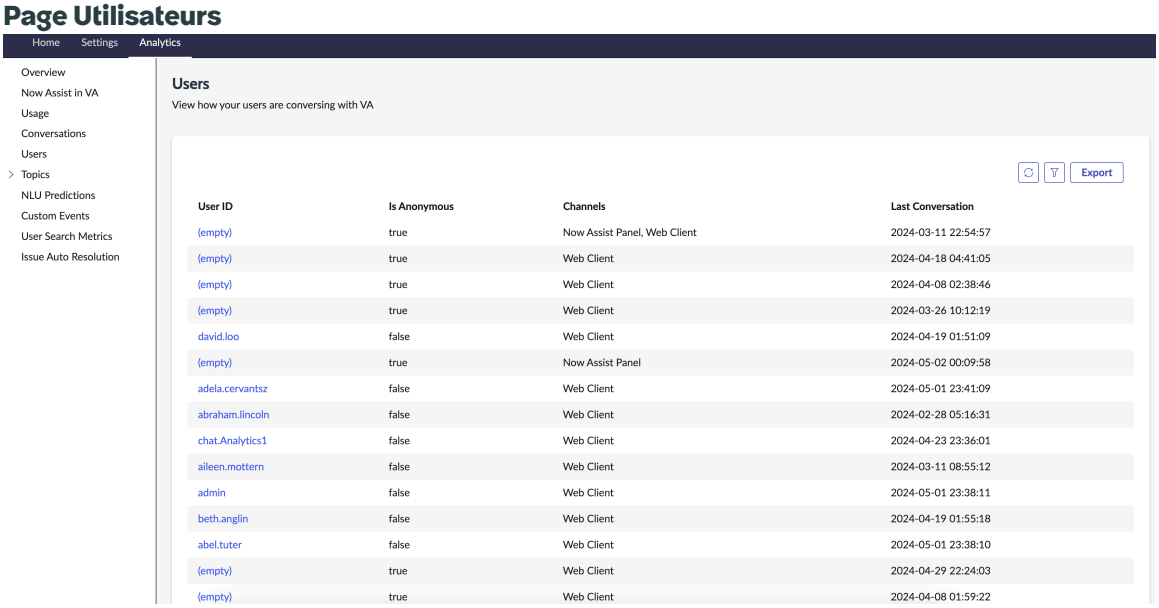
Onglet Utilisateurs

Obtenez des informations détaillées sur Agent virtuel les utilisateurs, telles que l'heure de la dernière conversation et la durée de la conversation.

L'onglet **Utilisateurs** fournit des informations sur les utilisateurs qui interagissent avec Agent virtuel.

Pour accéder à l'onglet **Utilisateurs** , vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).

Page Utilisateurs



Avantages de l'onglet Utilisateurs

L'onglet **Utilisateurs** vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Filtrez la liste des utilisateurs en fonction de conditions spécifiques à l'aide de l'éditeur de filtre. Pour plus d'informations, voir Utiliser les filtres de l'onglet Utilisateurs
- Affichez les détails de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez la section Informations sur l'utilisateur sur cette page.
- Exporter la liste des utilisateurs vers un fichier. Pour plus d'informations, consultez la section Exporter la liste des utilisateurs de cette 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.

Exporter la liste d'utilisateurs

Pour exporter la liste des utilisateurs de la page Utilisateurs vers un fichier, sélectionnez **Exporter**. Dans la fenêtre contextuelle Exporter, spécifiez le format du fichier, par exemple Excel, CSV, JSON ou PDF, et le type de livraison (e-mail ou téléchargement).

Remarque :
Vous pouvez exporter jusqu'à 1 000 enregistrements uniquement à partir de la liste sur la page. Cette limite n'est pas configurable.

Informations de l'utilisateur

La table suivante décrit les détails de l'utilisateur répertoriés dans l'onglet Utilisateurs.

Informations de l'utilisateur

Colonne	Description
ID d'utilisateur	ID utilisateur de l'utilisateur connecté. Si les utilisateurs ne se connectent pas, ils apparaissent dans les sessions en tant **qu'anonymes**.
Est anonyme	Si les utilisateurs ne se sont pas connectés, ils apparaissent dans les sessions en tant qu'anonymes.
Canal	Canal de conversation utilisé par l'utilisateur.
Dernière conversation	Horodatage de la dernière conversation de l'utilisateur avec le Agent virtuel.

Utiliser les filtres de l'onglet Utilisateurs

Vous pouvez utiliser des filtres pour mieux comprendre les données utilisateur.

Filtrer à l'aide de l'éditeur de filtre

L'éditeur de filtre vous permet de filtrer les utilisateurs en fonction d'une ou plusieurs conditions. Vous pouvez sélectionner un filtre existant dans la liste ou en créer un nouveau à l'aide de l'éditeur.

L'éditeur de filtre se compose des éléments suivants :

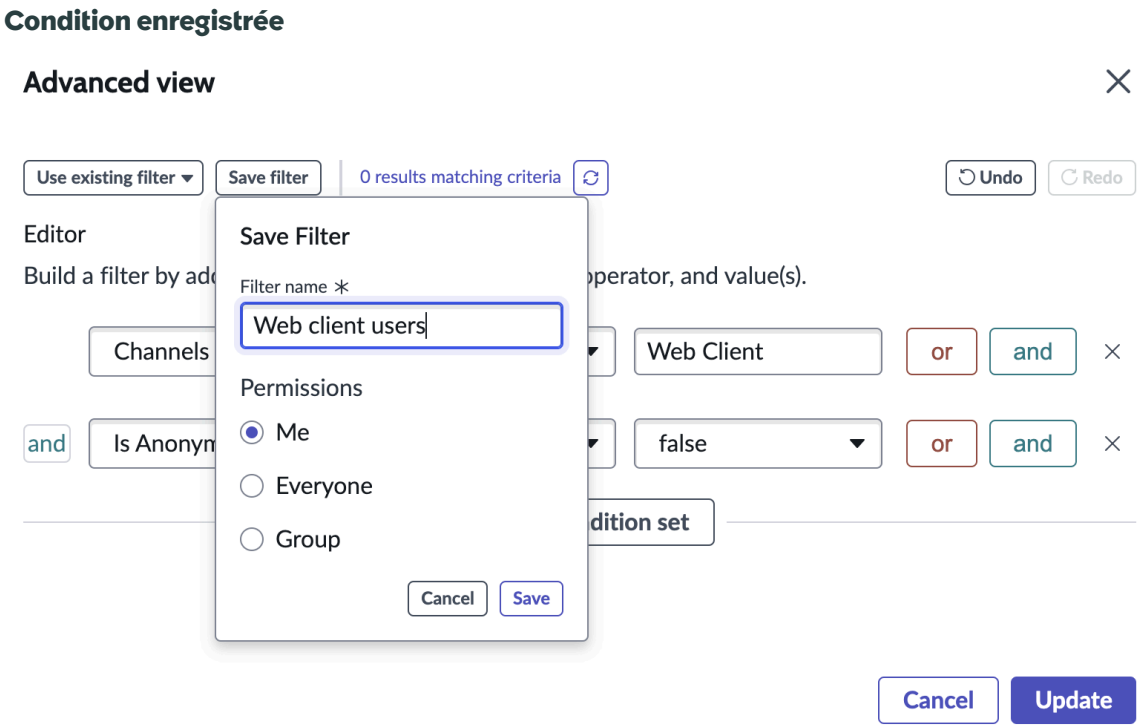
- Champ : liste basée sur des tables pertinentes.
- Opérateur : liste des opérations générées contextuellement en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.

Pour supprimer une condition, cliquez sur l'icône de suppression ( ) en regard de la condition. Pour ajouter des conditions dépendantes dans le générateur de conditions, cliquez sur **ou** ou **et**. Pour filtrer la liste des conversations à l'aide de la condition, cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour enregistrer une condition que vous avez créée dans l'éditeur de filtre, cliquez sur **Enregistrer le filtre**. Dans la fenêtre contextuelle Enregistrer le filtre, spécifiez un nom pour le filtre. Vous pouvez également définir des autorisations pour le filtre dans la fenêtre Enregistrer le filtre. Les utilisateurs disposant du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer) peuvent sélectionner et modifier vos filtres enregistrés.

Traduction automatique

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

Filtres de l'utilisateur

Option	Description
ID d'utilisateur	ID utilisateur de l'utilisateur connecté.
Index utilisateur	Numéro unique que le système crée et affecte de façon permanente à un Agent virtuel utilisateur. Ce numéro devient une partie des enregistrements de conversation.
Une conversation existe	Conteneur des propriétés du sous-filtre. Par exemple, dans l'image précédente, le sous-filtre est **Durée**.
Nombre de canaux	Nombre de canaux utilisés par un utilisateur. Un canal désigne l'application cliente utilisée par l'utilisateur, par exemple Slack. Par exemple, si tous les utilisateurs n'ont utilisé qu'un seul canal pour discuter avec , Agent virtuella définition de la valeur du filtre sur 2 élimine tous les utilisateurs de la liste.
Canaux	Affiche uniquement les utilisateurs qui ont utilisé le canal spécifié pour discuter.
Décompte des conversations	affiche uniquement les utilisateurs pour lesquels le nombre de conversations est spécifié dans le filtre.
Heure de la première conversation	Affiche uniquement les utilisateurs pour lesquels la première conversation a eu lieu dans la période spécifiée.
Langue	affiche uniquement les utilisateurs qui discutent dans la langue spécifiée.
Heure de la dernière conversation	affiche uniquement les utilisateurs pour lesquels la dernière conversation a eu lieu dans la période spécifiée.
Temps dans la messagerie instantanée	Affiche uniquement les utilisateurs dont la durée des conversations instantanées se situe dans la période spécifiée (par exemple, plus de 30 secondes).

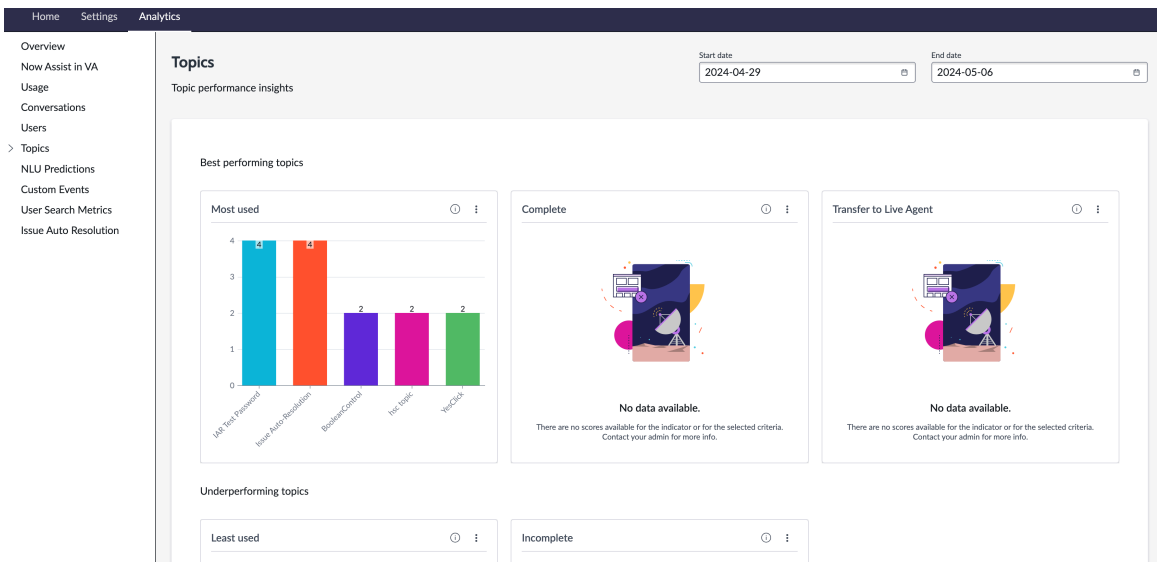
Traduction automatique

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

Utilisez l'onglet **Rubriques** du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour identifier les rubriques les meilleures et les moins performantes.

L'onglet Rubriques fournit un aperçu des **rubriques** (VA) qui fonctionnent bien et de celles qui Agent virtuel ne le sont pas. Pour utiliser l'onglet Rubriques , vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).



Rubriques les plus performantes

L'indicateur Rubriques les plus performantes affiche les rubriques les plus performantes. L'axe horizontal répertorie les rubriques. Le décompte sur l'axe vertical fait référence au nombre de fois où la rubrique a été invoquée par VA.

- Le plus utilisé : rubriques qui ont le moins été invoquées par VA dans les conversations.
- Terminé : nombre de fois où VA a terminé la rubrique sans la transférer à un agent actif.
- Transférer à l'agent actif : rubriques qui ont été transférées à un agent actif parce que VA n'a pas pu résoudre la requête de l'utilisateur.

Rubriques sous-performantes

L'indicateur Rubriques sous-performantes affiche les rubriques qui n'ont pas bien fonctionné. L'axe horizontal répertorie les rubriques. Le décompte sur l'axe vertical fait référence au nombre de fois où la rubrique a été invoquée par VA.

- Le moins utilisé : rubriques qui ont le moins été invoquées par VA dans les conversations.
- Incomplet : rubriques que l'utilisateur a abandonnées sans résolution.

Spokes

L'indicateur de spokes fournit des détails sur le spoke, les actions, les flux secondaires et les rubriques qui ont exécuté le spoke. Pour plus d'informations, consultez Spokes.

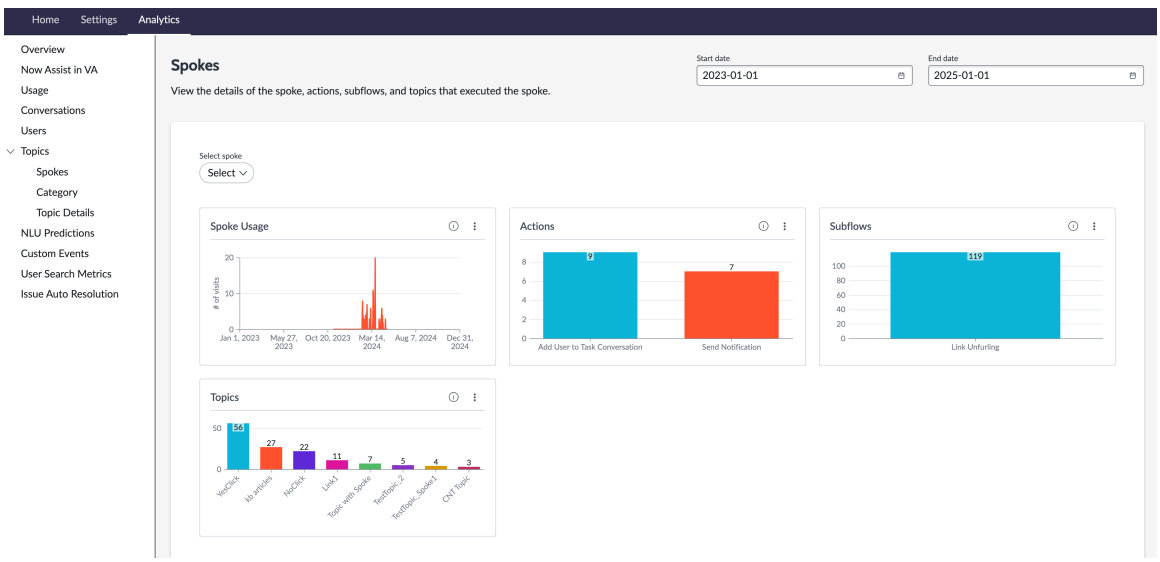
Spokes

Utilisez les indicateurs de spokes pour afficher des détails tels que l'utilisation du spoke, les actions de spoke et les flux secondaires pour le spoke 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.

Dans Agent virtuel, les conversations contiennent des rubriques, des rubriques des spokes et des spokes des actions de spoke ou des flux secondaires. Les indicateurs **de spokes** indiquent quels spokes, actions et flux secondaires ont été utilisés et à quelle fréquence.



Onglet Spokes

L'onglet Spokes contient les indicateurs suivants.

- **Spoke Usage (Utilisation du spoke)** : l'indicateur Spoke Usage (Utilisation du spoke) indique le nombre de fois où le spoke sélectionné a été exécuté dans la plage de dates.
- **Actions** : l'indicateur d'actions indique quelles actions ont été exécutées pour le spoke sélectionné, lesquelles.
- **Subflows (Flux** secondaires) : l'indicateur de flux secondaires indique quels flux secondaires ont été exécutés pour le spoke sélectionné.
- **Rubriques** : l'indicateur Rubriques indique quelles rubriques ont exécuté le spoke sélectionné. L'axe horizontal affiche les rubriques qui ont déclenché le spoke. L'axe vertical indique le nombre de fois où le spoke a été déclenché dans une rubrique.

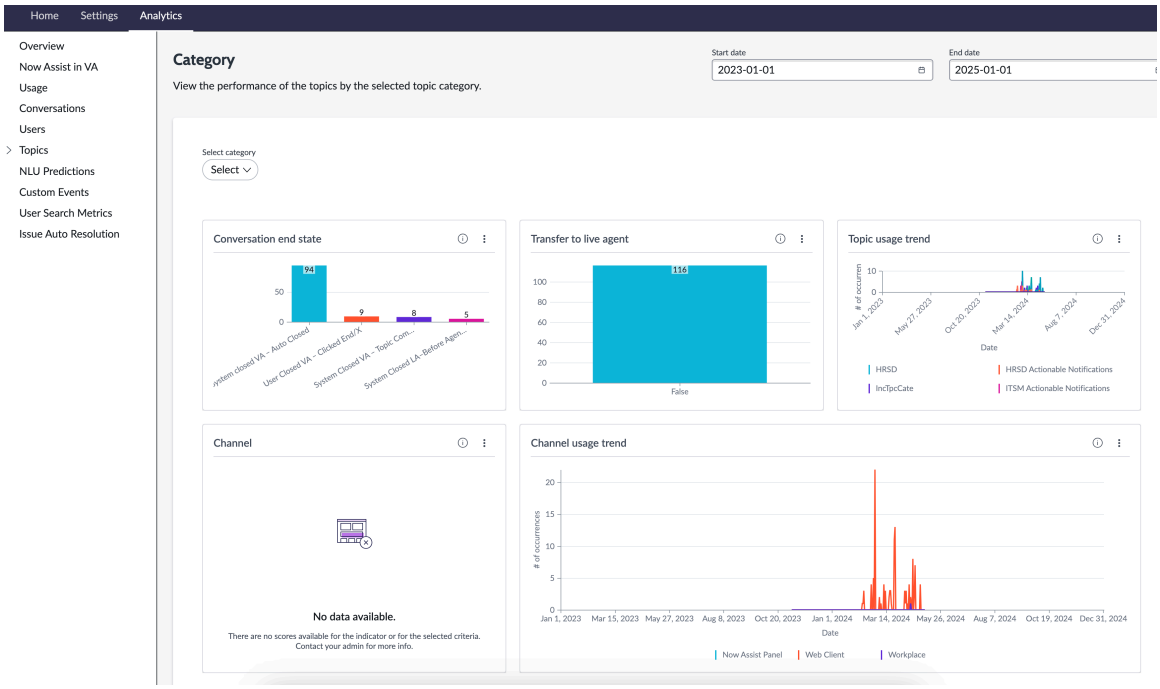
Catégories des rubriques

Utilisez la page Catégorie du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour afficher les performances des rubriques (VA) par catégorie de Agent virtuel rubrique sélectionnée.

Les catégories de rubriques regroupent les rubriques de conversation connexes. Les rubriques peuvent appartenir à plusieurs catégories. Sélectionnez la liste déroulante pour afficher les catégories que vous pouvez afficher dans les visualisations. Les visualisations montrent les performances globales des Agent virtuel conversations qui se sont déroulées dans les rubriques appartenant à une 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.



Pour plus d'informations sur la création ou la modification de catégories VA, consultez Créer ou modifier des catégories personnalisées.

Visualisations des catégories de rubriques

Visualisation	Description
État de fin de la conversation	Nombre d'utilisateurs qui ont atteint un nœud spécifique dans une rubrique de la catégorie VA. Dans l'exemple, six utilisateurs ont atteint le nœud intitulé **VA fermé par le système : fermeture automatique**. Utilisez ce champ pour voir où les rubriques ont cessé de fonctionner pour les utilisateurs. Pour les définitions de chaque état de fin de conversation, reportez-vous à la section Agent virtuel Enregistrements d'interaction.
Transférer à l'agent actif	Nombre d'utilisateurs transférés de VA à un agent actif dans cette catégorie de VA. Un nombre élevé indique que la rubrique ne répond pas aux besoins des utilisateurs.
Tendance d'utilisation des rubriques	Nombre de rubriques utilisées par les utilisateurs dans une catégorie de rubrique spécifiée au cours de la plage de dates. L'exemple montre le nombre de rubriques par jour utilisées par les utilisateurs dans la catégorie IT. Utilisez ce champ pour surveiller les mises à jour des rubriques.
Canal	Application que l'utilisateur a utilisée pour discuter avec VA dans cette catégorie de rubrique, par exemple, Slack ou client Web.
Tendance de l'utilisation du canal	Nombre d'utilisateurs utilisant un canal spécifié au cours de la plage de dates pour les rubriques de cette catégorie VA.

Détails des rubriques

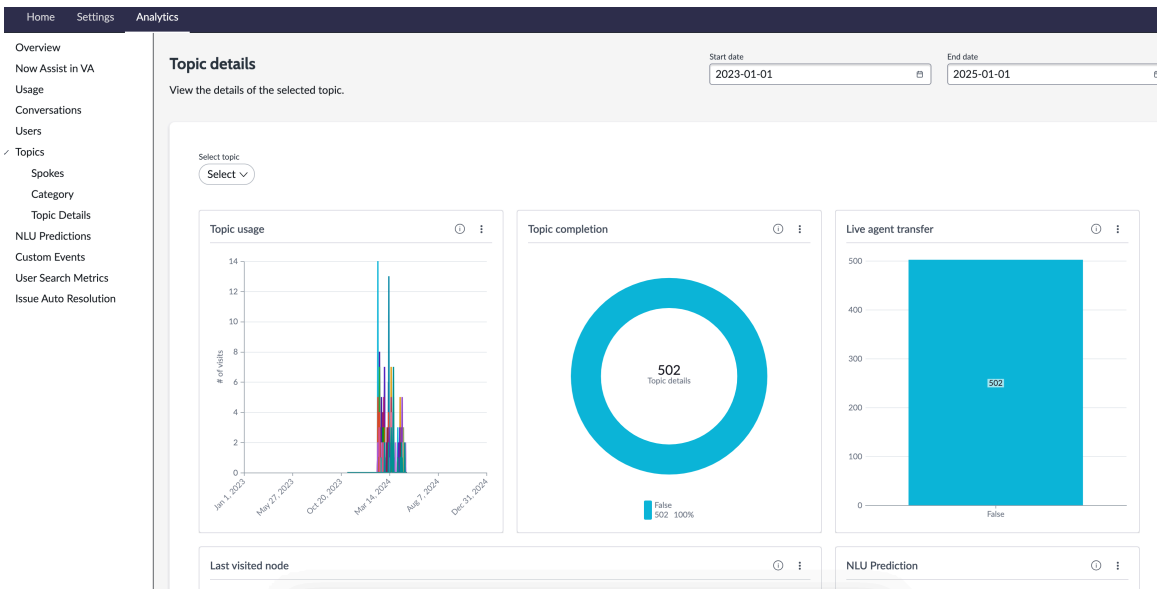
Utilisez la page Détails de la rubrique du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour afficher les indicateurs clés de performance des Agent virtuel rubriques (VA).

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.

Obtenir des informations supplémentaires sur les rubriques

Sélectionnez une rubrique dans la liste déroulante pour afficher les indicateurs qui lui sont associés.



La page Détails de la rubrique fournit les indicateurs suivants.

- **Topic Usage (Utilisation de la rubrique)** : nombre de fois que la rubrique a été utilisée chaque jour.
- **Achèvement de la rubrique** : nombre de fois que l'utilisateur a accédé au dernier nœud de la rubrique.
- **Transfert d'agent actif** : nombre de messageries instantanées VA transférées à un agent actif.
- **Dernier nœud visité** : derniers nœuds que les utilisateurs ont visités avant de quitter la messagerie instantanée.

  La présomption est que les utilisateurs ont abandonné après le dernier nœud qu'ils ont visité.

- **Prédiction NLU** : statistiques de prédiction NLU pour la rubrique sélectionnée.
- **Répartition du bloc de rubriques** : nombre d'exécutions du bloc de rubriques sélectionné dans différentes rubriques. Utilisez cet indicateur pour afficher le bloc de rubriques le plus exécuté dans les rubriques.

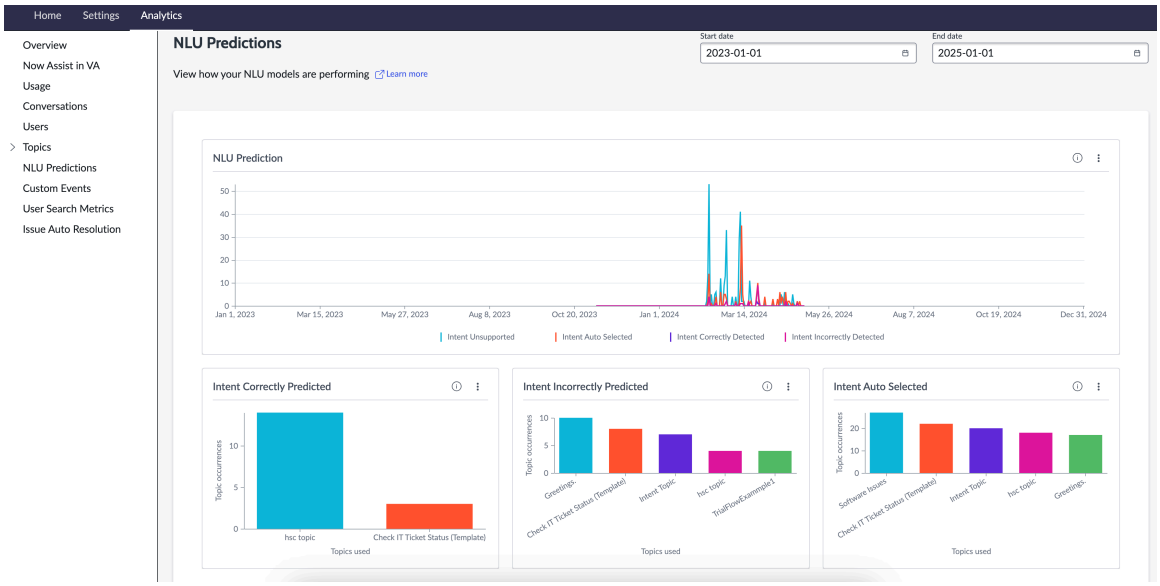
Compréhension du langage naturel des Agent virtuel réponses

Utilisez l'onglet **Prédiction NLU** pour voir dans quelle mesure la NLU prédit les intentions et pour améliorer les intentions afin que la NLU fasse de meilleures prédictions.

Agent virtuel (VA) utilise le service (NLU) pour comprendre les Compréhension du langage naturel entrées utilisateur. **L'onglet Prédiction NLU** du tableau de bord d'analyse conversationnelle indique dans quelle mesure la NLU comprend l'entrée de l'utilisateur dans les conversations VA. Agent virtuel est fourni avec les modèles NLU, mais vous pouvez utiliser le Activez l'option Console NLU pour modifier ou créer de nouveaux modèles.

Traduction automatique

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



Pour utiliser l'onglet Prédiction NLU, vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).

Indicateur de prédiction NLU

L'indicateur de prédiction NLU affiche les performances quotidiennes des prédictions NLU mappées par rapport à l'intention de l'utilisateur.

- **Intention non prise en charge** : la NLU n'a pas reconnu l'intention de l'utilisateur.
- **Sélection automatique de l'intention** : la NLU a prédit une seule intention basée sur et l'utilisateur a sélectionné la même. Parfois, la NLU renvoie plusieurs rubriques, chacune à partir d'une intention distincte, et l'utilisateur en sélectionne une.
- **Intention correctement prédite** : la NLU a prédit plusieurs intentions et l'utilisateur a sélectionné l'une d'entre elles.
- **Intention incorrectement prédite** : la NLU a prédit plusieurs intentions et l'utilisateur a indiqué qu'aucune d'entre elles ne correspondait à ce qu'il recherchait.

Remarque :
L'axe vertical peut comporter des valeurs dupliquées, car il comporte 10 incréments. Si le nombre d'intentions est inférieur à 10, certaines valeurs de l'axe vertical s'affichent plusieurs fois.

Le tableau de bord collecte les points de données suivants pour obtenir les indicateurs.

1. Le modèle de prédiction NLU a-t-il déterminé une intention ?
2. L'intention prévue correspondait-elle à l'intention de la rubrique liée dans le modèle ?
3. Quel est le score de prédiction et le tableau de bord a-t-il montré plusieurs options à l'utilisateur final pour spécifier l'intention correcte, ou le tableau de bord a-t-il simplement affiché la rubrique associée à une intention ?
4. Après avoir montré à l'utilisateur plusieurs intentions, en a-t-il sélectionné une ?

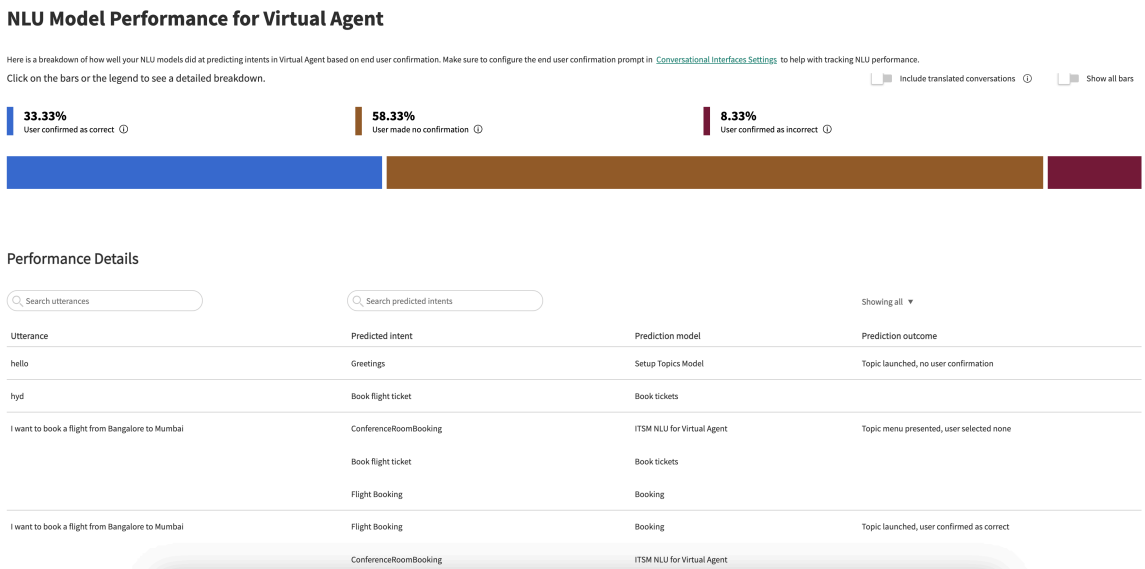
Il est possible que des intentions apparaissent dans plusieurs catégories. Par exemple, une intention peut apparaître dans **Intention correctement détectée** et **Intention sélectionnée automatiquement** , car le NLU a correctement prédit l'intention et n'a présenté qu'une seule réponse, que l'utilisateur a acceptée.

Traduction automatique

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

Amélioration des prédictions NLU

Cliquez n'importe où sur l'indicateur de prédiction NLU pour ouvrir la page Performances du modèle. Il affiche un résumé des intentions prévues ou non prévues sur la plage de dates spécifiée sur le graphique.



Reportez-vous à Activez l'option Console NLU pour plus d'informations sur l'utilisation de Console NLU pour améliorer les prédictions NLU.

Modifier les modèles

Testez et modifiez les modèles afin qu'ils Agent virtuel prédisent plus précisément les intentions des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur d'analyse de la messagerie instantanée

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

De nombreux ServiceNow produits, tels que ITSM, HRSD et CSM, incluent des modèles NLU pour Agent virtuel les rubriques (VA). Le module d'extension NLU contient des entités communes à tous les produits. Vous pouvez modifier ces modèles. Pour apprendre à former et tester les modèles utilisés pour les conversations VA, reportez-vous à la section Natural Language Understanding .

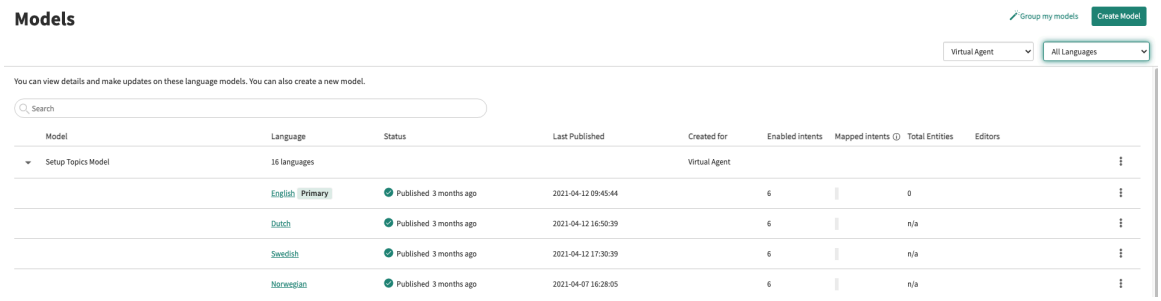
Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Analyse** et sélectionnez l'onglet **Prédiction NLU** .
2. Sélectionnez **Afficher plus** .

   La page Modèles s'ouvre et affiche les modèles qui prédisent les intentions de votre configuration.

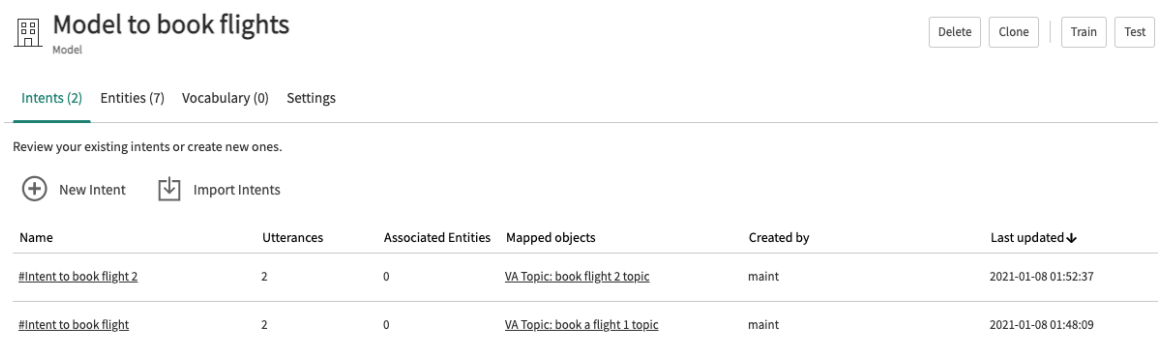
Traduction automatique

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

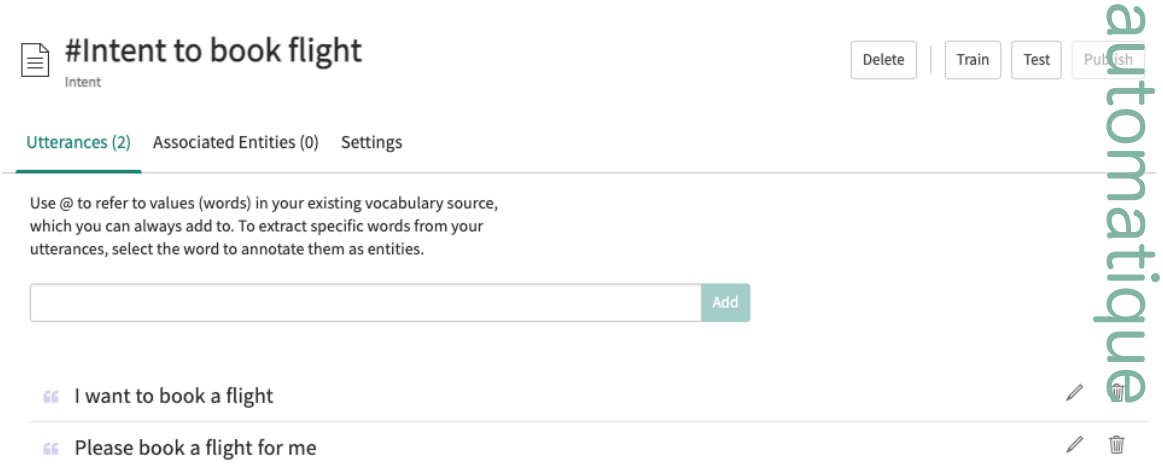


3. **Facultatif :** Si aucun des modèles ne contient d'intentions et d'énoncés que vous souhaitez dans votre configuration, sélectionnez **Créer un modèle** et suivez les instructions de la section Créer un modèle NLU.

4. Cliquez sur un modèle pour afficher les intentions prédites par le modèle.



5. **Facultatif :** Cliquez sur une intention pour afficher les énoncés qui lui sont associés.



(Optional)

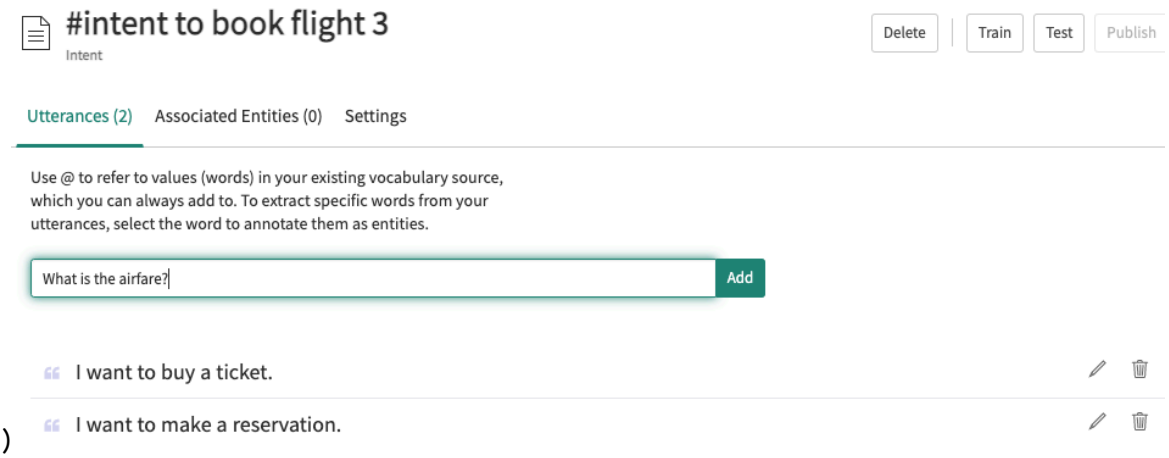
6. **Facultatif :** Pour créer une intention et l'ajouter au modèle :

   a. Sélectionnez **Nouvelle intention**.
   La boîte **de dialogue Créer une intention** s'ouvre.

   b. Saisissez le nom de la nouvelle intention dans Nom de **l'intention**, une description de celle-ci dans le champ **Description** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Une page pour votre nouvelle intention s'ouvre.

Traduction automatique

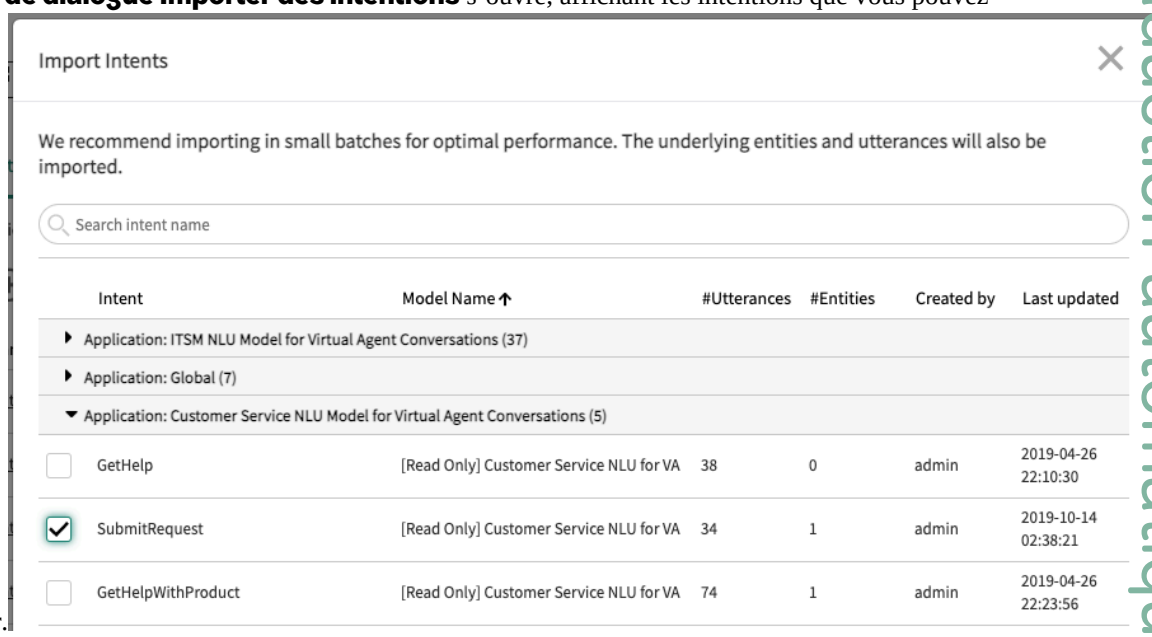
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



(Optional)

c. Entrez un énoncé pour votre nouvelle intention et sélectionnez **Ajouter**.
Vous pouvez répéter cette étape plusieurs fois pour ajouter plusieurs énoncés.

7. Facultatif : Importez une ou plusieurs intentions en sélectionnant **Importer des intentions**.
La boîte **de dialogue Importer des intentions** s'ouvre, affichant les intentions que vous pouvez importer.



a. Recherchez la ou les intentions à importer en saisissant un terme de recherche ou en cliquant sur une pointe de flèche pour afficher les intentions dans un dossier, puis en cochant une ou plusieurs cases.

b. Sélectionnez **Importer**.

8. Facultatif : Si vous avez ajouté ou importé des intentions :

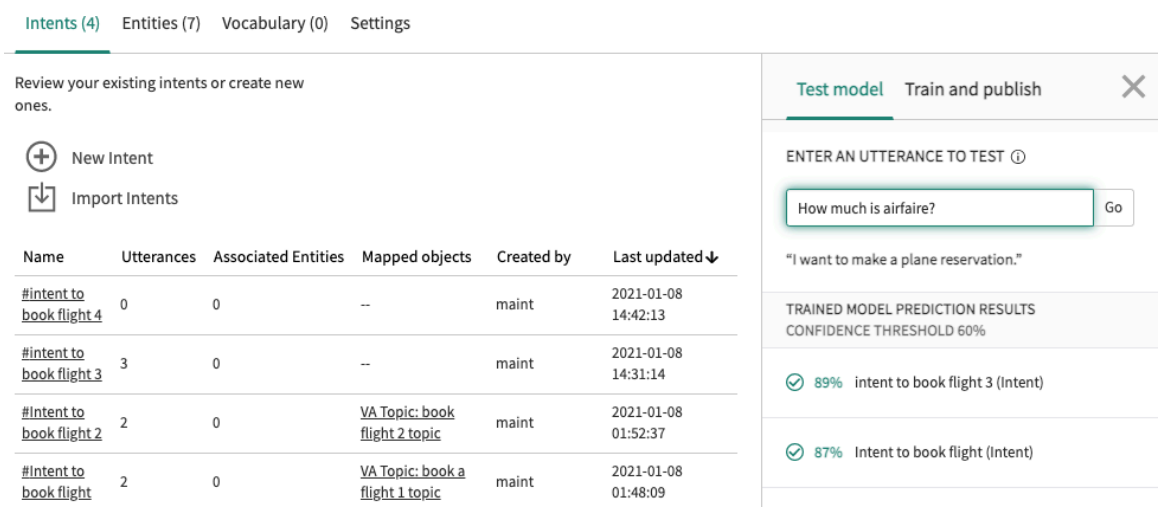
a. Sélectionnez **Former** pour ajouter les intentions au modèle.

b. Sélectionnez **Train** pour former le modèle.
En cas de réussite, une bannière en haut indique : **Le modèle a été formé avec succès.**

9. Pour tester tous les énoncés, sélectionnez **Tester** et saisissez une phrase qu'un utilisateur peut saisir dans une conversation instantanée pour voir si le NLU comprend l'intention de votre phrase.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Si les modèles ne parviennent pas à prédire l'intention, ajoutez des intentions supplémentaires au modèle ou des énoncés aux intentions, comme décrit à l'étape 6.

Utilisation des mesures de recherche d'utilisateur avec Agent virtuel

En utilisant les mesures de recherche des utilisateurs avec l'application Agent virtuel , vous pouvez voir les requêtes de vos utilisateurs et les résultats de leurs recherches. Grâce à ces mesures, vous pouvez identifier les domaines à améliorer Agent virtuel pour proposer des résultats de recherche plus significatifs.

Utilisez l'onglet **Mesures de recherche utilisateur** du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour afficher les indicateurs clés sur les requêtes sur lesquelles les utilisateurs ont effectué la recherche et les résultats de recherche correspondants. Cet onglet vous permet d'obtenir les réponses aux questions suivantes :

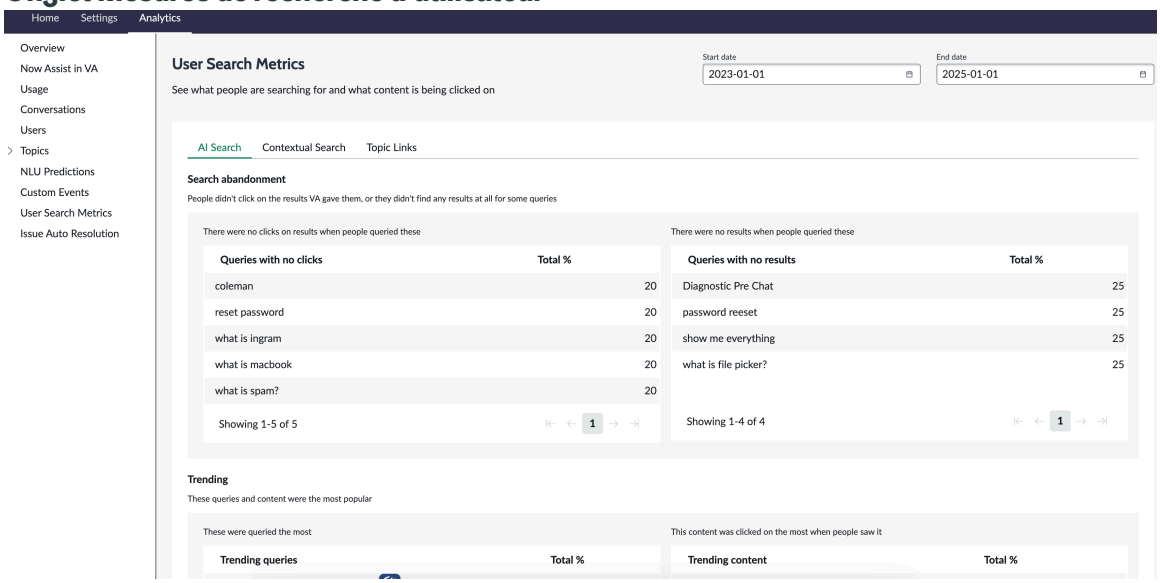
- Quels résultats de recherche n'ont pas été utiles aux utilisateurs ?
- Quelles requêtes n'ont donné aucun résultat de recherche ?
- Quelles ont été les requêtes les plus courantes des utilisateurs ?
- Quels résultats de recherche les utilisateurs ont-ils sélectionnés le plus souvent ?

Pour accéder à l'onglet **Mesures de recherche utilisateur** , vous devez disposer du rôle administrateur d'analyse de la messagerie instantanée ou du rôle de visionneur d'analyse de la messagerie instantanée. L'exemple suivant montre les données incluses dans l'onglet **Mesures de recherche d'utilisateur** .

Traduction automatique

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

Onglet Mesures de recherche d'utilisateur



Recherche IA

Agent virtuel rubriques peuvent utiliser Recherche IA pour suggérer des ressources utiles à l'utilisateur. Lorsqu'un utilisateur saisit une requête, Recherche IA fournit les résultats les plus pertinents en utilisant des fonctionnalités de requête intelligentes. Pour en savoir plus sur Recherche IA, consultez Recherche IA . Pour l'intégrer Agent virtuel à Recherche IA, reportez-vous à la section Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA.

Recherche contextuelle

La recherche contextuelle met en correspondance les mots clés avec une recherche de base de données existante pour trouver des correspondances potentielles avec une requête. Agent virtuel Les rubriques peuvent utiliser Recherche contextuelle pour résoudre les requêtes. Pour plus d'informations, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques.

Liens des rubriques

Certaines Agent virtuel rubriques contiennent des liens vers des ressources utiles qui y sont intégrées. Lorsqu'un utilisateur appelle l'une de ces rubriques, le lien s'affiche sans qu'il soit nécessaire d'effectuer une recherche en arrière-plan.

Informations de recherche de l'utilisateur

Le tableau suivant décrit les indicateurs de recherche d'utilisateurs visualisés dans l'onglet **Mesures de recherche d'utilisateurs** .

Indicateurs de recherche d'utilisateur

Visualisation	Description
Requêtes sans clic	Requêtes indiquant que les utilisateurs n'ont cliqué sur aucun des résultats de recherche.
Requêtes sans résultats	Requêtes qui n'ont donné aucun résultat de recherche.
Requêtes de tendance	Requêtes les plus fréquemment posées par les utilisateurs.

Traduction automatique

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

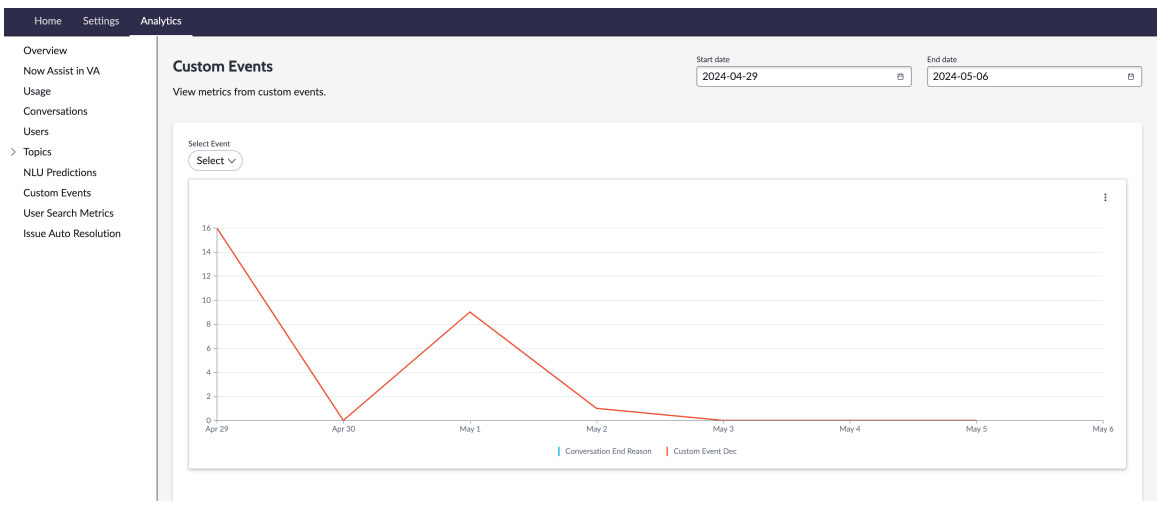
Indicateurs de recherche d'utilisateur (suite)

Visualisation	Description
Contenu de tendance	Résultats de recherche sur lesquels les utilisateurs ont le plus cliqué.

Onglet Événements personnalisés

Utilisez l'onglet Événements personnalisés pour afficher la liste des événements personnalisés créés pour Agent virtuel.

Pour utiliser l'onglet Événements personnalisés, vous devez disposer du rôle de visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).



L'onglet Événements personnalisés affiche les dates auxquelles les événements personnalisés ont été déclenchés. Si personne n'a créé d'événements personnalisés, la liste des événements personnalisés est vide. Le nombre maximal d'événements personnalisés affichés est de 20.

Utilisez la liste déroulante pour spécifier l'événement personnalisé pour lequel vous souhaitez afficher les analyses.

Onglet Entonnoirs

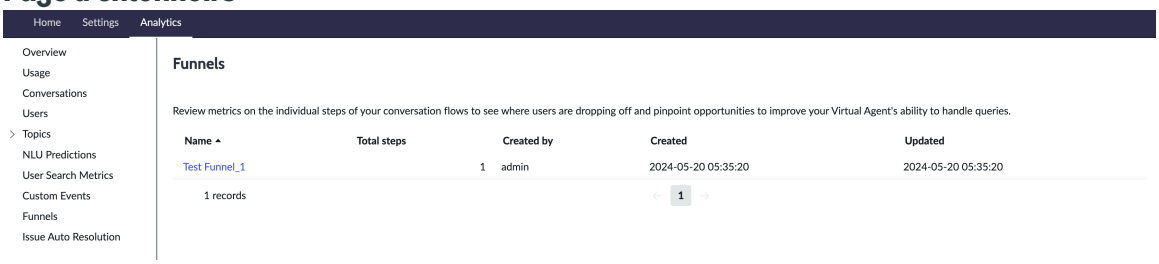
Les entonnoirs fournissent un filtrage cumulatif des flux de conversation. À l'aide d'entonnoirs, vous pouvez déterminer si vos flux de conversation fonctionnent correctement lorsque les utilisateurs discutent avec Agent virtuel.

Remarque :
Les entonnoirs sont accessibles uniquement aux utilisateurs qui ont créé des entonnoirs avant la mise à niveau vers le nouveau tableau de bord. Les utilisateurs dont les entonnoirs sont créés dans le tableau de bord hérité peuvent afficher les analyses liées aux entonnoirs et modifier les entonnoirs dans le nouveau tableau de bord. Toutefois, la création d'entonnoirs n'est plus prise en charge.

Traduction automatique

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

Page d'entonnoirs



Démonstration des entonnoirs Regardez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble des entonnoirs.

Vue d'ensemble des entonnoirs

Les entonnoirs filtrent les flux de conversation à l'aide des étapes définies lorsqu'un utilisateur crée l'entonnoir.

Un entonnoir peut contenir jusqu'à 10 étapes de filtrage pour un flux de conversation. Chaque étape suivante affine davantage les résultats de l'étape précédente. Ce type de filtrage cumulatif vous permet d'affiner facilement les données qui vous intéressent à chaque étape du flux de conversation.

Lorsque vous exécutez un entonnoir pour une plage de dates spécifique, le système affiche les mesures suivantes qui indiquent le nombre d'utilisateurs à chaque étape :

- Pourcentage et nombre d'utilisateurs qui ont utilisé le flux de conversation spécifié.
- Pourcentage et nombre d'utilisateurs qui sont passés à l'étape de conversation suivante spécifiée dans l'entonnoir.
- Pourcentage d'utilisateurs qui ont abandonné à une étape de conversation particulière.
- Pourcentage et nombre d'utilisateurs qui ont terminé toutes les étapes de conversation spécifiées dans le flux.
- Point d'abandon ou étape le plus important où les utilisateurs ont quitté le flux de conversation.

Chaque étape d'un entonnoir se compose des éléments suivants :

- Champ : élément sur lequel l'étape est évaluée.
- Opérateur : une liste d'opérateurs générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.

Cas d'utilisation pour les entonnoirs

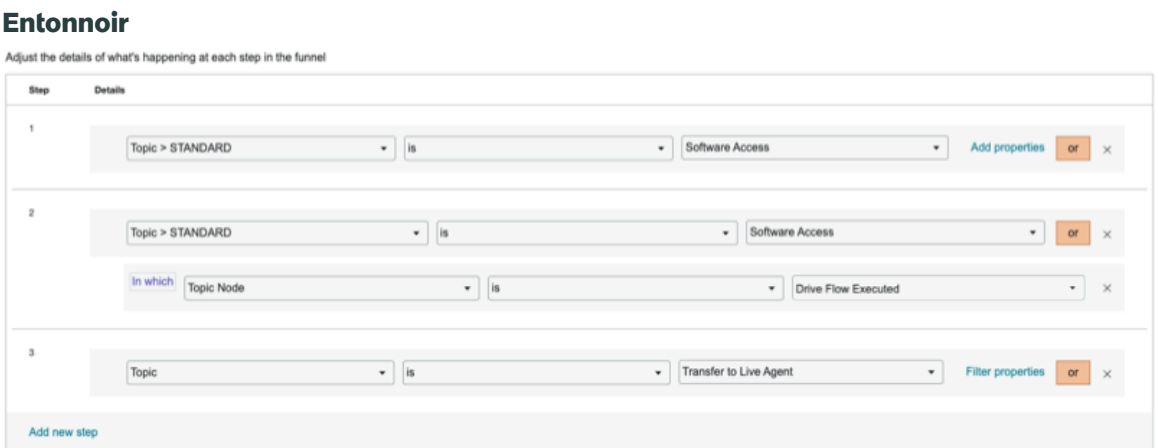
Prenons un exemple de scénario dans lequel un administrateur doit obtenir des informations sur la façon dont Agent virtuel il gère les requêtes utilisateur dans un flux de conversation. Pour examiner l'efficacité du flux de conversation, l'administrateur peut rechercher des informations telles que les 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.

- Quel pourcentage ou nombre d'utilisateurs ont interagi avec Agent virtuel.
- Parmi les utilisateurs qui ont interagi avec Agent virtuel, quel pourcentage ou quel nombre d'utilisateurs ont suivi un nœud spécifique dans la rubrique au cours de la conversation ?
- Parmi les utilisateurs qui ont utilisé le nœud spécifique, combien d'utilisateurs ont demandé un transfert vers un agent actif.

Par exemple, consultez l'entonnoir suivant pour extraire des mesures sur un flux conversationnel qui fournit un accès au logiciel.



Ici, l'entonnoir comporte trois étapes de filtrage :

- L'étape 1 récupère les utilisateurs qui ont suivi la rubrique **Accès au logiciel** tout en interagissant avec le Agent virtuel.
- Parmi les utilisateurs récupérés à l'étape 1, l'étape 2 récupère les utilisateurs qui ont demandé un accès au lecteur dans le nœud **Flux de lecteur exécuté** .
- Parmi les utilisateurs récupérés à l'étape 2, l'étape 3 récupère les utilisateurs qui ont demandé à être transférés à un agent actif.

Mesures pour les entonnoirs

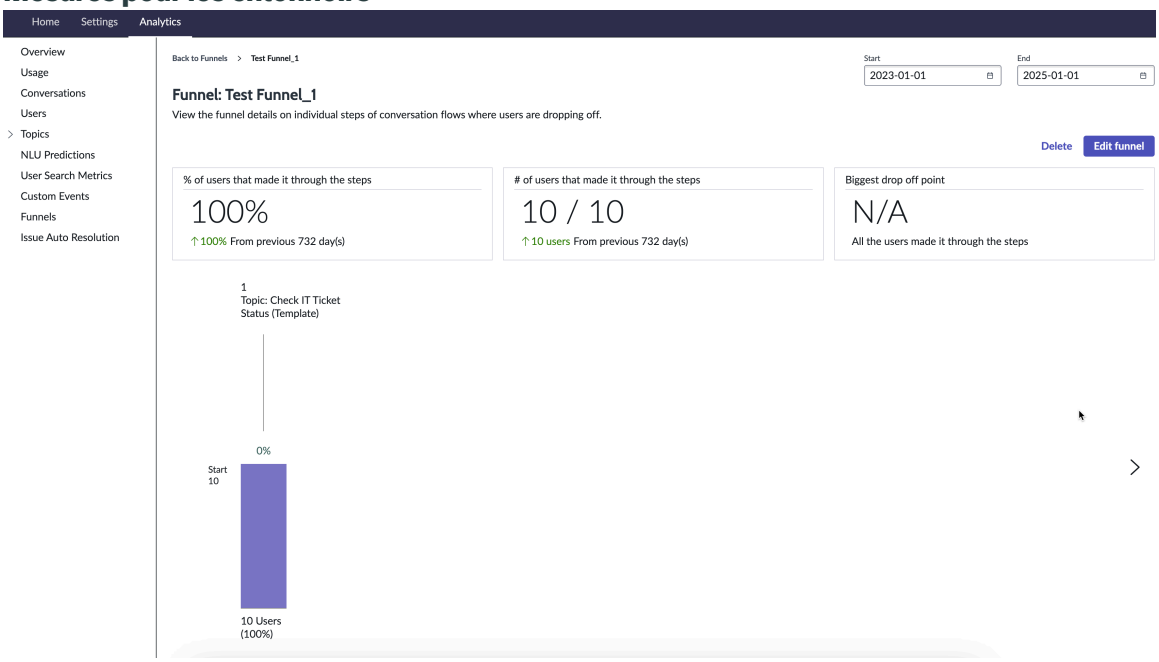
À l'aide d'entonnoirs, vous pouvez facilement filtrer les flux de conversation et obtenir des informations sous forme de mesures. Les mesures indiquent le pourcentage ou le nombre d'utilisateurs actifs à chaque étape du flux de conversation.

Vous pouvez améliorer les flux de conversation en fonction des mesures de performances dérivées de l'utilisation d'entonnoirs. Les mesures permettent d'identifier les opportunités d'amélioration des flux de conversation afin qu'ils Agent virtuel puissent mieux gérer vos requêtes utilisateur.

Traduction automatique

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

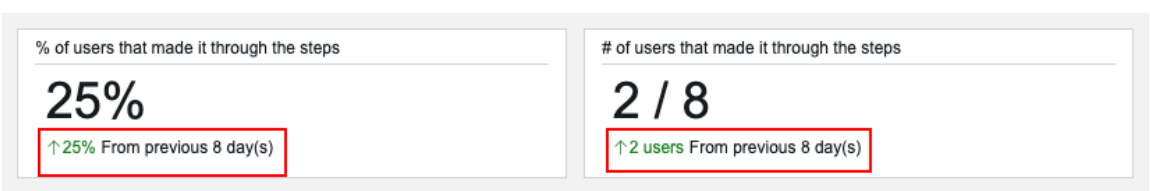
Mesures pour les entonnoirs



Autres avantages de l'utilisation d'entonnoirs

Vous pouvez comparer les performances des flux de conversation précédents et actuels. Les entonnoirs affichent les mesures pour la plage de dates spécifiée. En outre, il affiche la comparaison pour le même nombre de jours dans la plage de dates avant la date de début spécifiée. Vous pouvez connaître l'augmentation ou la diminution du nombre d'utilisateurs qui ont franchi toutes les étapes.

Mesures précédentes



Onglet Résolution automatique des problèmes

L'onglet **Résolution automatique des problèmes** vous aide à comprendre dans quelle mesure votre Agent virtuel chatbot (VA) anticipe les besoins des utilisateurs. Il affiche des informations sur le nombre de problèmes d'utilisateur interceptés par le service de résolution automatique et résolus par VA.

La résolution automatique des problèmes a lieu lorsqu'un utilisateur est dévié vers VA à partir d'une interface non conversationnelle. Par exemple, un utilisateur peut demander un nouveau clavier par le biais d'un portail de services ou par e-mail. Le service de résolution automatique peut détecter la demande de l'utilisateur et utiliser VA pour résoudre la demande de l'utilisateur dans une session de chatbot VA. Pour plus d'informations, consultez Résolution automatique pour l'Agent virtuel.

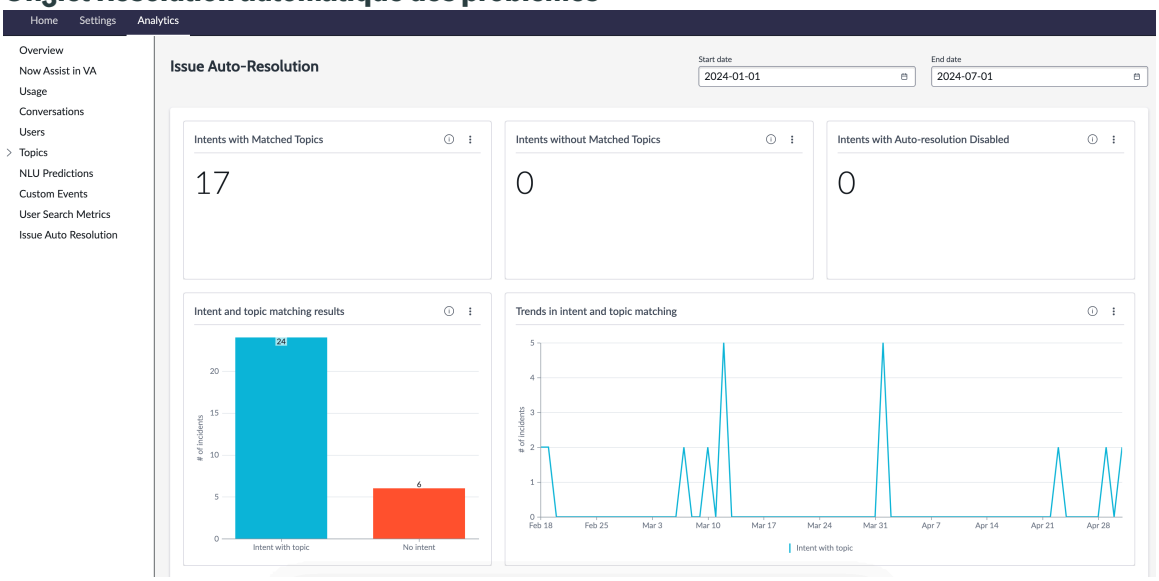
Les indicateurs de **l'onglet Résolution automatique des problèmes** indiquent le bon fonctionnement du service de résolution automatique. Cet onglet est disponible uniquement lorsque la résolution automatique des problèmes est activée et que l'enregistrement de configuration de résolution **automatique** est défini comme 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.

Pour accéder à l'onglet **Résolution automatique des problèmes** , vous devez disposer du rôle administrateur d'analyse de la messagerie instantanée ou du rôle de visionneur d'analyse de la messagerie instantanée.

Onglet Résolution automatique des problèmes



La sélection des données ou le pointage vers les données dans les visualisations affiche des informations supplémentaires sur les données.

Visualisations de résolution automatique

Visualisation	Description
Intentions avec rubriques correspondantes	Nombre d'intentions qui correspondent à des rubriques activées pour la résolution automatique.
Intentions sans rubriques correspondantes	Nombre d'intentions qui n'ont pas de rubriques correspondantes.
Intention avec résolution automatique désactivées	Nombre d'intentions qui correspondent à des rubriques non activées pour la résolution automatique des problèmes.
Résultats correspondants à l'intention et à la rubrique	Répartition des incidents par correspondance d'intention. Par exemple, les incidents avec des intentions et des rubriques correspondantes et les incidents sans intentions correspondantes.
Tendances dans l'intention et la correspondance des rubriques	Tendance montrant les incidents qui ont des intentions avec ou sans rubriques correspondantes.
Conversations de résolution automatique	Conversations de résolution automatique des problèmes qui ont été résolues ou non résolues. Résolu signifie que les incidents ont l'état résolu après que les utilisateurs ont interagi avec VA.
Tendances des conversations de résolution automatique	Tendance d'utilisation montrant toutes les conversations de résolution automatique des problèmes et le nombre d'incidents résolus avec succès.

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

Visualisations de résolution automatique (suite)

Visualisation	Description
Taux d'acceptation de la résolution automatique du problème	Affiche les notifications de résolution automatique des problèmes qui ont été acceptées et refusées par les utilisateurs.
Rubriques principales des conversations de résolution automatique	Rubriques fréquemment utilisées dans les conversations de résolution automatique.

Référence du tableau de bord d'analyse conversationnelle

Les rubriques de référence fournissent des descriptions des rôles du tableau de bord d'analyse conversationnelle et des paramètres système de configuration du tableau de bord.

Rôles du tableau de bord d'analyse conversationnelle

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle est installé avec ces rôles.

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

Administrateur Virtual Agent [virtual_agent_admin]

Fournit un accès en lecture et en écriture à toutes les tables liées au tableau de bord, par exemple, sys-conversation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Administrateur d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_admin]

Permet d'afficher les tables liées au tableau de bord, de créer des événements personnalisés, de créer des remplacements de formules personnalisées, de reconfigurer le tableau de bord à l'aide Générateur d'IUde et de définir les paramètres système.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : chat_analytics_viewer.

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Administrateur UI Builder [ui_builder_admin]

Vous permet d'ajouter, de supprimer et de réorganiser le contenu du tableau de bord. Besoins Générateur d'IU, qui est un produit distinct ServiceNow .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- workspace_admin
- canvas_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Visionneuse d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_viewer]

Permet d'accéder en lecture au tableau de bord.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : sn_ace.ace_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Configuration des paramètres système

Utilisez les paramètres système pour configurer certains tableaux de bord d'analyse conversationnelle.

Traduction automatique

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

Utilisez les paramètres système suivants pour reconfigurer la fonctionnalité du Tableau de bord d'analyse conversationnelle. Vous devez avoir le rôle Administrateur d'analyse de la messagerie instantanée.

Paramètres système du tableau de bord

Fonction	Paramètre système	Description
Déboguer	sn_ci_analytics.journalisation.verbosité	Définissez ce paramètre sur « déboguer » pour afficher les journaux de débogage pour l'analyse conversationnelle. Le paramètre rend les journaux détaillés avec les informations de débogage.
Motifs	sn_ci_analytics.ca.reason_max	Définit la longueur maximale des chaînes de motif. La valeur par défaut est de 1 000 caractères.

Hérité : tableau de bord d'analyse conversationnelle

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle vous aide à améliorer Agent virtuel les interactions (VA) avec les utilisateurs en fournissant des informations approfondies sur les données conversationnelles. Le tableau de bord vous permet d'affiner les rubriques et d'augmenter le pourcentage de problèmes résolus par VA.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Premiers pas

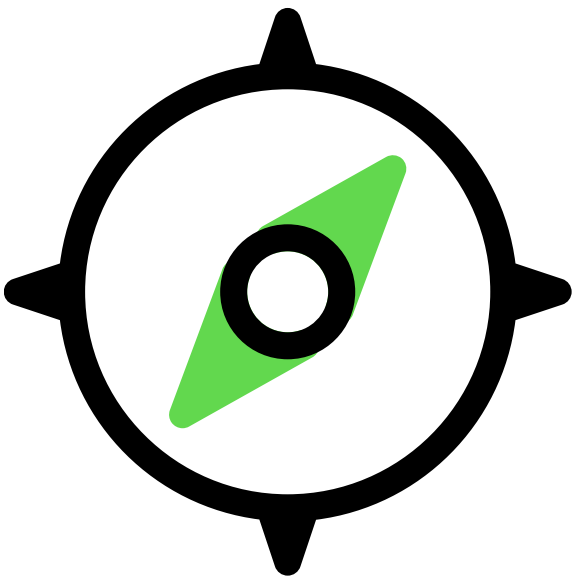
Sélectionnez une tuile pour commencer avec le tableau de bord d'analyse VA.

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.

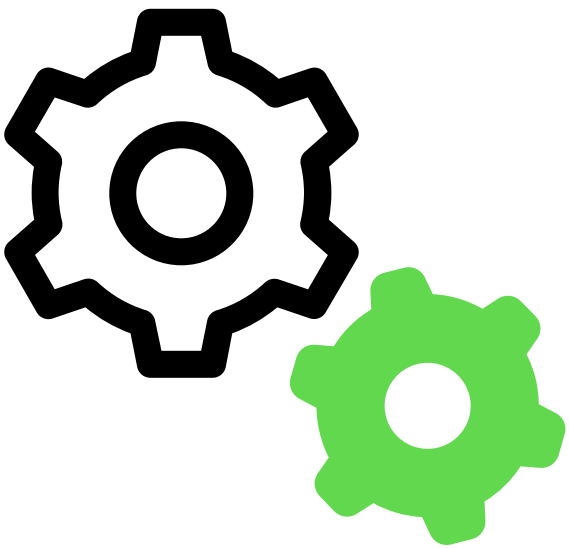
servicenow

Explorer



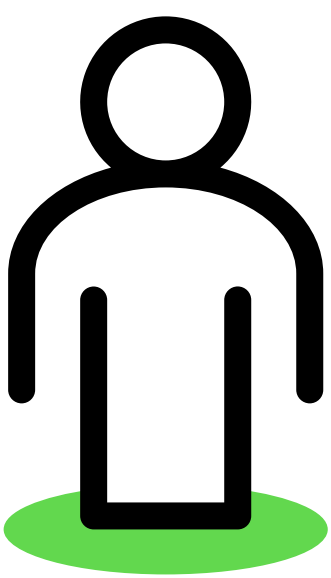
Pour permettre aux utilisateurs VA et aux administrateurs système d'en savoir plus sur le tableau de bord.

Configurer



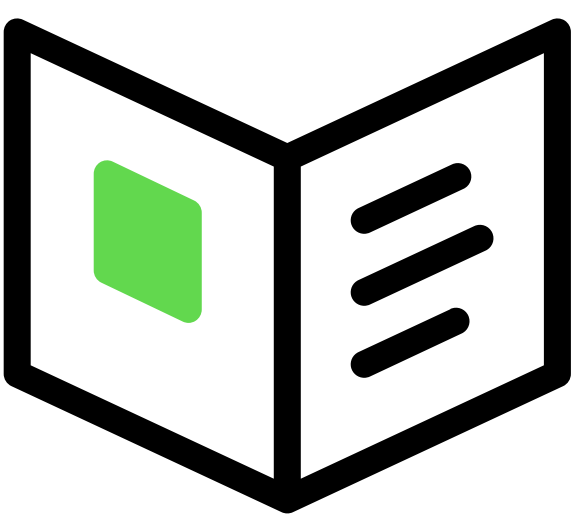
Pour les administrateurs système qui configurent le tableau de bord.

Utiliser



Pour que les utilisateurs VA apprennent à utiliser le tableau de bord.

Référence



Obtenir des informations sur le tableau de bord, les rôles et les paramètres système

Traduction automatique

Hérité : explorer le tableau de bord d'analyse conversationnelle

Utilisez le tableau de bord d'analyse conversationnelle pour améliorer Agent virtuel les interactions (VA) avec les utilisateurs. Le tableau de bord fournit des informations

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

approfondies sur les données conversationnelles et vous aide à affiner les rubriques et à augmenter le pourcentage de problèmes résolus par VA.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

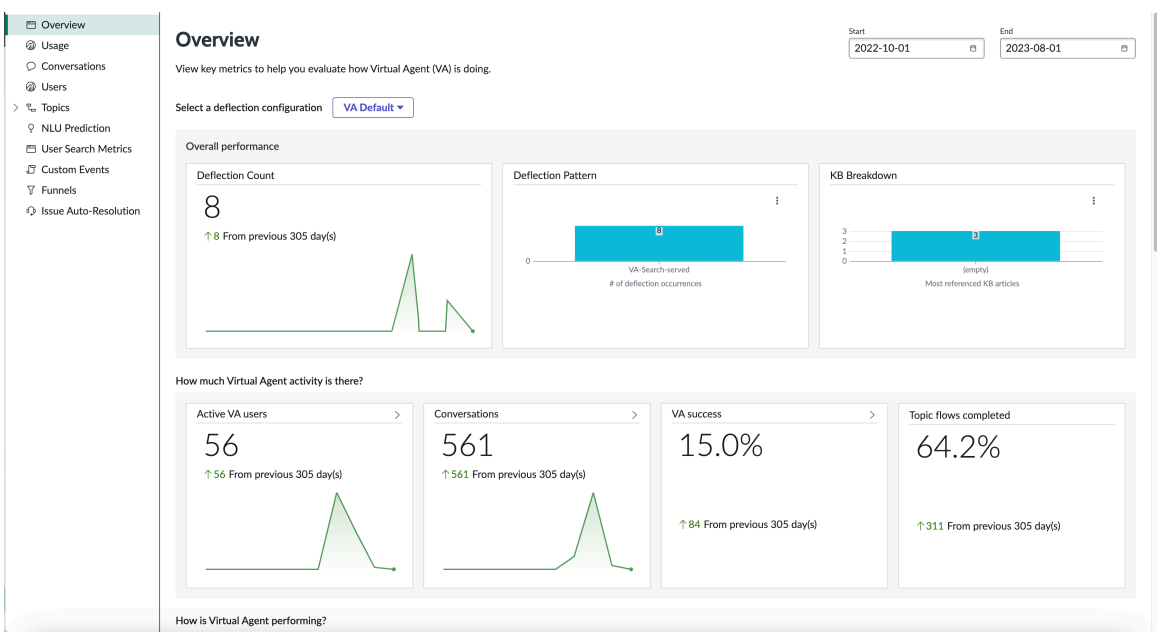
Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Agent virtuel Analytics

Agent virtuel conserve les enregistrements des interactions avec les utilisateurs jusqu'à 90 jours. Les métriques extraites des conversations sont conservées pendant une période de deux ans. Le tableau de bord d'analyse conversationnelle fournit des informations sur ces interactions afin que vous puissiez déterminer dans quelle mesure les problèmes des utilisateurs sont compris Agent virtuel et résolus. Les mesures du tableau de bord, par exemple, révèlent :

- Quel pourcentage d'utilisateurs transfèrent de VA à un agent actif ?
- Comment augmenter le taux d'engagement et réduire les abandons d'utilisateurs
- Si l'utilisateur a atteint le dernier nœud d'une rubrique
- Rubriques les plus utilisées et les moins utilisées
- Détails de la conversation à l'aide de filtres avancés
- Comment optimiser la conception d'une conversation



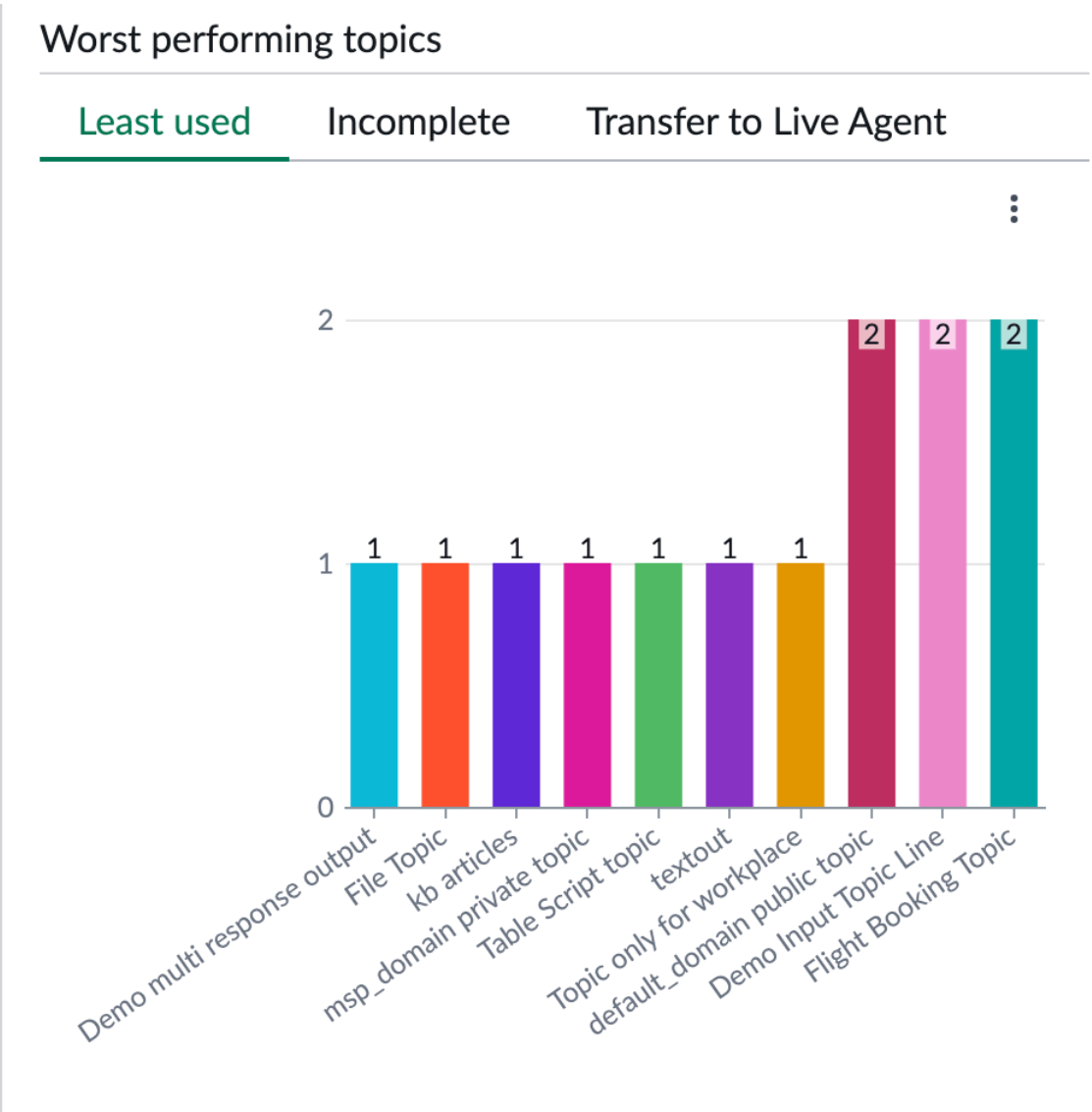
Traduction automatique

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

Fonctionnalités principales

Rubriques les moins performantes

Consultez les rubriques VA les moins performantes sur une période donnée.

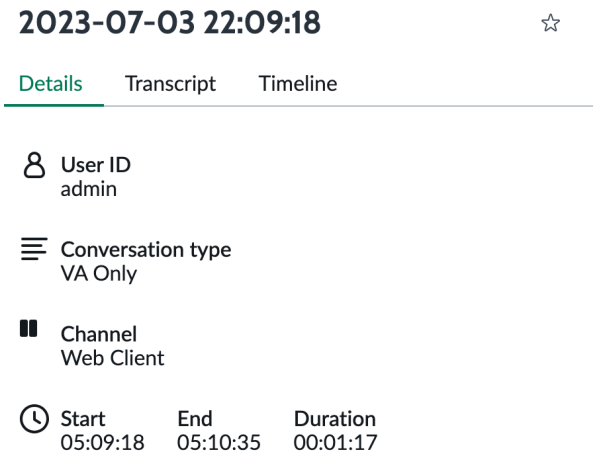


Détails de la conversation

Découvrez les métadonnées de chaque interaction VA, y compris l'utilisateur, la durée de la messagerie instantanée et le nœud auquel un utilisateur s'est arrêté dans une rubrique.

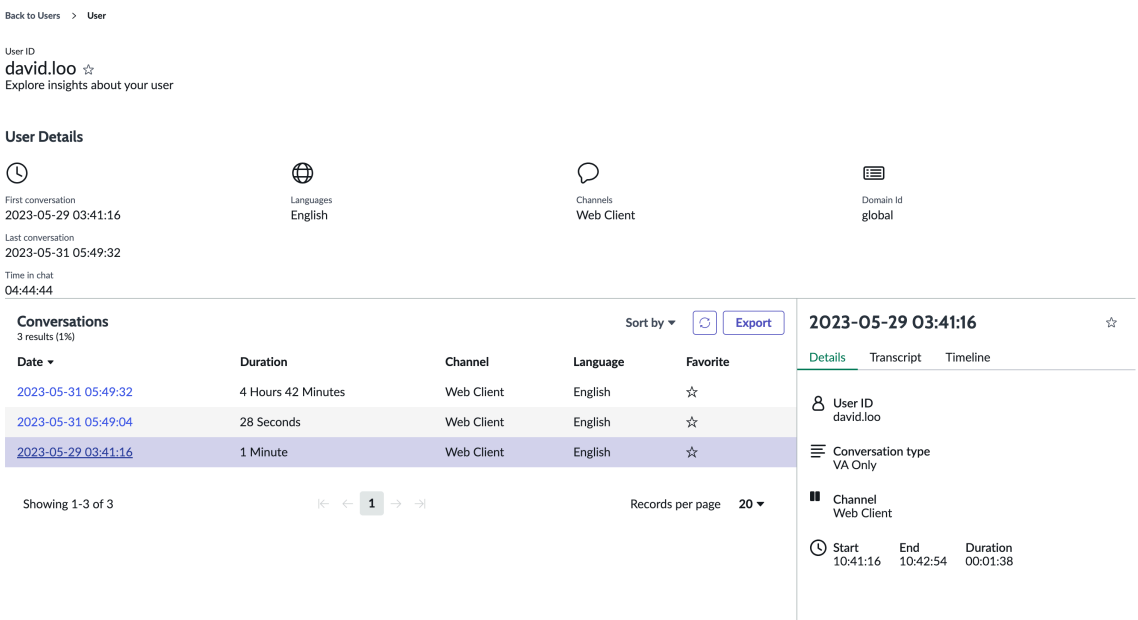
Traduction automatique

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



Aperçus de l’utilisateur

Obtenir un historique des discussions d’un utilisateur.

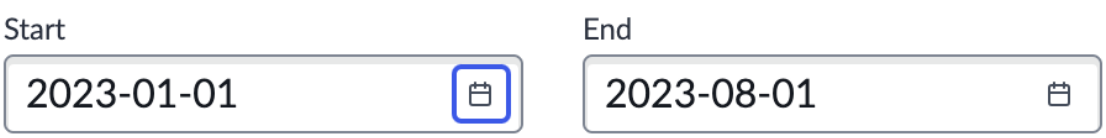


Vue d'ensemble

Les sections suivantes fournissent une vue d’ensemble de haut niveau sur l’utilisation de chaque section du tableau de bord.

Plage de dates d’affichage

Les dates de **début** et **de fin** en haut du tableau de bord spécifient la plage de données des données synthétisées sur chaque page.



Toutes les données sont continuellement transférées du tableau de Agent virtuel bord en temps réel et conservées jusqu’à 3 mois. Le tableau de bord d’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.

peut également accepter des données de conversation datant de 30 jours maximum, pour prendre en charge les scénarios impliquant des problèmes techniques temporaires.

Toutes les dates et heures sur le tableau de bord sont UTC. Même si la table de conversation répertorie les dates et heures de conversation dans différents fuseaux horaires, Agent virtuel (VA) les convertit en UTC lorsqu'elle les affiche sur le tableau de bord. De plus, si vous sélectionnez une plage de dates prédéfinie, telle que *la semaine dernière*, les dates peuvent être légèrement différentes de celles prévues.

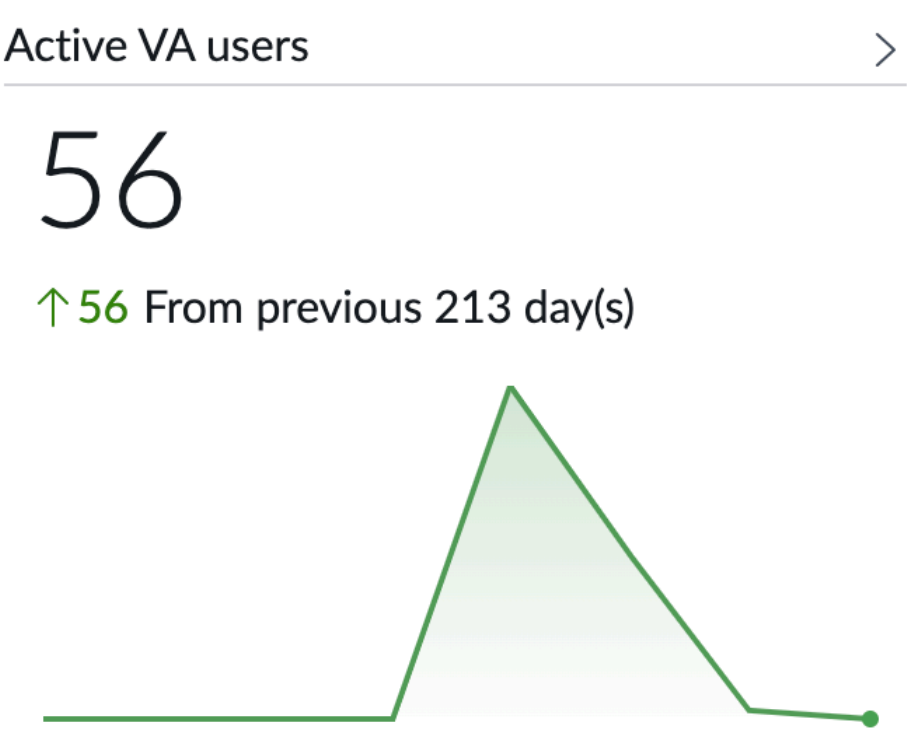
Pour plus d'informations sur la définition de la plage de dates, reportez-vous à la rubrique Définir la plage de dates des données.

Certaines visualisations de données peuvent ne pas avoir de données disponibles pour la date de début et la date de fin sélectionnées dans les champs **Début** et **Fin** . Dans ce cas, le widget affiche une date de début et une date de fin pour la visualisation en fonction de la disponibilité des données dans la plage de dates sélectionnée.

Obtention de données détaillées

L'onglet **Vue d'ensemble** fournit des résumés des données affichées sur les autres onglets. Vous pouvez accéder à des données plus détaillées de plusieurs manières :

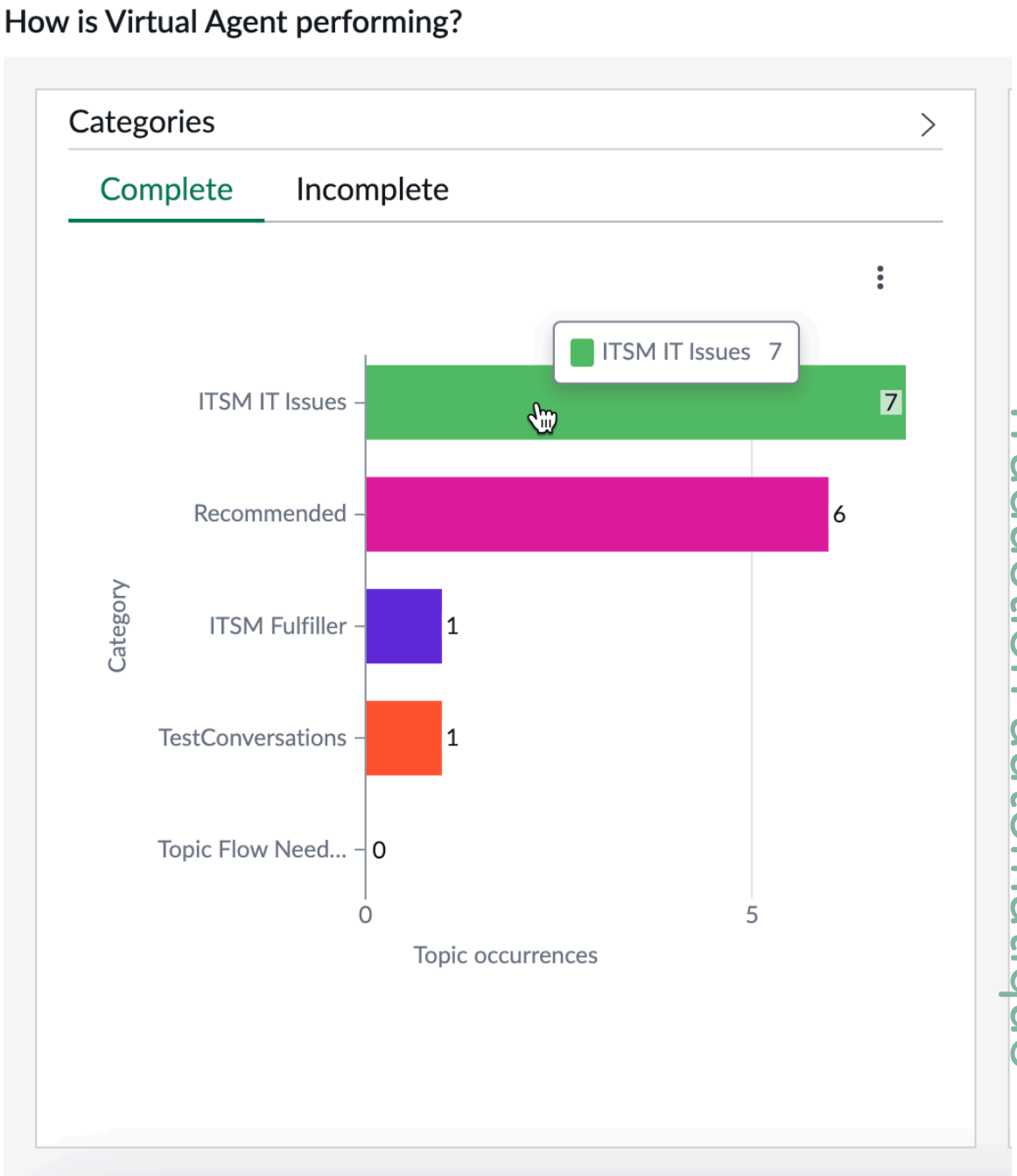
- Cliquez sur un onglet, par exemple, **Utilisation**.
- Cliquez sur la pointe de flèche dans l'une des cartes.



Traduction automatique

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



Traduction automatique

Onglets de tableau de bord

Onglets de tableau de bord

Onglet	Description
Vue d'ensemble	Page de destination du tableau de bord qui affiche des informations récapitulatives pour tous les autres onglets.
Utilisation	Décrit l'utilisation des conversations VA, par exemple, la langue des conversations, leurs durées et les types de conversations.

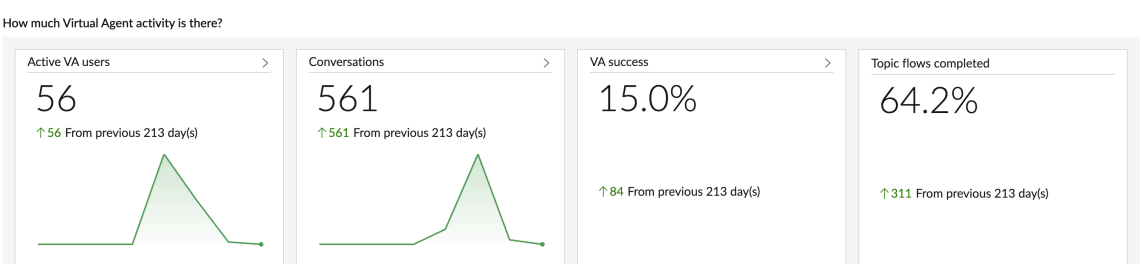
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglets de tableau de bord (suite)

Onglet	Description
Conversations	Informations récapitulatives pour les conversations d'un utilisateur. Le filtrage avancé vous permet de filtrer par nœuds ou rubriques de conversation et d'obtenir des détails sur la durée de la conversation, le canal dans lequel la conversation s'est produite et le nombre de messages échangés. Vous pouvez créer un lien vers les détails de chaque conversation dans cet onglet.
Utilisateurs	Répertorie les utilisateurs qui ont eu des conversations VA. Le filtrage avancé fournit des analyses sur la fréquence d'utilisation, par conversation, la durée de la conversation pour chaque utilisateur, la première et la dernière conversation de l'utilisateur et la langue utilisée. Vous pouvez créer un lien vers les détails des utilisateurs à partir de cet onglet, y compris leurs conversations.
Rubriques	Affiche des mesures sur les rubriques utilisées par VA dans les conversations. Les mesures incluent le nombre de conversations VA déplacées vers un agent actif, la longueur moyenne des conversations par rubrique et les blocs de rubriques utilisés.
Prédiction NLU	Affiche le nombre de fois où le modèle de prédiction NLU a compris avec précision l'intention de la conversation de l'utilisateur ou a sélectionné automatiquement une rubrique. Le graphique renvoie à la Console NLU Si votre instance inclut NLU.
Événements personnalisés	Affiche le nombre d'événements de messagerie instantanée personnalisés que vous créez à l'aide de la page Événements. Si vous ne créez pas d'événements personnalisés, le contenu de l'onglet est vide.
Entonnoirs	Fournit des mesures pour les flux de conversation.
Résolution automatique du problème	Affiche des informations sur le nombre de problèmes utilisateur interceptés par le service de résolution automatique et résolus par le Agent virtuel.

Tendances et scores

De nombreux onglets utilisent des tableaux de résultats qui affichent la valeur actuelle d'un point de données, par exemple, le nombre de conversations actuellement en ligne.



Les tableaux de résultats affichent également des tendances de données, telles que l'augmentation ou la diminution des valeurs de données sur la plage de dates spécifiée sur le tableau de bord. Si vous placez le curseur sur le titre d'un tableau de résultats, une description de celui-ci s'affiche.

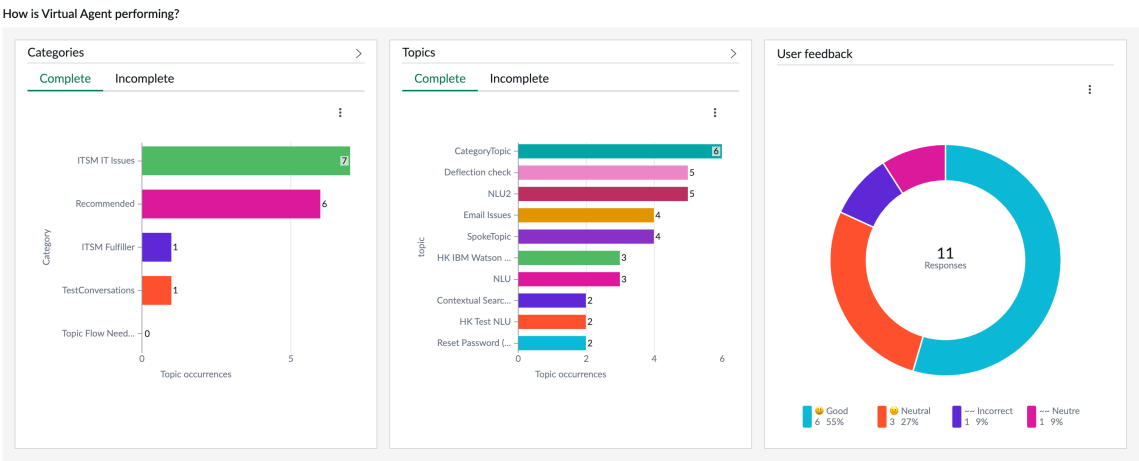
Traduction automatique

© 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.

Certaines visualisations de tendances sur le tableau de bord, telles que les tendances dans l'intention et la correspondance des rubriques, ne prennent pas en charge l'affichage des données mensuelles, hebdomadaires et quotidiennes.

Visualisation des données

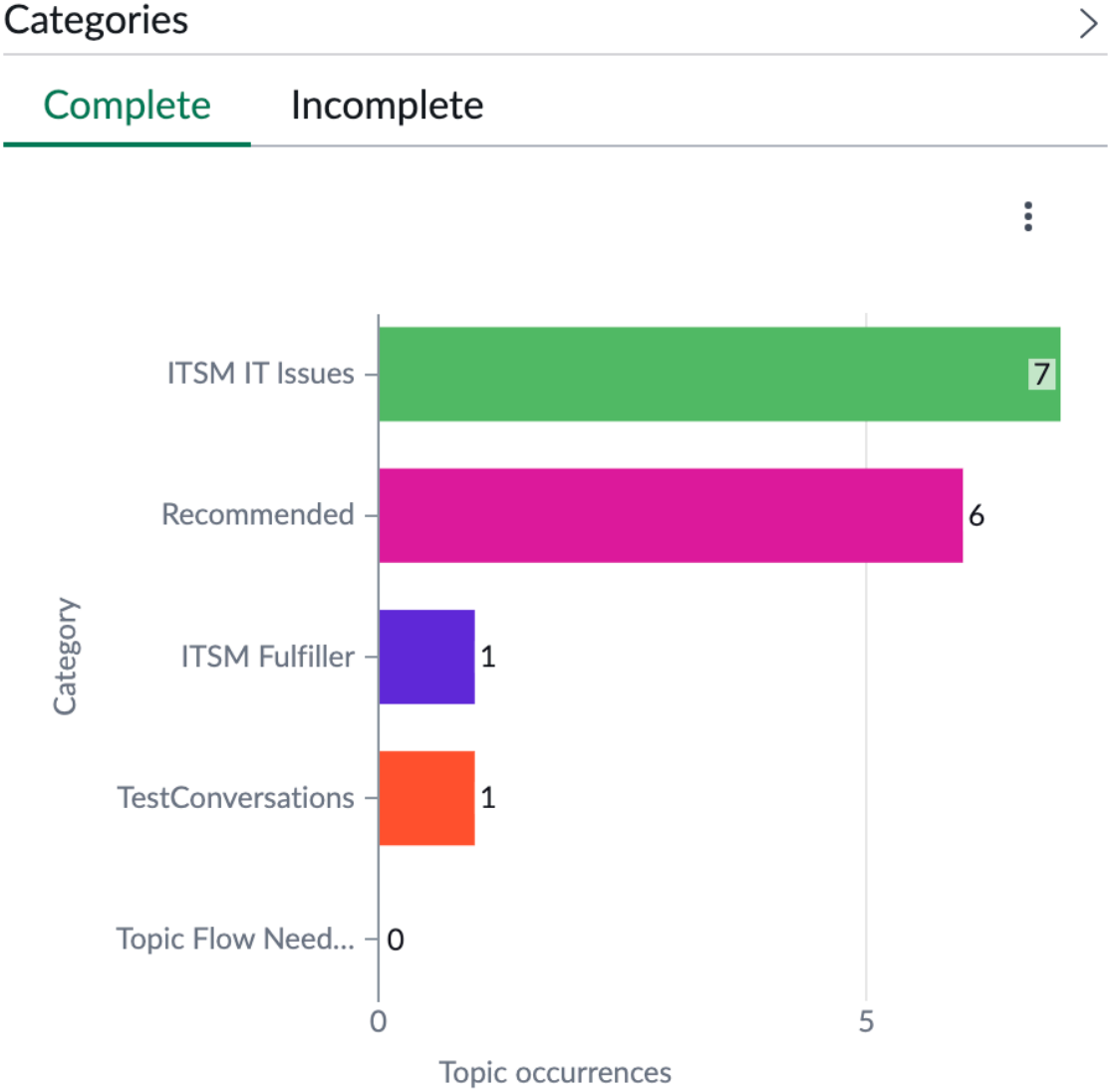
De nombreux onglets affichent des visualisations des données VA enregistrées.



Les cartes ont une configuration commune.

Traduction automatique

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



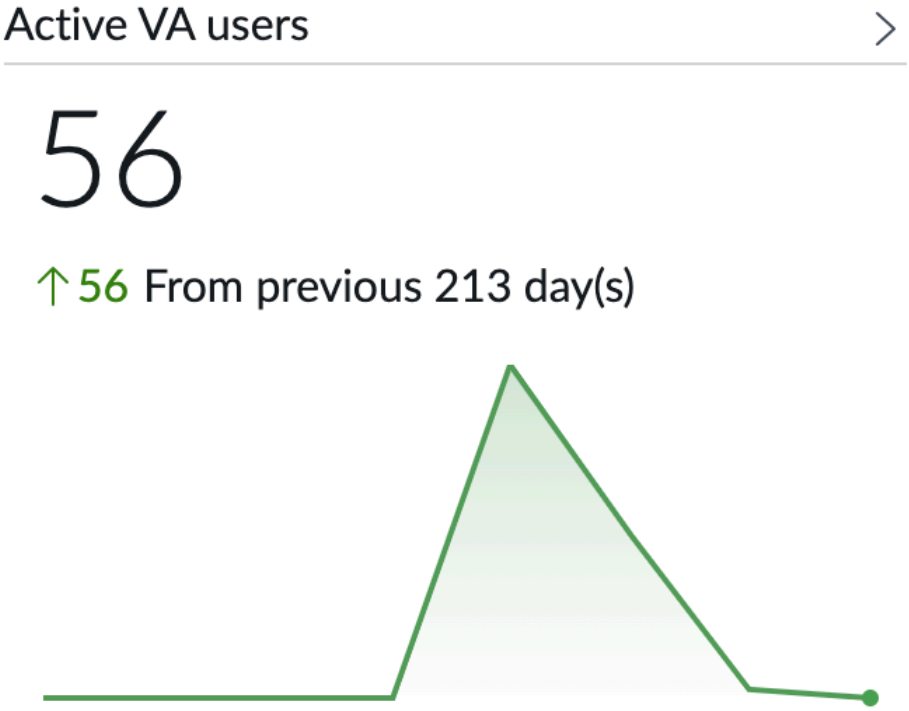
Traduction automatique

Dans chaque visualisation, vous pouvez sélectionner :

- Sous-onglets permettant de visualiser différents ensembles de données dans la visualisation.
- Icône en forme de flèche ( ), qui vous dirige vers l'onglet correspondant qui fournit des informations plus détaillées.

  Par exemple, sélectionnez la pointe de flèche dans le tableau de résultats des **utilisateurs actifs** pour accéder à l'onglet **Utilisateurs** , qui affiche une liste des utilisateurs qui utilisent actuellement la messagerie instantanée VA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les données affichées, telles qu'une barre dans un histogramme, pour afficher des informations détaillées sur ces données.

Didacticiel

Maintenant que vous êtes familiarisé avec l'interface utilisateur, vous pouvez essayer le didacticiel. Il montre comment les parties du tableau de bord fonctionnent ensemble pour fournir des informations permettant d'améliorer VA.

Essayer le tableau de bord

Utilisez ce didacticiel pour vous familiariser avec le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : Visionneuse d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer)

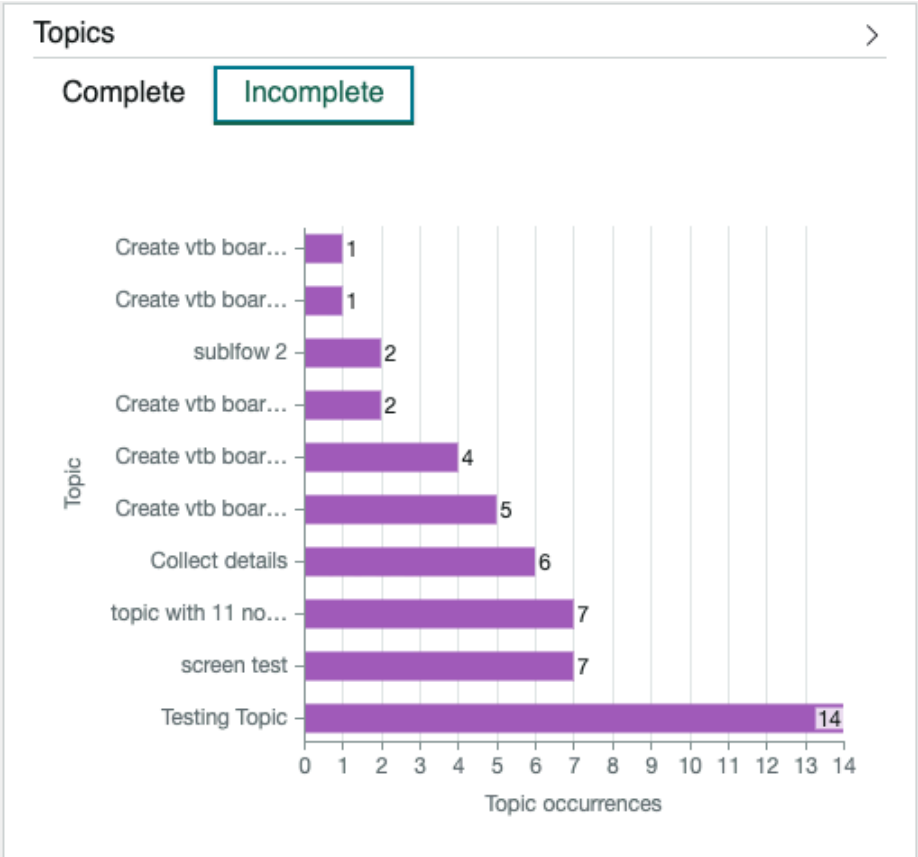
Remarque :
Ce didacticiel est destiné à être utilisé dans votre propre instance. Les instances de test peuvent être utilisées, mais peuvent ne pas fournir de commentaires significatifs à moins qu'elles ne contiennent des données préchargées.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Analyse conversationnelle** > **Tableau de bord d'Agent virtuel**.
   L'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord s'affiche. Le tableau de résultats des **flux de rubriques terminés** montre que le nombre d'utilisateurs effectuant tous les nœuds d'une rubrique a diminué. J'aimerais savoir pourquoi.
2. Dans la visualisation **Rubriques** , cliquez sur **Incomplet**.

Traduction automatique

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



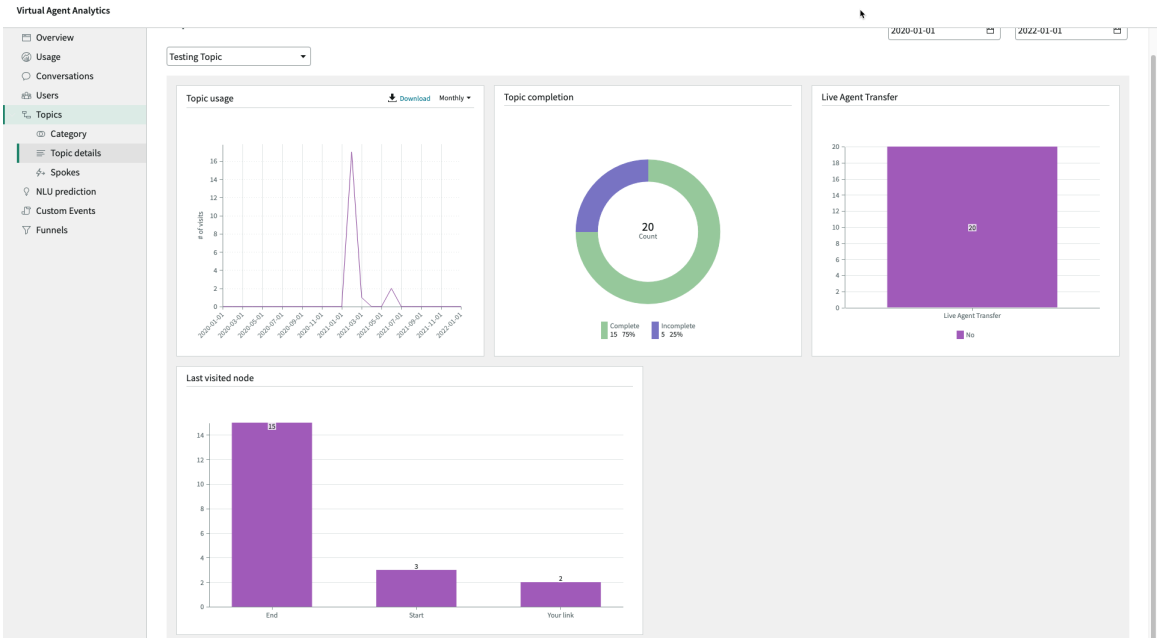
Je constate que les utilisateurs n'ont pas terminé la **rubrique de test** le plus souvent, 14. Donc, je veux savoir où l'utilisateur s'est perdu.

3. Cliquez sur la barre des **rubriques de test** pour explorer cette rubrique.

   La page des détails de la rubrique s'ouvre. Dans le tableau de résultats **d'achèvement total** , l'exemple montre que Agent virtuel (VA) a résolu 15 conversations, mais n'a pas pu en résoudre 5. Le tableau de résultats des **transferts d'agent actif** indique que personne n'a été transféré à un agent actif. Le tableau **de résultats du dernier nœud visité** affiche les trois nœuds de la rubrique où l'utilisateur a abandonné la conversation : **Démarrer**, **Test en cours** et **Lier à l'écran demandé**. Examinez ces nœuds pour clarifier la communication ou ajouter une intention différente.

Traduction automatique

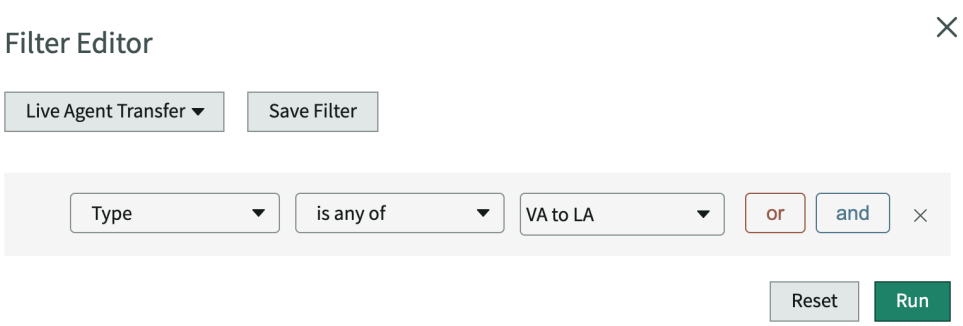
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Aucune conversation de cette rubrique n'a été transférée de VA à un agent actif. Mais je me demande s'il y a des sujets où les utilisateurs ont transféré.

4. Cliquez sur l'onglet **Conversations** .
   L'onglet **Conversations** affiche toutes les conversations comprises dans la plage de dates spécifiée. Je décide d'utiliser des filtres pour afficher uniquement les conversations que VA a transférées à un agent actif.
5. Sélectionnez **Transfert d'agent actif**.

   Je remarque que le créateur de conditions a automatiquement entré les paramètres de filtre, en définissant **Type** de **VA à LA**.



   J'aimerais savoir quel nœud de rubrique l'utilisateur a visité pour la dernière fois avant son transfert à un agent actif.

6. Cliquez sur une date de conversation.

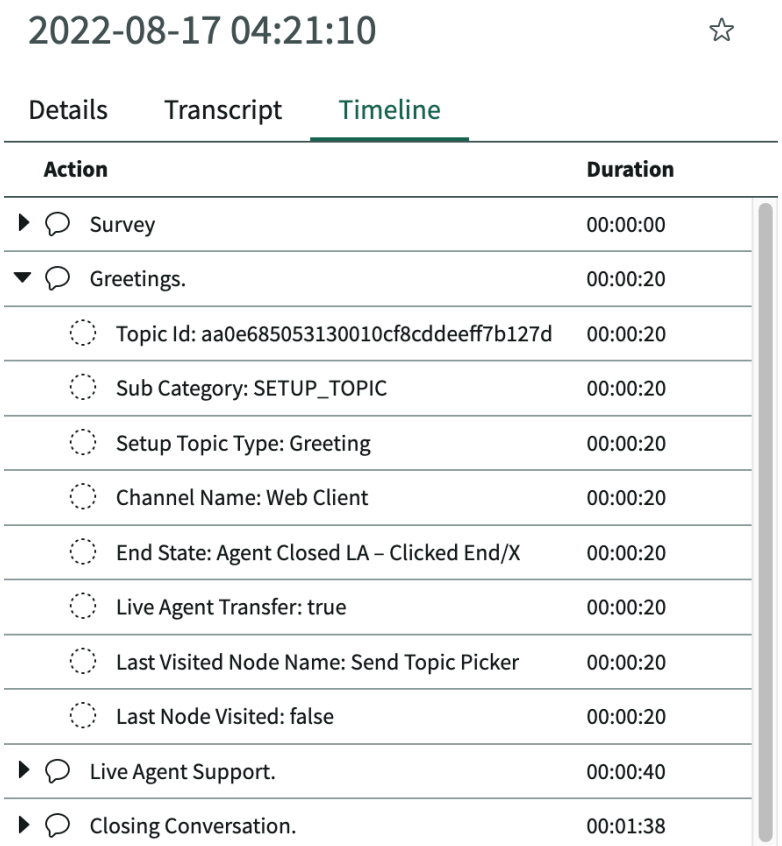
   Les détails de la conversation s'affichent.

7. Développez l'action **Messages d'accueil** dans l'onglet **Chronologie** .

   Je vois que le dernier nœud visité par l'utilisateur était **Envoyer le sélecteur de rubrique**. Maintenant, je sais que je devrais réviser ce nœud dans ce sujet.

Traduction automatique

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



Je décide de voir quels sont les sujets qui fonctionnent le mieux.

8. Sélectionnez le filtre **Réussite VA**.
   La liste contient des conversations que VA a pu résoudre. Peut-être voudrais-je savoir si la résolution du problème a pris trop de temps.
9. Pour ajouter une condition, cliquez sur **Afficher/modifier le filtre** et utilisez le générateur de conditions dans la fenêtre contextuelle de l'éditeur de filtre. Vous pouvez sélectionner un filtre par défaut dans la liste ou créer une nouvelle condition de filtre.
10. Sélectionnez **Durée** pour la condition, le signe supérieur à pour l'opérateur, entrez 180 pour le nombre de secondes, puis cliquez sur Run (**Exécuter**).
    La liste montre les conversations VA qui ont duré plus de trois minutes. C'est un petit pourcentage de toutes les conversations. Donc, j'en conclus que le sujet fonctionne bien.

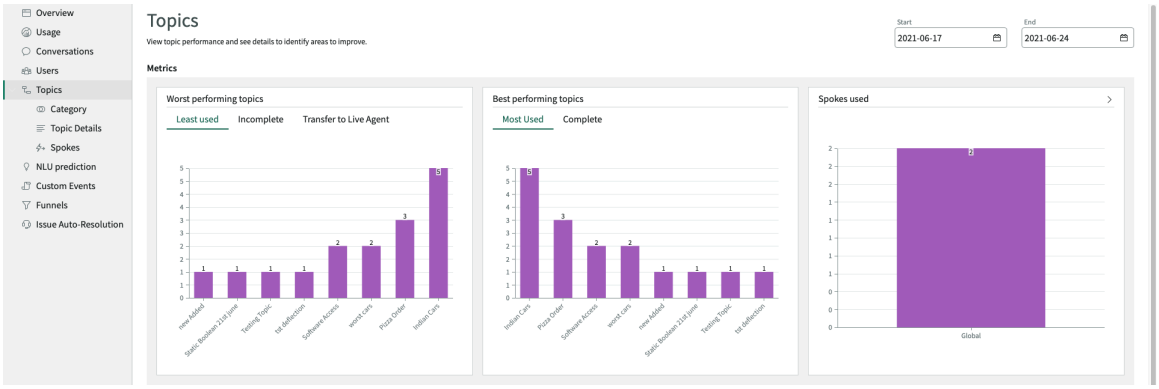
    Enfin, je veux savoir quels sont les sujets les plus et les moins utilisés afin de savoir quels sujets prioriser.

11. Cliquez sur l'onglet **Rubriques** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 page Rubriques affiche les rubriques les plus performantes et les moins performantes.



Hérité : configuration du tableau de bord d'analyse conversationnelle

Configurez des événements personnalisés et des définitions de formule pour créer des analyses plus ciblées.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle vous permet de personnaliser les données que vous surveillez comme suit :

- Plage de dates : spécifiez la plage de dates pour les données affichées sur le tableau de bord.
- Événements personnalisés : le tableau de bord peut afficher des analyses sur les événements personnalisés que vous créez. Tous les événements doivent se rapporter à des conversations. Par exemple, vous pouvez stocker des données sur chaque conversation qui a utilisé un canal spécifique, tel que Slack.
- Substitution de formule : personnalisez les définitions de paramètres utilisées dans les rapports d'analyse. Par exemple, par défaut, la *durée* est le temps total entre le premier et le dernier échange dans une conversation. Vous pouvez remplacer cette formule en soustrayant les heures inactives de la conversation.

Exigences de rôle

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à la section Rôles Hérité : tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Traduction automatique

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

Dépendances

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle nécessite la version Quebec ou une version ultérieure de Agent virtuel.

Hérité : installer le tableau de bord d'analyse conversationnelle

Obtenir des mises à jour du tableau de bord d'analyse conversationnelle à partir du ServiceNow Store. Utilisez ce tableau de bord pour obtenir des informations sur Agent virtuel les chats (VA) avec les clients.

Avant de commencer

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Remarque :

À partir de cette San Diego version, l'application Analyse conversationnelle est automatiquement installée lorsque vous activez le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot). Les mises à jour ultérieures de cette application doivent être téléchargées et installées à partir du ServiceNow Store.

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle n'est pas disponible pour une installation sur site.

L'utilisation du tableau de bord d'analyse conversationnelle peut entraîner Hub d'intégration des coûts de transaction. Cette mesure de transaction n'était pas intentionnelle et sera supprimée dans une version ultérieure. Si le problème persiste, créez un ticket pour notre Service et assistance client équipe.

Rôle requis : Administrateur d'analyse de la messagerie instantanée

Procédure

1. Vérifiez que le module d'extension Glide Agent virtuel [com.glide.cs.chatbot] est activé sur votre instance. À partir de la San Diego version, l'application Tableau de bord d'analyse conversationnelle est automatiquement installée lorsque vous activez le module d'extension Glide Agent virtuel [com.glide.cs.chatbot].
2. Accédez au ServiceNow Store et recherchez *des analyses*.
3. Sélectionnez la dernière version du tableau de bord d'analyse conversationnelle.
   Le magasin installe les mises à jour du tableau de bord d'analyse Agent virtuel et des outils de configuration des données d'analyse. Le nom du module d'extension est com.sn.conversational.analytics et le nom du périmètre est sn_ci_analytics. Voici quelques-unes des tables principales du tableau de bord d'analyse conversationnelle :

Traduction automatique

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

Table	Description
sn_ci_analytics_conversation	La table principale pour les conversations. Il répertorie les Agent virtuel conversations.
sn_ci_analytics_event	Liste des événements. Un événement est quelque chose qui se produit, par exemple, une notification exploitable. Le tableau de bord peut afficher des analyses sur les événements par défaut ou ceux que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Configurer des événements personnalisés.
sn_ci_analytics_event_prop	Liste des valeurs utilisées dans les événements.
sn_ci_analytics_formula_override	Répertorie les remplacements de formule pour les propriétés utilisées par le tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions personnalisées.

Remarque :
Vous n'avez pas besoin d'une licence ou d'un module d'extension pour Performance Analytics.

Hérité : créer des événements personnalisés à surveiller

Créez des événements personnalisés et surveillez-les dans le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'analyse de messagerie instantanée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

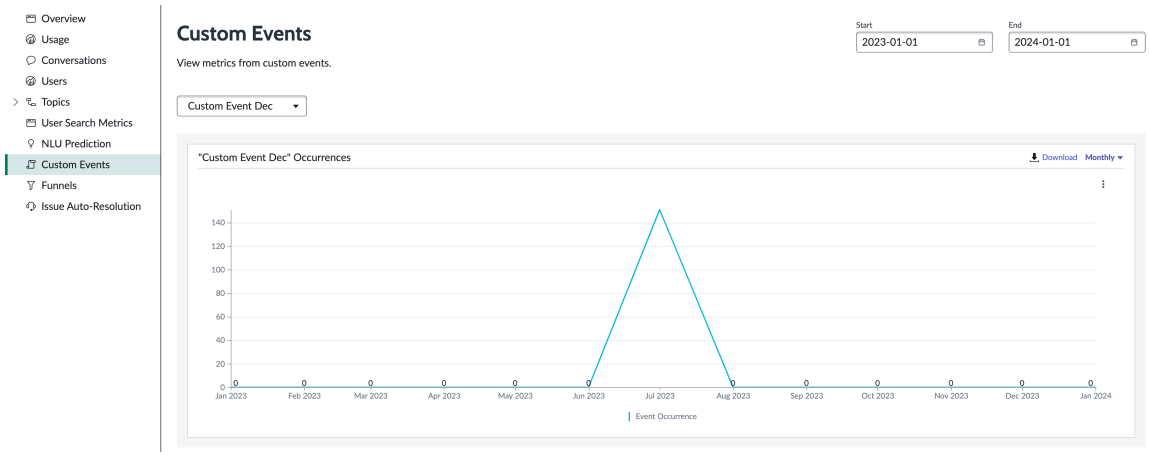
Un événement est une combinaison de conditions qui s'appliquent à un sous-ensemble de Agent virtuel conversations (VA). Par exemple, un événement peut être des conversations provenant d'un canal Slack que VA a transférées à un agent actif.

La plupart des mesures que vous voyez sur le tableau de bord, par exemple les détails de rubrique et de conversation, sont dérivées d'événements prédéfinis. Le tableau de bord affiche ces événements dans les **onglets Rubriques** et **Conversations** . Pour créer des événements personnalisés, vous pouvez utiliser la fonctionnalité Événements personnalisés. Utilisez des événements personnalisés pour créer des analyses sur les données qui vous intéressent, 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.

- Nombre de conversations sur un canal Slack qui ont été transférées à un agent actif.
- Nombre de conversations sur un canal Slack où l'utilisateur n'est jamais revenu.

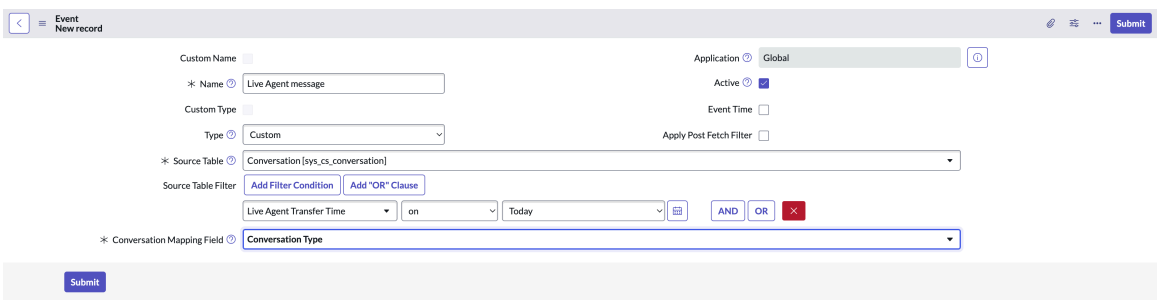


Les événements personnalisés apparaissent dans l'onglet **Événements personnalisés** . Si vous n'avez configuré aucun événement personnalisé, le tableau de bord n'en affichera aucun. Vous pouvez créer jusqu'à 20 événements personnalisés.

Les événements personnalisés prennent effet lorsque vous les créez. Vous ne pouvez pas les utiliser pour analyser les données collectées avant de créer l'événement personnalisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse conversationnelle** > **Configuration d'événement** et sélectionnez **Nouveau**.
   La page Nouvel enregistrement d'événement s'affiche.



2. Renseignez les champs du formulaire.

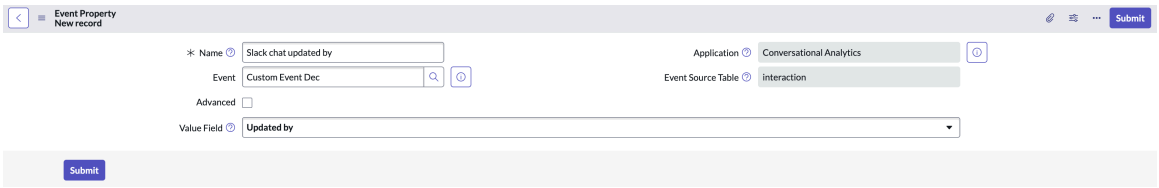
3. Cliquez sur **Envoyer**.
   La page Événements s'affiche, qui répertorie tous les événements personnalisés. Vous avez spécifié la table pour rechercher des événements personnalisés. Vous devez maintenant spécifier les valeurs de paramètre qui déclenchent l'événement personnalisé.

4. Cliquez sur l'événement personnalisé que vous avez créé.

5. Dans la liste connexe Propriétés de l'événement, sélectionnez **Nouveau**.
   La page Nouvel enregistrement de propriété d'événement s'affiche dans laquelle vous spécifiez les propriétés d'un événement personnalisé que vous souhaitez suivre sur le tableau de bord.

Traduction automatique

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



Dans cet exemple, l'onglet **Événement personnalisé** affiche les mesures pour *Updated by* l'événement personnalisé, Messages-from-Slack.

6. Renseignez les champs du formulaire.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La page Event (Événement) s'affiche.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La page Événements s'affiche, qui répertorie tous les événements personnalisés. Vous pouvez ouvrir l'onglet **Événements personnalisés** sur le tableau de bord pour afficher l'événement personnalisé. Cet événement personnalisé n'est pas rétroactif ; Le tableau de bord affiche uniquement les nouveaux événements qui répondent aux critères d'événement personnalisé.

Hérité : créer des définitions de remplacement personnalisées

Utilisez des scripts pour remplacer les formules par défaut utilisées pour créer les analyses sur le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur d'analyse de la messagerie instantanée

Assurez-vous de définir le périmètre de l'application sur Analyse conversationnelle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle utilise des formules pour déterminer les analyses, comme par exemple comment calculer la durée. Vous pouvez remplacer les formules par défaut pour adapter l'analyse à vos besoins. Par exemple, la formule par défaut pour la durée dans le tableau de bord est le temps entre le premier et le dernier échange dans une conversation. Vous pouvez remplacer cette formule en soustrayant les heures inactives de la conversation.

Traduction automatique

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

Les formules par défaut et les remplacements de formule se trouvent dans la table sn_ci_analytics_formula_override. Vous ne pouvez modifier les formules existantes qui se trouvent dans la table qu'en désactivant la formule par défaut et en créant un nouvel enregistrement de remplacement de formule. Vous ne pouvez pas remplacer certaines formules, car elles dépendent du système. Vous pouvez toutefois créer des événements personnalisés pour atteindre un objectif similaire.

Les définitions par défaut sont les suivantes :

- Durée : temps qui s'écoule du début d'une session de conversation jusqu'à l'envoi du dernier message, plutôt que la fermeture de la session de conversation. Vous ne pouvez pas remplacer le script fourni pour la durée. Vous pouvez uniquement l'activer ou le désactiver. Si vous décochez la case **Actif** , la durée est calculée jusqu'à la fin de la session. Si vous activez la case à cocher **Actif** , la durée est calculée jusqu'au dernier message envoyé.
- Taux d'auto-résolution : nombre de conversations qui n'ont pas eu de commentaires négatifs, qui contenaient une rubrique qui est allée jusqu'au dernier nœud et qui n'ont pas été remontées jusqu'à un agent actif. Le tableau de bord divise ce nombre par le nombre de toutes les conversations pour obtenir le taux.
- Feedback (Commentaire) : défini comme positif, neutre et négatif. Par exemple, pour remplacer ce comportement, utilisez Agent virtuel d'abord (VA) Designer pour créer un classement de 1 à 10. Ensuite, vous pouvez utiliser un script pour remplacer le comportement par défaut du tableau de bord en regroupant 1 à 4 comme négatif, 5 à 7 comme neutre et 8 à 10 comme positif.
- État de fin : défini par défaut de 12 façons. Pour plus d'informations, consultez Exemples de remplacement de formule.
- Conversation valide : définie comme un enregistrement de conversation inclus dans les résultats du tableau de bord qui répond à au moins un des critères suivants.
  - Les conversations de notification non exploitables, qui ne nécessitent pas de validation de la part de l'utilisateur, sont comptées comme des conversations actives.
  - Les notifications exploitables qui ne font pas partie d'une conversation existante sont considérées comme des conversations valides lorsque l'état de la notification est Envoyé ou Terminé.
  - La conversation engage la découverte de rubrique ou une conversation directe avec l'agent Agent virtuel en direct.

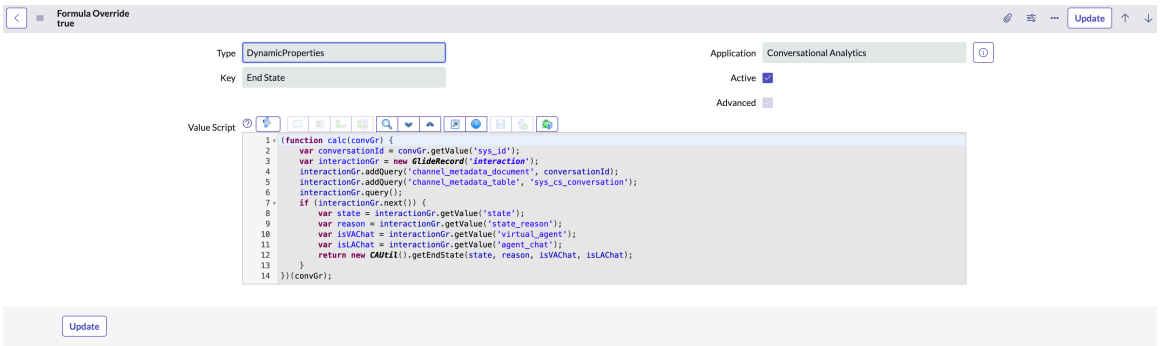
Remarque :
Les remplacements de formule ne modifient pas les données stockées. Ils ne modifient la façon dont le tableau de bord affiche les données qu'en calculant les données existantes d'une manière différente.

Procédure

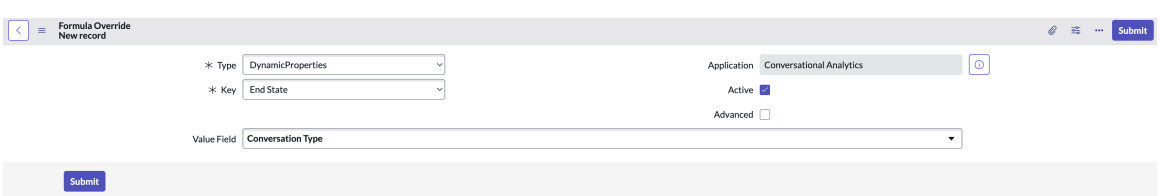
1. Accédez à la **Tout** > **Analyse conversationnelle** > **Substitution de formule**.
   Vous pouvez également saisir `sn_ci_analytics_formula_override.list` dans le navigateur de filtre pour afficher la table sn_ci_analytics_formula_override.
2. Sélectionnez la formule que vous souhaitez remplacer.
   Vous ne pouvez pas remplacer la formule de durée, vous pouvez uniquement l'activer ou la désactiver. Vous pouvez modifier les scripts pour d'autres définitions. Ce sont les seules définitions que vous pouvez modifier.
   La page Remplacement de formule s'affiche et affiche la formule existante.

Traduction automatique

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



3. Copiez le script dans le champ Script de valeur.
   Les formules par défaut sont en lecture seule. Donc, pour les modifier, vous devez en faire une copie.
4. Décochez la case **Actif** pour rendre la formule par défaut inactive.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de remplacement de formule qui remplace la formule par défaut.
   La page Nouvel enregistrement de remplacement de formule s'affiche.



7. Renseignez les champs du formulaire.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Hérité : exemple de remplacement de formule

Utilisez l'exemple de remplacement de formule suivant pour créer vos propres remplacements de formule.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556].

Traduction automatique

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

L'état de fin d'une conversation indique comment une conversation s'est terminée. Par exemple, il se peut que l'utilisateur ne réponde pas ou que l'utilisateur ferme la fenêtre de messagerie instantanée. Il existe 12 définitions par défaut de l'état final. Pour en savoir plus sur les états de fin de conversation, reportez-vous Agent virtuel Enregistrements d'interactionà .
Le script suivant les regroupe comme suit :

- VA a fermé la session de messagerie instantanée
  - VA fermé par le système : pas de réponse de l'utilisateur
  - VA fermé par le système : rubrique terminée
  - VA fermé par le système : laissé avec la recherche IA
  - VA fermé par le système : fermeture automatique
  - VA fermé par le système : l'utilisateur ne s'est jamais engagé
- L'agent actif a fermé la session de messagerie instantanée
  - LA fermé par le système : pas de réponse de l'utilisateur
  - LA fermé par le système : messagerie instantanée terminée
  - LA fermé par l'agent : cliqué sur Fin/X
  - LA fermé par le système : avant engagement de l'agent
- L'utilisateur a fermé la session de messagerie instantanée
  - LA fermé par l'utilisateur : cliqué sur Fin/X
  - VA fermé par l'utilisateur : cliqué sur Fin/X
  - LA fermé par l'utilisateur : avant engagement de l'agent

Pour créer ces regroupements des 12 états finaux, suivez les instructions de création d'un remplacement de formule et utilisez le script suivant.

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
         'System Closed VA – Left With AI Search',
         'System closed VA – Auto Closed',
         'System Closed VA – User Never Engaged'
      ];
      LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
         'System Closed LA – Chat Complete',
         'Agent Closed LA – Clicked End/X',
         'System Closed LA – Before Agent Engagement'
      ];
      USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
         'User Closed VA – Clicked End/X',
         'User Closed LA - Before Agent Engagement'
      ];
      if (state) {
         if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
            return 'System Closed VA';
```

Traduction automatique

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

```
        if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
            return 'System Closed LA';

        if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
            return 'User Closed';
    }
    return state;
}

var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
interactionGr.query();
if (interactionGr.next()) {
    var state = interactionGr.getValue('state');
    var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
    var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
    var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
    var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
    return getFinalEndState(endState);
}
})(convGr);
```

Hérité - Utilisation du tableau de bord d'analyse conversationnelle

Utilisez le tableau de bord d'analyse conversationnelle pour obtenir des informations sur Agent virtuel les conversations (VA).

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Les sections suivantes expliquent comment utiliser le tableau de bord pour examiner les interactions de VA avec les utilisateurs. Vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer) pour utiliser le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Hérité : définir la plage de dates des données

Définissez les dates de **début** et **de fin** en haut de l'onglet Vue d'ensemble pour spécifier la plage de dates des données résumées sur une page. La plage de dates définie dans cet onglet s'applique à tous les autres onglets du tableau de bord d'analyse Agent virtuel .

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Rôle requis : Visionneuse d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les dates et heures sur le tableau de bord sont UTC. Même si la table de conversation répertorie les dates et heures de conversation dans différents fuseaux horaires, Agent virtuel (VA) les convertit en UTC lorsqu'elle les affiche sur le tableau de bord. De plus, si vous sélectionnez une plage de dates prédéfinie, telle que *la semaine dernière*, les dates peuvent être différentes de celles prévues.

Vous pouvez définir la plage de dates de deux façons.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse conversationnelle** > **Tableau de bord**.
2. **Facultatif :** Utilisez les dates de **début** et **de fin** pour définir la plage de dates.
   a. Sélectionnez l'icône **Démarrer** le calendrier ( ).
   b. Double-sélectionnez la date de début sur le calendrier.
   c. Sélectionnez **OK**.
   d. Sélectionnez l'icône **Fin** du calendrier ( ).
   e. Double-sélectionnez la date de fin sur le calendrier.
   f. Sélectionnez **OK**.
   Les données affichées sur le tableau de bord s'ajustent en fonction des données de la nouvelle plage de dates.
3. **Facultatif :** Utilisez le calendrier des dates de **début** pour définir la plage de dates.

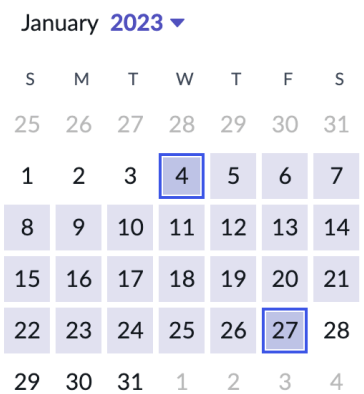
Traduction automatique

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

a. Sélectionnez l'icône **Démarrer** le calendrier ( ).

b. Double-sélectionnez la date de début de la plage de dates.

c. Tout en maintenant la touche Ctrl du clavier enfoncée, sélectionnez deux fois la date de fin.
Le tableau de bord met en surbrillance la plage de dates.



(Optional)

d. Sélectionnez **OK**.

(Optional) Les données affichées sur le tableau de bord s'ajustent en fonction de la nouvelle plage de dates.

Hérité : onglet Vue d'ensemble

Utilisez l'onglet Vue d'ensemble pour obtenir un instantané de certaines des informations collectées dans le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

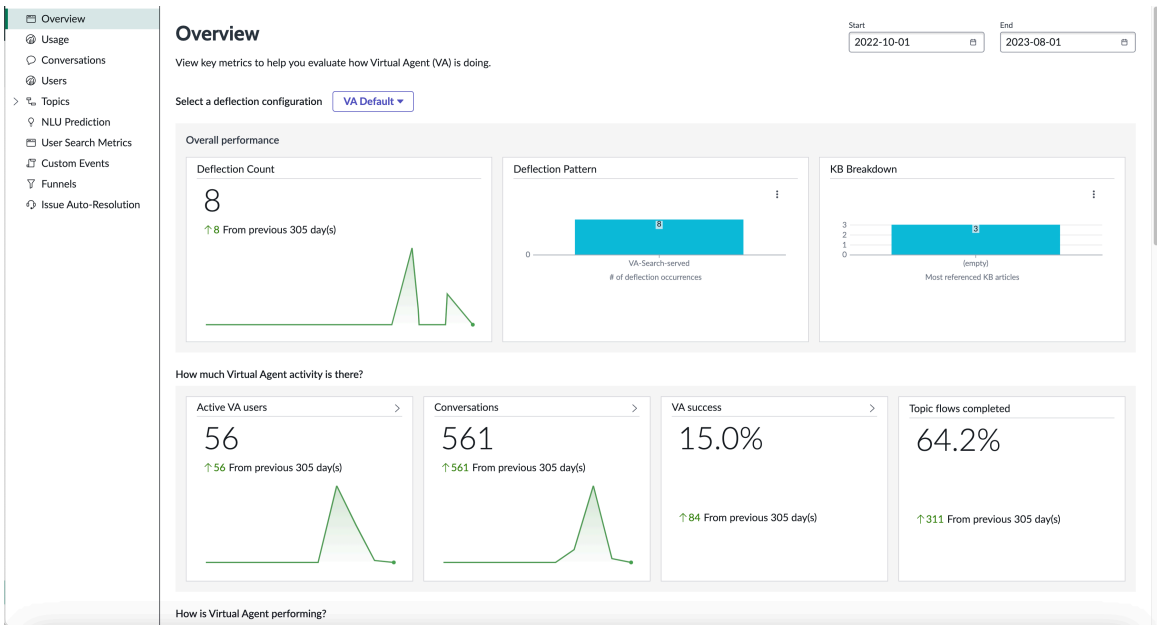
Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

L'onglet **Vue d'ensemble** correspond à la page de destination du tableau de bord. Il fournit un résumé des informations sur tous les autres onglets du tableau de bord. Pour utiliser l'onglet **Vue d'ensemble** , vous devez disposer du rôle de visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).

Traduction automatique

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

Remarque :
Now Assist dans Agent virtuel Analytics n'apparaît dans le volet de navigation de gauche que lorsque l'option Now Assist est activée Agent virtuel .



Pour obtenir des instructions sur l'utilisation des widgets de l'onglet **Vue d'ensemble** , consultez Explorer le tableau de bord d'analyse de l'Agent virtuel.

Visualisation des données globales

Visualisation	descriptions
Nombre de déviations	Nombre d'occurrences de déviation mesurées par le nombre d'exécutions du bloc de rubriques Déviation. Une réorientation se produit lorsque l'Agent virtuel résout un problème pour un utilisateur ou aide à le résoudre.
Modèle de déviation	Nombre de déviations par modèles de déviation.
Répartition de la base de connaissances	Titres des articles de la base de connaissances avec le nombre de fois où ils ont été présentés dans le cadre des déviations.
Activer les utilisateurs VA	Nombre cumulé d'utilisateurs finaux actifs uniques (et non d'agents) qui ont utilisé l'interface conversationnelle.
Conversations	Nombre de toutes les conversations interactives initiées à partir du Agent virtuel.
Réussite VA	Pourcentage de conversations qui se sont terminées sans escalade et avec un flux de rubriques prévu. Les conversations terminées sont celles qui atteignent la fin d'une rubrique ou d'une Agent virtuel conversation, qui sont fermées par l'utilisateur ou qui sont automatiquement fermées.

Traduction automatique

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

Visualisation des données globales (suite)

Visualisation	descriptions
	Terminée sans escalade signifie que la conversation n'a pas été acheminée vers un agent actif et que l'utilisateur n'a pas donné de commentaires négatifs. (Les types de commentaires comprennent les commentaires négatifs, positifs, neutres et aucun commentaire.)
Flux de rubrique terminés	Pourcentage de rubriques que les utilisateurs finaux ont complétées jusqu'au dernier nœud sur toutes les rubriques invoquées et exécutées.
Catégories	Nombre de conversations terminées affichées par catégorie de rubrique.
Rubriques	Nombre d'occurrences lorsque l'utilisateur a terminé le dernier nœud ou quitté une conversation à mi-chemin pour chaque rubrique.
Commentaire de l'utilisateur	Résultats des commentaires classés comme bons, mauvais et neutres. Les résultats des commentaires sont calculés à partir de la rubrique Configuration des commentaires. **Remarque :** L'administrateur d'analyse peut modifier la fréquence à laquelle la rubrique Configuration des commentaires affiche la post-messagerie instantanée en modifiant les propriétés système.
Canaux	Nombre de conversations exécutées sur les canaux configurés d'Agent virtuel.
État de fin de la conversation	Nombre de conversations qui se sont terminées à l'état de fin de conversation prêt à l'emploi.

Les actions typiques de l'onglet **Vue d'ensemble** sont les suivantes :

- Sélectionnez l'icône en forme de flèche (>) dans l'un des widgets pour ouvrir d'autres onglets de tableau de bord qui affichent des informations plus détaillées.
- Sélection des données visualisées, par exemple, une barre dans un histogramme, pour obtenir des informations supplémentaires sur les données.
- Modification de la plage de dates des données affichées.
- Sélection d'un onglet à l'intérieur de l'un des widgets pour modifier l'ensemble de données affichées. Par exemple, dans l'histogramme **de catégories** , sélectionnez l'onglet **Incomplet** .

Remarque :
Votre onglet **Vue d'ensemble** peut sembler différent, car il peut être configuré.

Traduction automatique

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

Modifier la page Vue d’ensemble

Ajoutez ou soustrayez les widgets de la page **Vue d’ensemble** en fonction de vos utilisateurs.

Avant de commencer

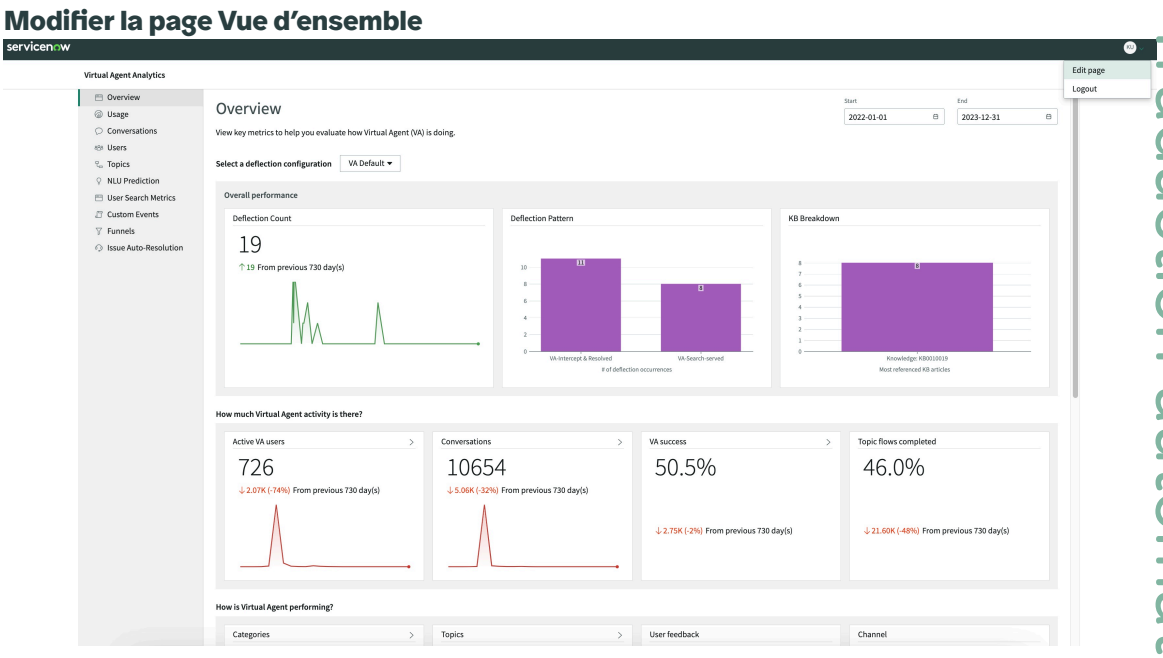
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page **Vue d’ensemble** affiche des widgets avec des liens vers toutes les données du tableau de bord. Vous pouvez modifier la page pour supprimer ou rajouter des widgets.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse conversationnelle** > **Tableau de bord**.
2. Pour ajouter ou supprimer des widgets de la page Vue **d’ensemble** , sélectionnez **Modifier la page**.



Les Générateur d'IU ouvertures.

3. Pour ajouter ou supprimer des composants dans le tableau de bord d’analyse conversationnelle, utilisez le générateur d’IU .

Hérité : onglet Utilisation

L’onglet Utilisation fournit des informations récapitulatives sur les conversations.

Traduction automatique

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

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

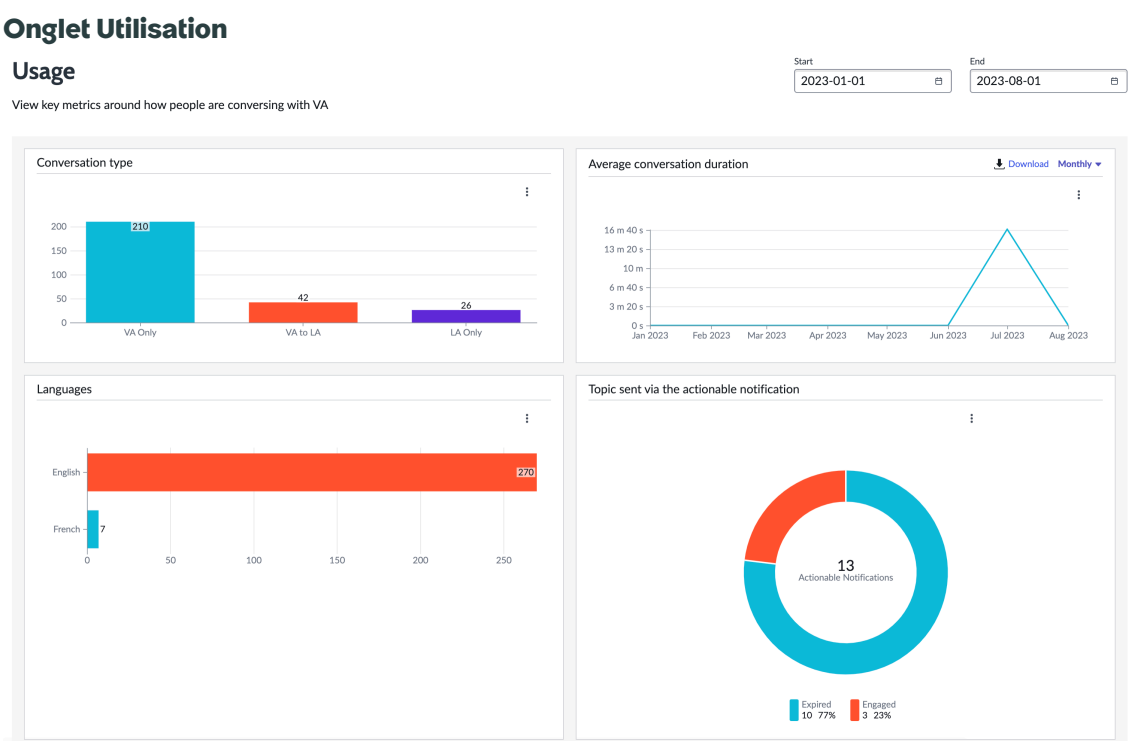
Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

L'onglet Utilisation répond à des questions telles que :

- Quelles langues sont utilisées dans les conversations ?
- Quelle est la durée moyenne des conversations à différents jours ?
- Combien de Agent virtuel conversations (VA) passent à des agents actifs ?

Pour accéder à **l'onglet Utilisation** , vous devez disposer du rôle administrateur d'analyse de la messagerie instantanée ou du rôle de visionneur d'analyse de la messagerie instantanée.



La sélection des données ou le pointage vers les données dans les visualisations affiche des informations supplémentaires sur les données.

Traduction automatique

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

Données d'utilisation visualisées

Visualisation	Description
Type de conversation	Nombre de conversations escaladées de VA à un agent actif, initiées et terminées dans VA uniquement, ou initiées et terminées par un agent actif.
Durée moyenne des conversations	Durée moyenne des conversations en minutes. La durée est calculée depuis le début de la conversation jusqu'au dernier message envoyé.
Langues	Langues utilisées par les utilisateurs et nombre de conversations dans chaque langue.
Rubrique envoyée via la notification exploitable	Nombre de notifications exploitables envoyées par Virtual Agent aux utilisateurs pour la période sélectionnée, ainsi que le nombre et le pourcentage de notifications exploitables avec lesquelles les utilisateurs se sont engagés et avec lesquelles ils ne se sont pas engagés.

Hérité : onglet Conversations

Utilisez l'onglet **Conversations** pour afficher la liste des conversations et les détails de chaque conversation qui s'est produite au cours de la plage de Agent virtuel dates sélectionnée.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

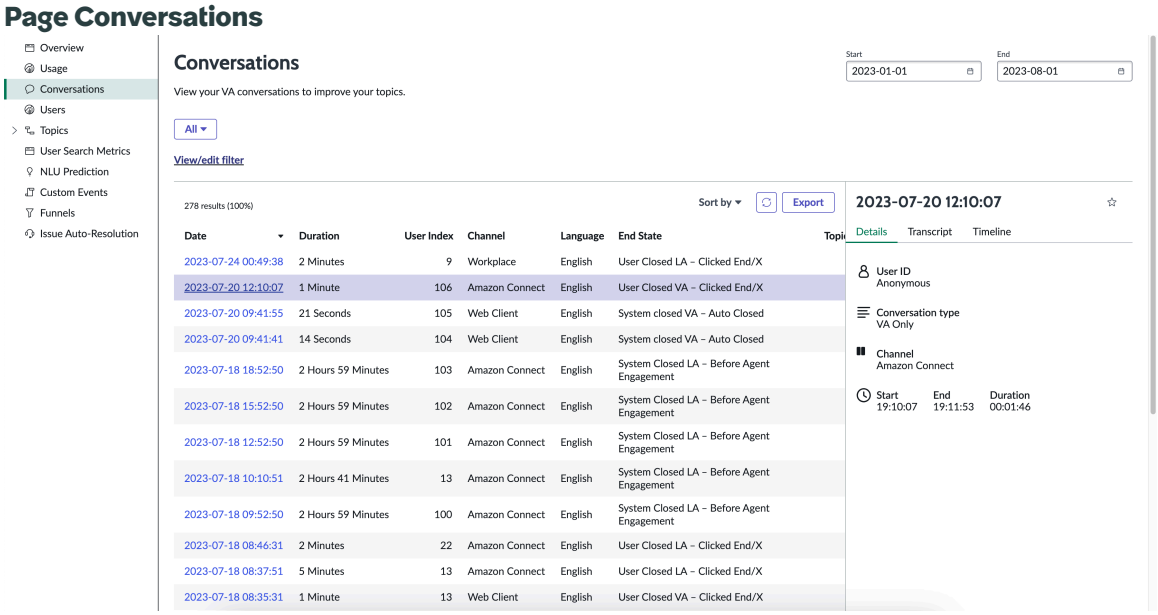
Toutes les conversations de la table Conversation [sys_cs_conversation] qui s'exécutent sur le Concepteur d'agent virtuel sont répertoriées sur la page Conversations, à l'exception des notifications, des conversations ouvertes (en cours) et des aperçus.

Agent virtuel Les données des conversations sont conservées pendant une période de 90 jours. Les données analytiques extraites des conversations sont conservées pendant une période de deux ans.

Pour accéder à l'onglet **Conversations** , vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer). Les dates et heures des conversations sont au format UTC.

Traduction automatique

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



Avantages de l’onglet Conversations

L’onglet **Conversations** vous permet d’effectuer les actions suivantes :

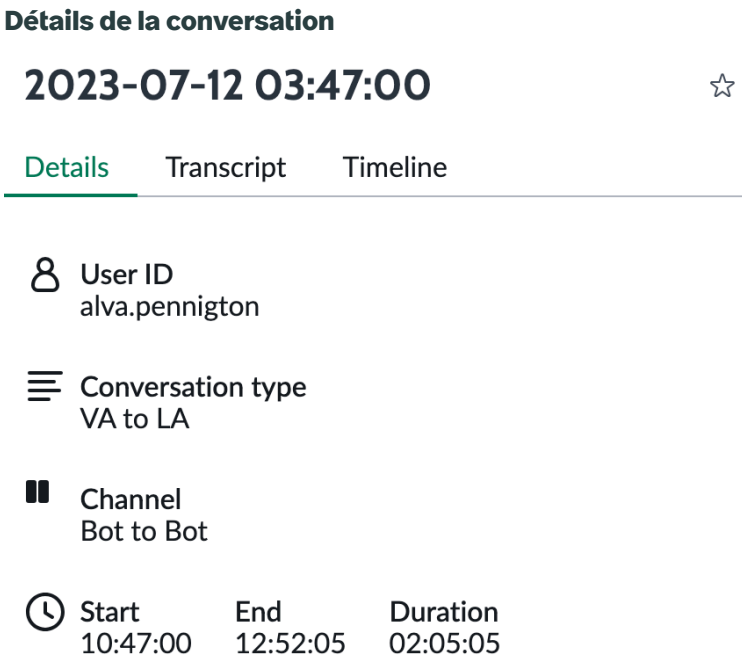
- Filtrez facilement la liste des conversations à l’aide des options de filtrage prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Filtrage à l’aide des options de liste.
- Filtrez la liste des conversations en fonction d’une condition spécifique et enregistrez les conditions pour le filtrage. Pour plus d'informations, consultez Filtrage à l’aide de l’éditeur de filtre.
- Apprenez-en davantage sur chaque conversation, affichez la transcription de la conversation et marquez une conversation comme favori. Pour plus d'informations, consultez Obtenir les détails de la conversation.
- Exporter la liste des conversations vers un fichier. Pour plus d'informations, consultez Exporter la liste des conversations.
- Téléchargez la transcription de la conversation pour résoudre les problèmes des conversations individuelles. Pour plus d'informations, consultez Télécharger la transcription de la conversation.

Obtenir les détails de la conversation

Pour obtenir plus d’informations sur une conversation, sélectionnez l’une des conversations de la liste. Les informations s’affichent sur le panneau latéral.

Traduction automatique

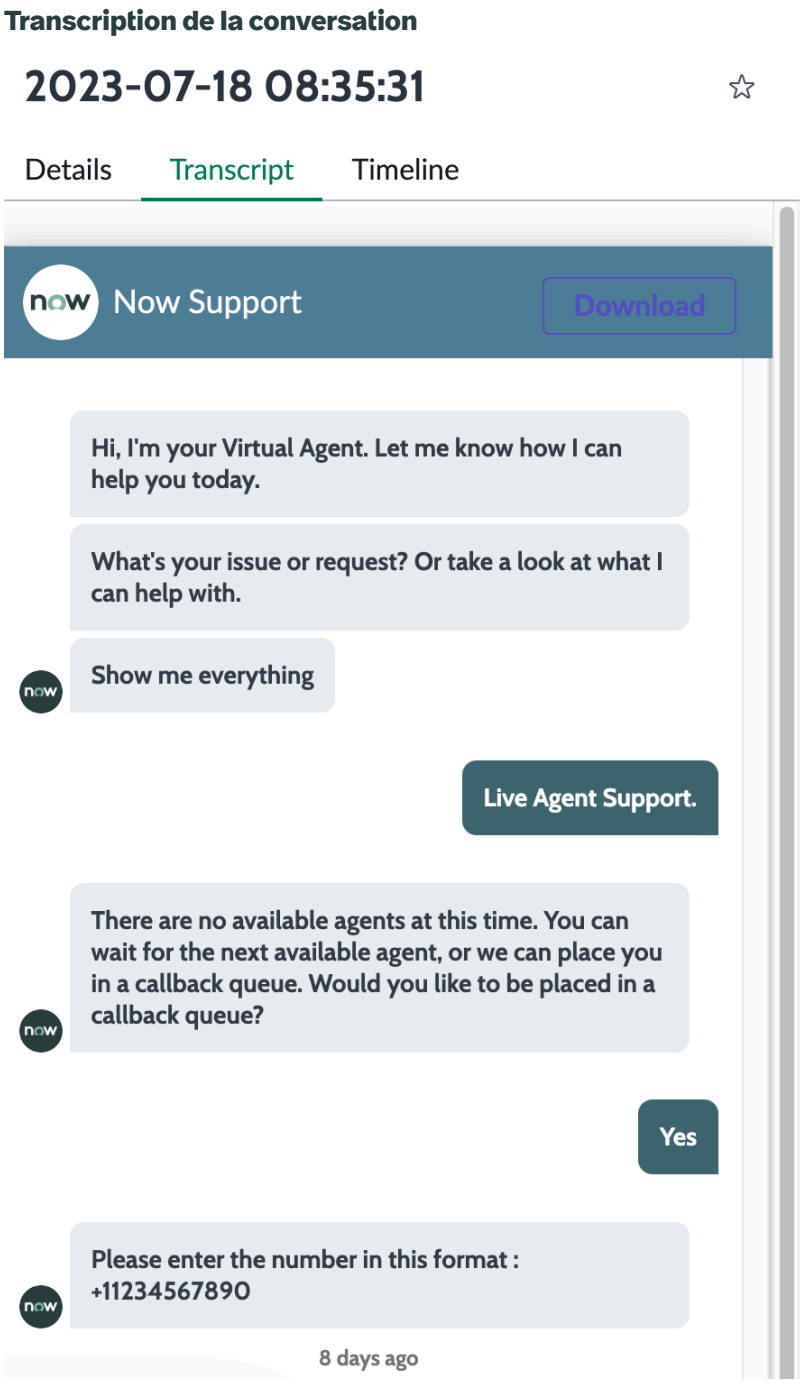
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Pour afficher et télécharger la transcription de la conversation, sélectionnez l'onglet **Transcription** .

Traduction automatique

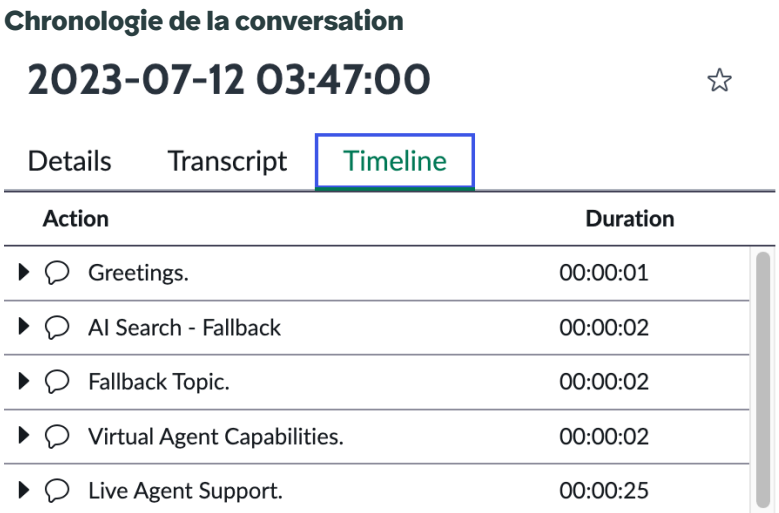
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Pour afficher la chronologie de la conversation, sélectionnez l'onglet **Chronologie** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 marquer une conversation comme favori, vous pouvez sélectionner l'icône en forme d'étoile sur le panneau latéral. Sur la page Conversations, vous pouvez facilement répertorier les conversations marquées comme favorites à l'aide de l'éditeur de filtre.

Exporter la liste des conversations

Pour exporter la liste de conversations de la page Conversations vers un fichier, sélectionnez **Exporter**. Dans la fenêtre contextuelle Exporter, spécifiez le format du fichier, par exemple Excel, CSV, JSON ou PDF, et le type de livraison (e-mail ou téléchargement).

Remarque :
Vous pouvez exporter jusqu'à 1 000 enregistrements uniquement à partir de la liste sur la page. Cette limite n'est pas configurable.

Informations sur la conversation

Le tableau suivant décrit les informations de Agent virtuel conversation résumées dans l'onglet **Conversations** .

Informations de l'utilisateur

Colonne	Description
Date	Date de la conversation.
Durée	Durée de la conversation.
Index utilisateur	Lien permettant d'accéder à la page Détails de l'utilisateur. Il s'agit d'un numéro unique que le système crée et attribue de façon permanente à un Agent virtuel utilisateur. Ce numéro devient une partie des enregistrements de conversation. Ce numéro est différent de l'ID utilisateur système.
Canal	Logiciel client que l'utilisateur a utilisé pour discuter par messagerie instantanée.
Langue	Langue utilisée pour la conversation.

Traduction automatique

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

Informations de l'utilisateur (suite)

Colonne	Description
État de fin	Comment la conversation s'est terminée. Pour en savoir plus sur les différents états de fin de conversation, reportez-vous à Agent virtuel Enregistrements d'interaction.
Rubriques	Agent virtuel Rubriques qui ont été invoquées au cours de la conversation de messagerie instantanée.
Favoris	Indique si l'utilisateur est marqué comme favori.

Télécharger la transcription de la conversation

Pour télécharger la transcription de la conversation, sélectionnez une conversation dans la liste des conversations et cliquez sur **Télécharger**.

Le fichier de .txt de transcription de conversation comprend divers éléments de données tels que l'entrée de l'utilisateur, Agent virtuel la réponse, Hub d'intégration de Concepteur de fluxl'action de flux, les contrôles personnalisés et les informations de bloc de rubriques pour la conversation sélectionnée. Ces informations aident les Agent virtuel administrateurs à résoudre les problèmes des conversations, par exemple les conversations où des erreurs se sont produites ou les transferts à un agent actif. Pour plus d'informations sur le fichier .txt, reportez-vous à la section Hérité : modèle de transcription de conversation.

Hérité : utiliser des filtres dans l'onglet Conversation

Vous pouvez filtrer la conversation pour une compréhension plus approfondie.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Filtrage à l'aide des options de liste

Les options de liste permettent de filtrer les conversations.

Remarque :
Le tableau de bord convertit les dates au format UTC, qui peuvent ne pas correspondre aux dates de la liste des conversations.

Traduction automatique

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

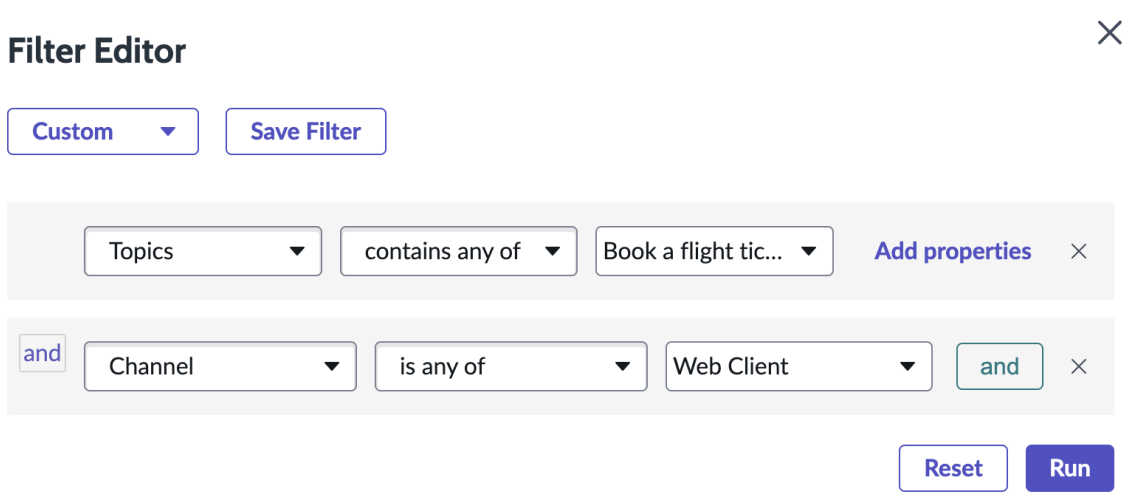
Options de liste

Option	Description
Tout	Répertorie toutes les conversations.
Réussite VA	Répertoriez toutes les conversations considérées comme réussies. Vous pouvez modifier la formule par défaut qui définit des conversations réussies à l'aide de substitutions de formule. Pour plus d'informations, consultez Hérité : créer des définitions de remplacement personnalisées. Dans le système de base, la formule par défaut est définie sous la forme d'un pourcentage de conversations qui n'ont pas été remontées jusqu'à un agent actif, qui n'ont pas eu de commentaires négatifs et qui contiennent une rubrique qui est allée jusqu'au dernier nœud.
Secours	Répertorie toutes les conversations où l'utilisateur n'a pas compris et a Agent virtuel utilisé un texte de secours pour inviter l'utilisateur à fournir des informations supplémentaires.
Transfert d'agent actif	Répertorie toutes les conversations où Agent virtuel l'utilisateur a été transféré à un agent actif.

Filtrage à l'aide de l'éditeur de filtre

Pour filtrer les conversations, cliquez sur **Afficher/modifier le filtre** et utilisez le créateur de conditions dans la fenêtre contextuelle de l'Éditeur de filtre. Vous pouvez sélectionner un filtre par défaut dans la liste ou créer une nouvelle condition de filtre. Par exemple, l'image suivante montre une condition dans la fenêtre contextuelle de l'éditeur de filtre. Cette condition répertorie les conversations qui utilisent la rubrique **Commande de pizza** et qui possèdent le nœud de rubrique **Type de pizza** (un contrôle de choix statique) dans lequel l'utilisateur a sélectionné la valeur **Pepperoni** .

Condition utilisant une valeur de choix statique

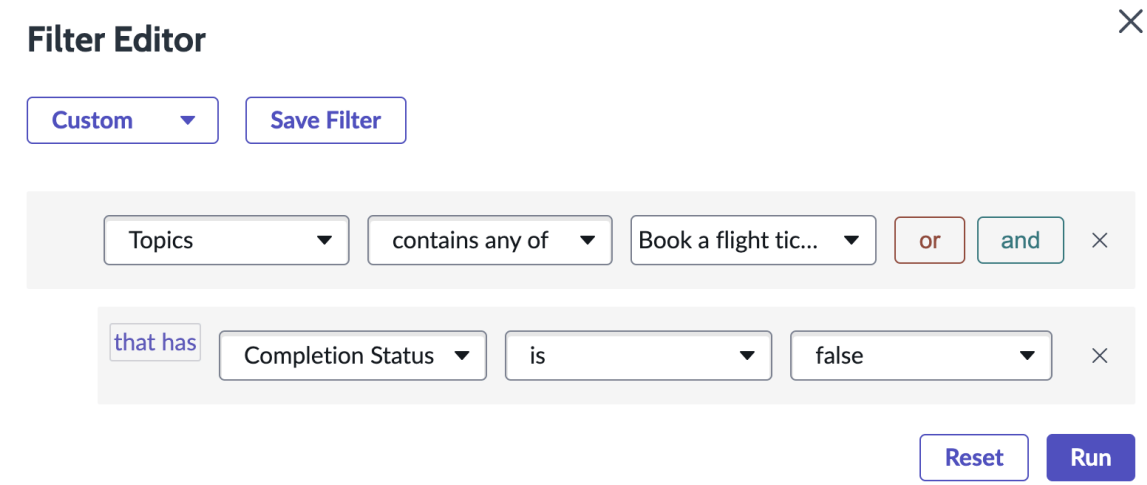


Un autre exemple de condition est illustré dans l'image suivante. Cette condition répertorie les conversations qui utilisent la rubrique **Commande de pizza** et qui possèdent le nœud **Confirmer** la rubrique (un contrôle booléen) dans lequel l'utilisateur a sélectionné la **valeur vraie** .

Traduction automatique

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

Condition utilisant une valeur booléenne



Le générateur de conditions se compose des éléments suivants :

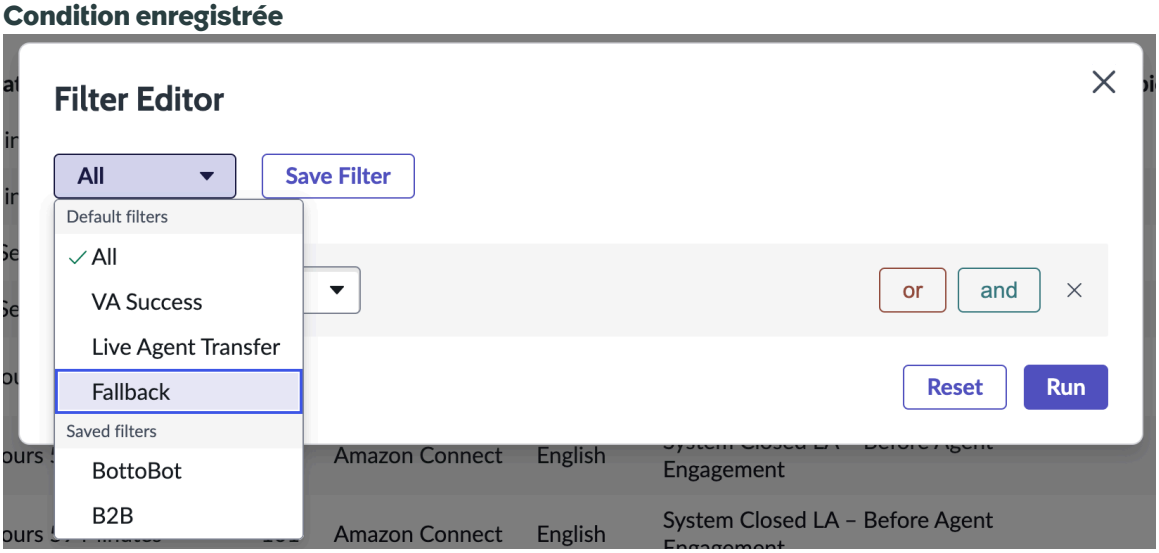
- Champ : liste basée sur des tables pertinentes. Pour en savoir plus sur les options de champ, reportez-vous à la section Options de champ dans l'éditeur de filtre.
- Opérateur : une liste d'opérateurs générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.

Pour ajouter une condition dépendante dans le générateur de conditions, cliquez sur **ou** ou **et**. Pour filtrer la liste des conversations à l'aide de la condition, cliquez sur **Exécuter**.

Pour supprimer une condition, cliquez sur l'icône de suppression ( ) en regard de la condition.

Pour enregistrer une condition que vous avez créée dans le générateur de conditions, cliquez sur **Enregistrer le filtre**. Dans la fenêtre contextuelle Enregistrer le filtre, spécifiez un nom pour la condition. Les utilisateurs disposant du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer) peuvent sélectionner et modifier vos filtres enregistrés.

Condition enregistrée



Traduction automatique

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

Options de champ dans l'éditeur de filtre

Options de champs

Option	Description
Canal	Conversations ayant utilisé le canal spécifié.
Heure de la conversation	Conversations comprises entre la date et l'heure spécifiées.
Durée	Conversations dans la durée spécifiée. Vous pouvez modifier la définition de la durée pour qu'elle soit une durée de session plutôt qu'une durée de messagerie active. Pour plus d'informations, consultez Hérité : créer des définitions de remplacement personnalisées.
État de fin	Conversations dont l'état spécifié est basé sur la façon dont les conversations se sont terminées. Les valeurs des états finaux sont stockées dans la table Interactions [interactions]. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Enregistrements d'interaction.
Événements	Événements spécifiques qui sont déclenchés dans une conversation.
Favori	Conversations marquées comme favorites. Vous pouvez également marquer une conversation comme favorite dans la page Détails de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Hérité : page des détails de l'utilisateur.
Résultat du commentaire	Conversations pour le type de commentaire spécifié.
Langue	Conversations pour la langue spécifiée en fonction du paramètre de langue de l'utilisateur.
Nombre de messages	Les conversations pour le nombre de messages spécifié sont disponibles dans la messagerie instantanée.
Nom du fournisseur	Conversations pour le fournisseur spécifié.
Réussite VA	Conversations résolues par le Agent virtuel.
Configuration des types de rubriques	Conversations qui ont utilisé le type de rubrique de configuration spécifié.
Blocs de rubriques	Conversations qui ont utilisé le bloc de rubriques spécifié.
Catégories de rubriques	Conversations qui ont des rubriques qui appartiennent à une catégorie de rubriques spécifiée.
Nombre de rubriques	Nombre de conversations qui ont utilisé la rubrique spécifiée. Chaque conversation peut utiliser plusieurs rubriques et cette option filtre les conversations en fonction du nombre de rubriques utilisées.
Rubriques	Conversations qui ont utilisé les rubriques spécifiées dans la messagerie instantanée.
Type	Conversations du type spécifié, par exemple agent actif uniquement ou Agent virtuel uniquement.

Hérité : modèle de transcription de conversation

Le fichier de .txt de transcription de conversation contient des informations utilisées pour résoudre les problèmes des conversations individuelles.

Traduction automatique

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

Élément de données	Description
ID de conversation (sys_id)	Identificateur unique de la conversation, généré automatiquement par le Agent virtuel.
Heure de début de la conversation	Heure de début de la conversation.
Canal	Canal à partir duquel la conversation a été initiée. Par exemple, l'application Slack , Microsoft Teamsetc.
Noms d'utilisateur	Nom de l'utilisateur qui a initié la conversation.
État de l'utilisateur	État de l'utilisateur dans l'instance Now Platform® . Par exemple, actif ou inactif.
Réponse de l'agent	Contrôle qui affiche Agent virtuel les réponses dans une conversation.
Entrée de l'utilisateur	Contrôle qui invite et capture des informations de l'utilisateur dans une conversation.
Date et heure du message	Horodatage des messages individuels.
Journaux FDIH	Action ou flux secondaire • ID : sys_id de l'action ou du flux secondaire. • Entrées : entrée transmise à l'action ou au flux secondaire. • Sorties : sortie reçue de l'action ou du flux secondaire.
Bloc de rubriques	Nom du bloc de rubriques défini dans la rubrique actuelle. • ID : sys_id du bloc de rubriques invoqué. • Entrées : entrée transmise au bloc de rubriques. • Sorties : sortie reçue du bloc de rubriques.

Hérité : onglet Utilisateurs

Obtenez des informations détaillées sur Agent virtuel les utilisateurs, telles que l'heure de la dernière conversation de messagerie instantanée, la durée de la conversation instantanée et d'autres mesures.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

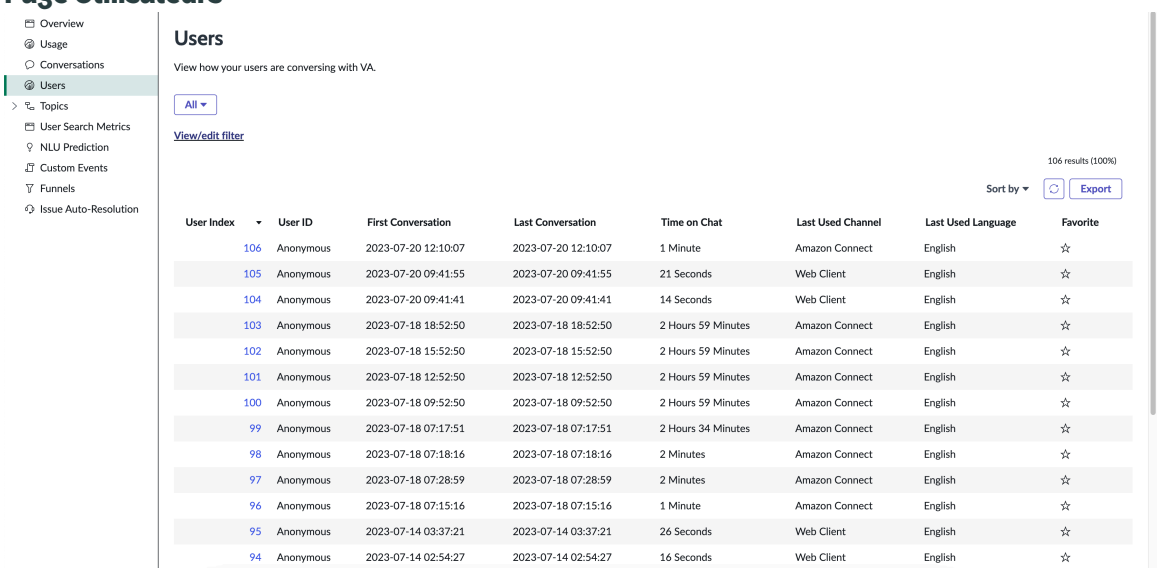
Traduction automatique

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

L’onglet **Utilisateurs** fournit des informations récapitulatives sur tous les utilisateurs et des informations détaillées sur chaque conversation d’utilisateur avec Agent virtuel.

Pour accéder à l’onglet **Utilisateurs** , vous devez disposer du rôle Visionneur d’analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).

Page Utilisateurs



Avantages de l’onglet Utilisateurs

L’onglet **Utilisateurs** vous permet d’effectuer les actions suivantes :

- Filtrez la liste des utilisateurs à l’aide des options de filtrage prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Filtrer la liste des utilisateurs.
- Filtrez la liste des utilisateurs en fonction d’une condition spécifique et enregistrez les conditions pour le filtrage. Pour plus d'informations, consultez Filtrer à l’aide du générateur de conditions.
- Affichez des informations résumées sur les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Informations de l'utilisateur.
- Exporter la liste des utilisateurs vers un fichier. Pour plus d'informations, consultez Exporter la liste d’utilisateurs.

Exporter la liste d’utilisateurs

Pour exporter la liste des utilisateurs de la page Utilisateurs vers un fichier, sélectionnez **Exporter**. Dans la fenêtre contextuelle Exporter, spécifiez le format du fichier, par exemple Excel, CSV, JSON ou PDF, et le type de livraison (e-mail ou téléchargement).

Remarque :
Vous pouvez exporter jusqu’à 1 000 enregistrements uniquement à partir de la liste sur la page. Cette limite n’est pas configurable.

Informations de l'utilisateur

La table suivante décrit les informations utilisateur résumées Agent virtuel dans l’onglet Utilisateurs.

Traduction automatique

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

Informations de l'utilisateur

Colonne	Description
Index utilisateur	Lien permettant d'accéder à la page Détails de l'utilisateur. Il s'agit d'un numéro unique que le système crée et attribue de façon permanente à un Agent virtuel utilisateur. Ce numéro devient une partie des enregistrements de conversation. Ce numéro est différent de l'ID utilisateur système.
ID d'utilisateur	ID utilisateur de l'utilisateur connecté. Si les utilisateurs ne se connectent pas, ils apparaissent dans les sessions en tant **qu'anonymes**.
Première conversation	Depuis combien de temps l'utilisateur a-t-il démarré la conversation pour la Agent virtuel première fois.
Dernière conversation	Depuis combien de temps l'utilisateur n'a-t-il pas eu de Agent virtuel conversation.
Temps passé dans la messagerie instantanée	Durée de la Agent virtuel messagerie instantanée.
Dernier canal utilisé	Logiciel client que l'utilisateur a utilisé pour la dernière fois pour discuter par messagerie instantanée.
Dernière langue utilisée	Langue que l'utilisateur a utilisée pour la dernière fois dans une Agent virtuel conversation.
Favori	Indique si l'utilisateur est marqué comme favori.

Options de champ dans l'éditeur de filtre

Filtres de l'utilisateur

Option	Description
ID d'utilisateur	ID utilisateur de l'utilisateur connecté.
Index utilisateur	Numéro unique que le système crée et affecte de façon permanente à un Agent virtuel utilisateur. Ce numéro devient une partie des enregistrements de conversation.
Une conversation existe	Conteneur des propriétés du sous-filtre. Par exemple, dans l'image précédente, le sous-filtre est **Durée**.
Nombre de canaux	Nombre de canaux utilisés par un utilisateur. Un canal désigne l'application cliente utilisée par l'utilisateur, par exemple Slack. Par exemple, si tous les utilisateurs n'ont utilisé qu'un seul canal pour discuter avec , Agent virtuella définition de la valeur du filtre sur 2 élimine tous les utilisateurs de la liste.
Canaux	Affiche uniquement les utilisateurs qui ont utilisé le canal spécifié pour discuter.
Décompte des conversations	affiche uniquement les utilisateurs pour lesquels le nombre de conversations est spécifié dans le filtre.
Favori	affiche uniquement les utilisateurs que vous avez marqués comme favoris ou, à l'inverse, non marqués comme favoris dans la page Détails de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Hérité : page des détails 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.

Filtres de l'utilisateur (suite)

Option	Description
Heure de la première conversation	Affiche uniquement les utilisateurs pour lesquels la première conversation a eu lieu dans la période spécifiée.
Langue	affiche uniquement les utilisateurs qui discutent dans la langue spécifiée.
Heure de la dernière conversation	affiche uniquement les utilisateurs pour lesquels la dernière conversation a eu lieu dans la période spécifiée.
Temps dans la messagerie instantanée	Affiche uniquement les utilisateurs dont la durée des conversations instantanées se situe dans la période spécifiée (par exemple, plus de 30 secondes).

Hérité : page des détails de l'utilisateur

Utilisez la page Détails de l'utilisateur pour afficher l'historique des conversations d'un utilisateur.

Important :

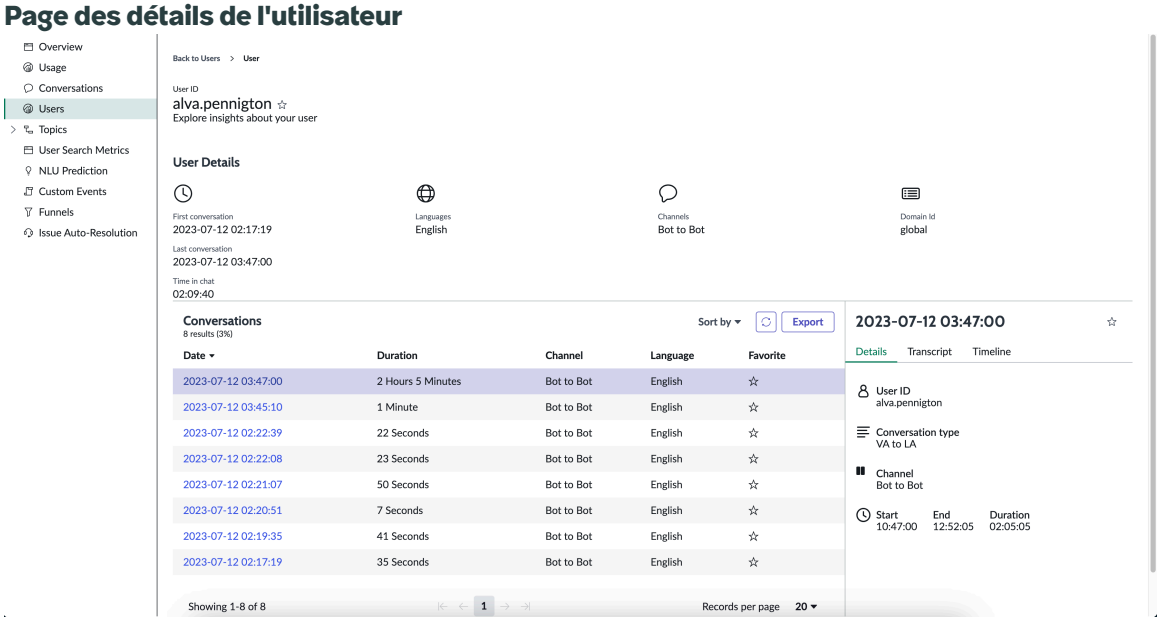
Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

La page Détails de l'utilisateur répertorie toutes les messageries instantanées qu'un utilisateur a eues avec le Agent virtuelfichier . Il affiche également le résumé tel que la langue utilisée dans les chats, le premier et le dernier chat, et les canaux.

Page des détails 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.

Vous pouvez sélectionner l'icône en forme d'étoile sur la page Détails de l'utilisateur pour marquer l'utilisateur comme favori. Sur la page Utilisateurs, vous pouvez facilement répertorier les utilisateurs marqués comme favoris à l'aide de l'éditeur de filtre.

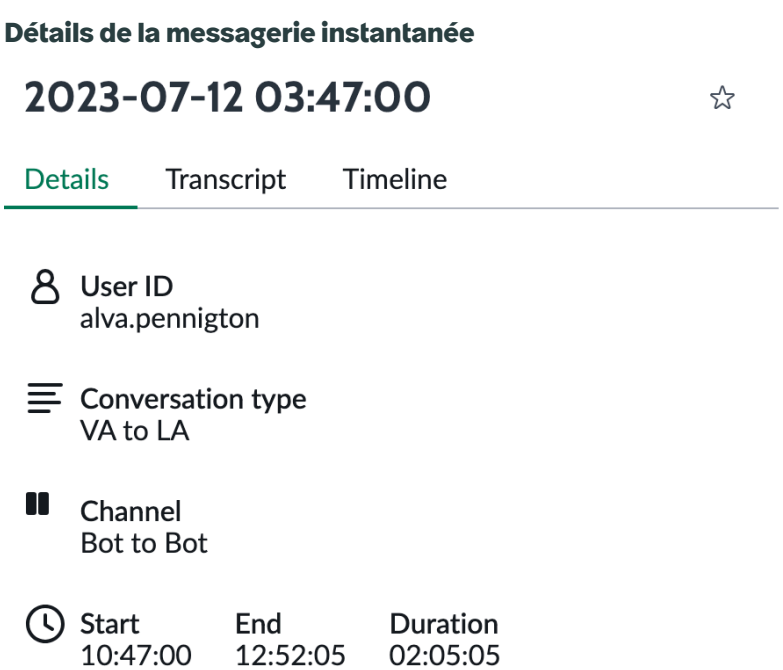
Avantages

La page Détails de l'utilisateur vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Affichez des informations détaillées sur chaque messagerie instantanée et marquez les messageries instantanées comme favorites. Pour plus d'informations, consultez Obtenir des informations sur chaque messagerie instantanée.
- Affichez les détails de chaque utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Obtenir des informations sur chaque utilisateur.

Obtenir des informations sur chaque messagerie instantanée

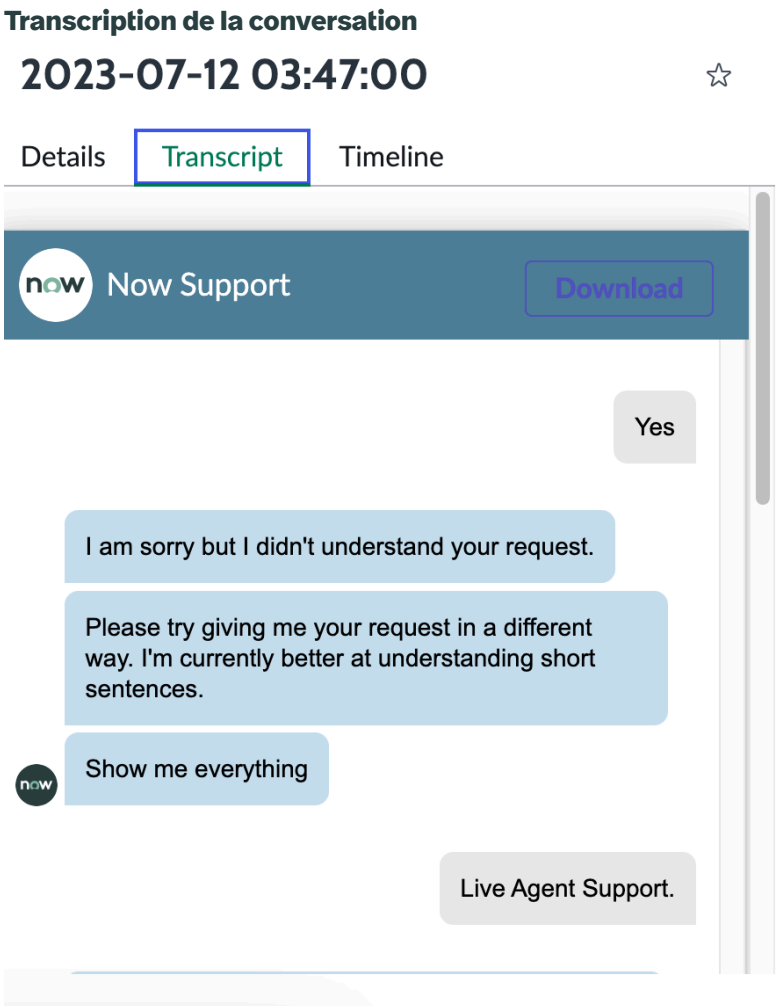
Vous pouvez obtenir plus d'informations sur une conversation instantanée qu'un utilisateur a eue avec le Agent virtuelfichier . Pour obtenir des informations détaillées sur l'une des messageries instantanées répertoriées sur la page Détails de l'utilisateur, sélectionnez une date dans la liste des conversations. Les informations s'affichent sur le panneau latéral.



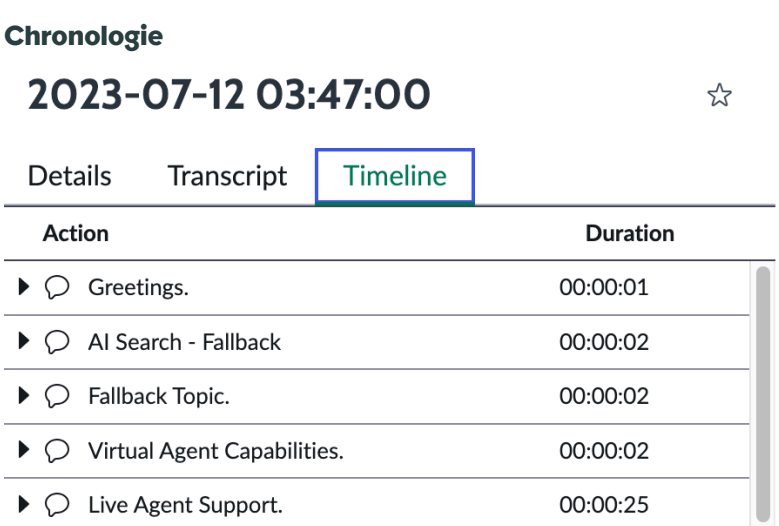
Pour afficher la transcription de la conversation d'un utilisateur, sélectionnez l'onglet **Transcription** .

Traduction automatique

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



Pour afficher la chronologie de la messagerie instantanée, sélectionnez l'onglet **Chronologie** .

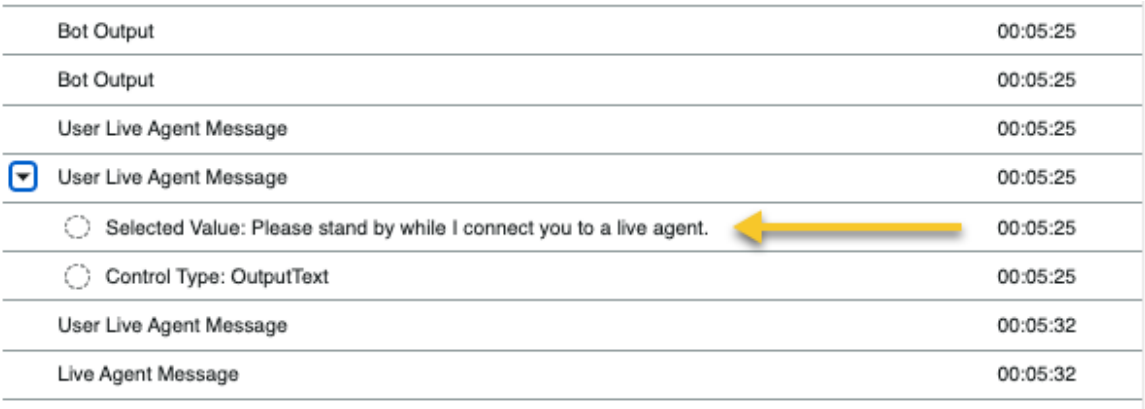


L'onglet Chronologie affiche le flux de **rubriques** dans la messagerie instantanée. Par exemple, l'image suivante montre que la messagerie instantanée a démarré et Agent virtuel s'est déplacée vers un agent actif.

Traduction automatique

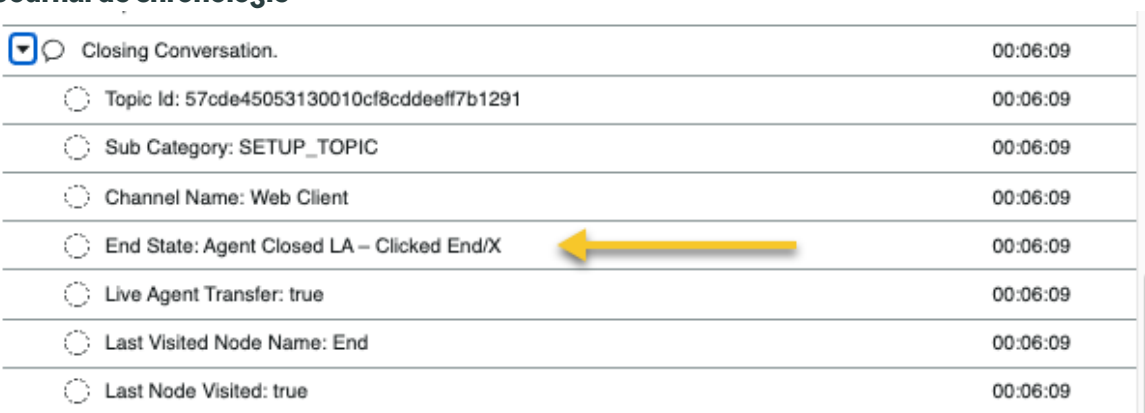
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Flux de rubriques



La chronologie indique que l'utilisateur a discuté avec Agent virtuel jusqu'à 5h25. Ensuite, l'utilisateur a demandé à parler à un agent en direct, qui a rejoint le chat à 5:32. La chronologie affiche des événements tels que le nombre de réponses Agent virtuel effectuées et le moment où l'agent actif a fermé la messagerie instantanée.

Journal de chronologie



Pour marquer la messagerie instantanée comme favorite, sélectionnez l'icône en forme d'étoile sur le panneau latéral. Sur la page Conversations, vous pouvez facilement répertorier les chats marqués comme favoris à l'aide de l'éditeur de filtre. Pour plus d'informations, consultez Hérité : onglet Conversations.

Obtenir des informations sur chaque utilisateur

La table suivante explique les champs de la page Détails de l'utilisateur :

Détails

Champ	Description
ID d'utilisateur	ID utilisateur de l'utilisateur connecté. Si les utilisateurs ne se connectent pas, ils apparaissent dans les sessions en tant qu'anonymes.
Première conversation	Depuis combien de temps l'utilisateur a-t-il démarré la messagerie instantanée pour la Agent virtuel première fois.
Dernière conversation	Depuis combien de temps l'utilisateur n'a-t-il pas eu de Agent virtuel discussion ?
Temps dans la messagerie instantanée	Durée de la Agent virtuel 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.

Détails (suite)

Champ	Description
Langues	Langue utilisée par l'utilisateur dans les messageries instantanées.
Canaux	Logiciel utilisé par l'utilisateur pour discuter par messagerie instantanée.

Hérité : utilisez les filtres de l'onglet Utilisateurs

Vous pouvez utiliser des filtres pour mieux comprendre les données utilisateur.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Filtrer à l'aide du générateur de conditions

Le créateur de conditions vous permet de filtrer les utilisateurs en fonction d'une ou de plusieurs conditions. Vous pouvez sélectionner un filtre par défaut dans la liste ou créer une nouvelle condition de filtre. Dans l'exemple suivant, la condition répertorie les utilisateurs dont les conversations avec le Agent virtuel durent plus de 21 secondes.

Générateur de conditions

Le générateur de conditions se compose des éléments suivants :

Traduction automatique

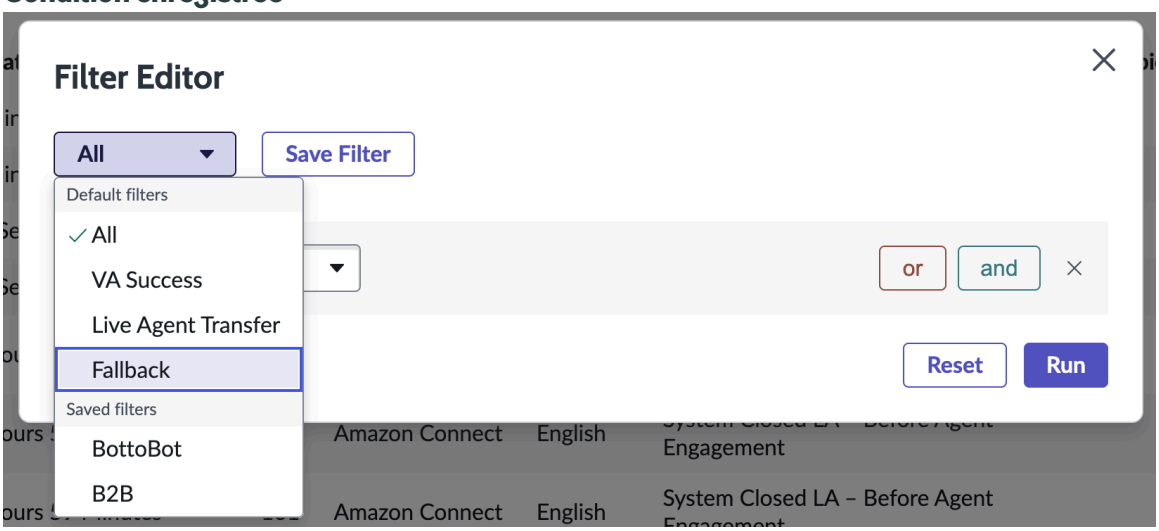
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Champ : liste basée sur des tables pertinentes.
- Opérateur : liste des opérations générées contextuellement en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.

Pour supprimer une condition, cliquez sur l'icône de suppression ( ) en regard de la condition. Pour ajouter des conditions dépendantes dans le générateur de conditions, cliquez sur **ou** ou **et**. Pour filtrer la liste des conversations à l'aide de la condition, cliquez sur **Exécuter**.

Pour enregistrer une condition que vous avez créée dans le générateur de conditions, cliquez sur **Enregistrer le filtre**. Dans la fenêtre contextuelle Enregistrer le filtre, spécifiez un nom pour la condition. Les utilisateurs disposant du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer) peuvent sélectionner et modifier vos filtres enregistrés.

Condition enregistrée



Filtrer la liste des utilisateurs

Utilisez les options de liste pour filtrer les utilisateurs.

Options de liste

Option	Description
Tout	Tous les Agent virtuel utilisateurs.
Nouveau	La première conversation a eu lieu au cours des sept derniers jours.
Retour	Les utilisateurs qui utilisaient Agent virtuelauparavant .
Jamais revenus	Utilisateurs qui l'ont utilisé Agent virtuel une fois, mais qui ne l'ont plus utilisé. Le nombre de conversations est de 1.

La sélection d'un **index utilisateur** vous dirige vers la page Détails de l'utilisateur qui fournit des informations détaillées sur toutes les conversations d'un 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.

Options de champ dans l'éditeur de filtre

Filtres de l'utilisateur

Option	Description
ID d'utilisateur	ID utilisateur de l'utilisateur connecté.
Index utilisateur	Numéro unique que le système crée et affecte de façon permanente à un Agent virtuel utilisateur. Ce numéro devient une partie des enregistrements de conversation.
Une conversation existe	Conteneur des propriétés du sous-filtre. Par exemple, dans l'image précédente, le sous-filtre est **Durée**.
Nombre de canaux	Nombre de canaux utilisés par un utilisateur. Un canal désigne l'application cliente utilisée par l'utilisateur, par exemple Slack. Par exemple, si tous les utilisateurs n'ont utilisé qu'un seul canal pour discuter avec , Agent virtuella définition de la valeur du filtre sur 2 élimine tous les utilisateurs de la liste.
Canaux	Affiche uniquement les utilisateurs qui ont utilisé le canal spécifié pour discuter.
Décompte des conversations	affiche uniquement les utilisateurs pour lesquels le nombre de conversations est spécifié dans le filtre.
Favori	affiche uniquement les utilisateurs que vous avez marqués comme favoris ou, à l'inverse, non marqués comme favoris dans la page Détails de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Hérité : page des détails de l'utilisateur.
Heure de la première conversation	Affiche uniquement les utilisateurs pour lesquels la première conversation a eu lieu dans la période spécifiée.
Langue	affiche uniquement les utilisateurs qui discutent dans la langue spécifiée.
Heure de la dernière conversation	affiche uniquement les utilisateurs pour lesquels la dernière conversation a eu lieu dans la période spécifiée.
Temps dans la messagerie instantanée	Affiche uniquement les utilisateurs dont la durée des conversations instantanées se situe dans la période spécifiée (par exemple, plus de 30 secondes).

Onglet Rubriques

Utilisez l'onglet **Rubriques** du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour identifier les rubriques les moins et les plus performantes.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

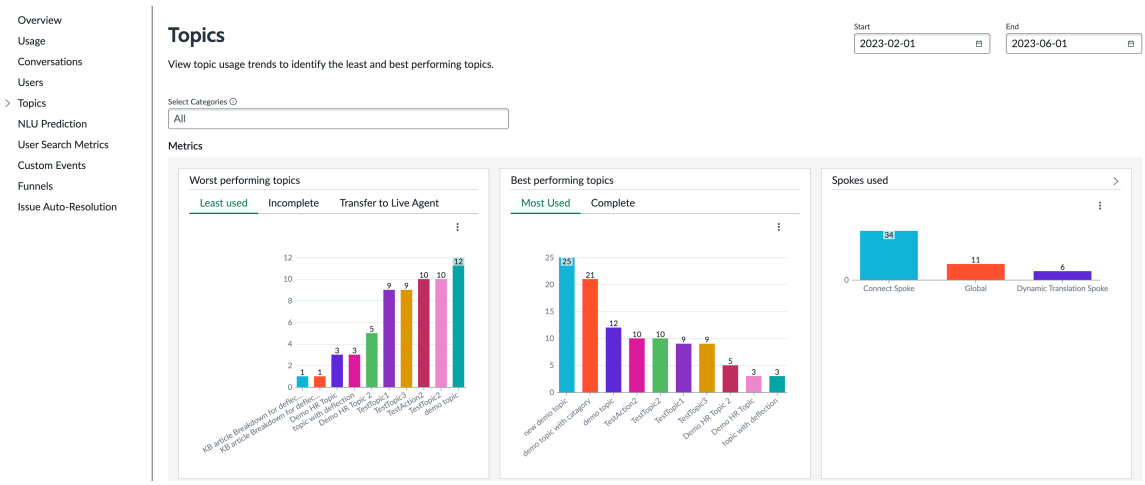
Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Traduction automatique

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

L'onglet Rubriques fournit un aperçu des **rubriques** (VA) qui fonctionnent bien et de celles qui Agent virtuel ne le sont pas. Vous pouvez également sélectionner plusieurs catégories de rubriques à l'aide de la liste déroulante **Sélectionner des catégories** pour visualiser les données en fonction de votre sélection. Pour utiliser l'onglet Rubriques , vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).



Rubriques les moins performantes

Le graphique Rubriques les moins performantes offre plusieurs façons de détecter les rubriques de messagerie instantanée qui n'ont pas fonctionné. L'axe horizontal répertorie les rubriques de messagerie instantanée. Les sous-onglets comprennent :

- Moins utilisé : rubriques les moins utilisées dans les conversations instantanées.
- Incomplet : rubriques que l'utilisateur a abandonnées sans résolution.
- Transférer à l'agent actif : rubriques que l'utilisateur n'a pas pu résoudre avec Agent virtuel. Ainsi, l'utilisateur a été transféré à un agent actif.

Rubriques les plus performantes

Les rubriques de ce graphique affichent de bons résultats. L'axe horizontal répertorie les rubriques. Le nombre sur l'axe vertical varie en fonction du sous-onglet sélectionné :

- Plus utilisé : nombre de fois que les utilisateurs ont utilisé une rubrique.
- Terminé : nombre de fois que les utilisateurs ont terminé une rubrique sans l'aide d'un agent actif.

Spokes utilisés

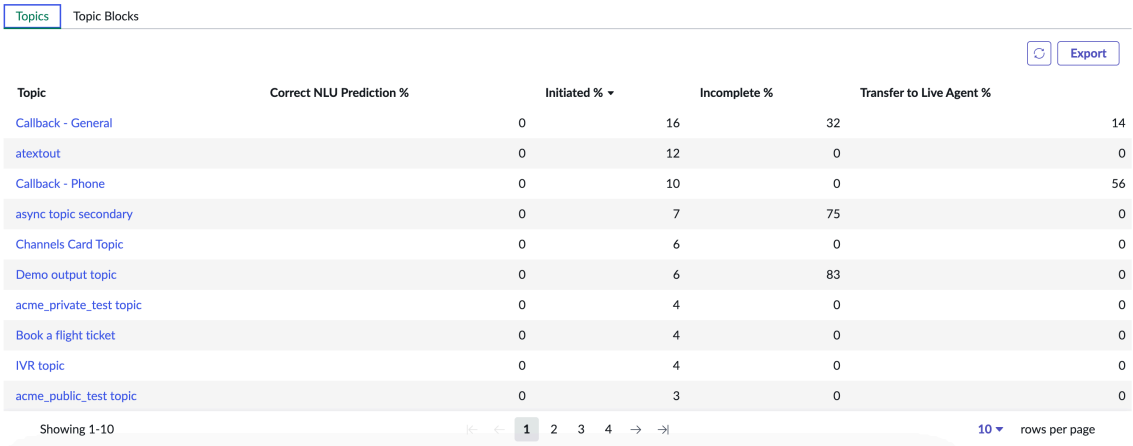
Pour plus d'informations sur les spokes utilisés, reportez-vous à la section Hérité : spokes.

Liste des rubriques

La page **Rubriques** répertorie les rubriques utilisées dans la plage de dates spécifiée dans le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Traduction automatique

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

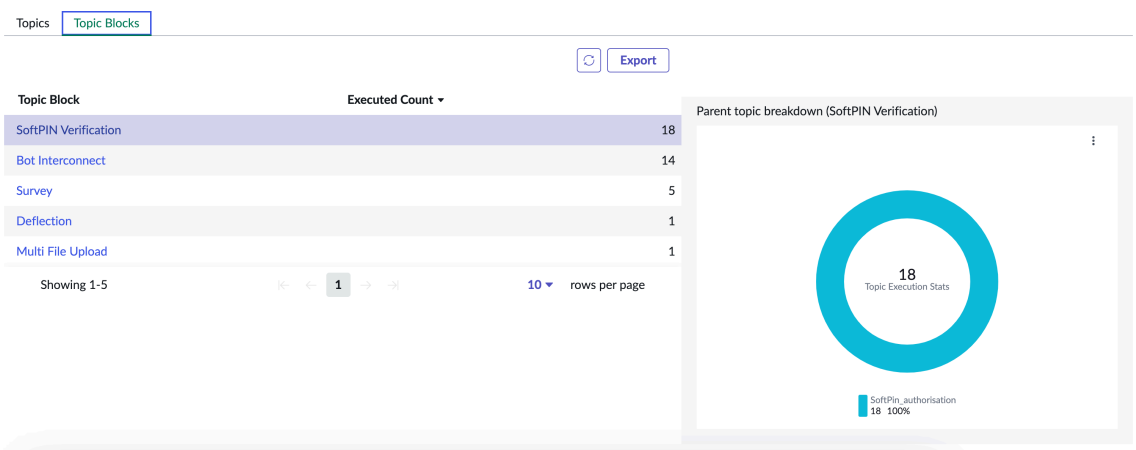


Détails des rubriques

Informations sur la rubrique	Description
% de prédiction NLU correcte	Pourcentage de fois où ce nom de rubrique a été prévu correctement par rapport à toutes les fois où ce nom de rubrique a été prévu. Une prédiction correcte signifie que VA a montré qu'une rubrique a été prédite et qu'un utilisateur l'a sélectionnée.
% initié	Pourcentage de fois où cette rubrique a manqué de toutes les rubriques en cours d'exécution.
% incomplet	Pourcentage de fois où l'utilisateur n'a pas atteint le dernier nœud de la rubrique sur toutes les fois où cette rubrique a été exécutée. Par exemple, si les 2 utilisateurs n'ont pas terminé tous les nœuds d'une rubrique, mais que 8 autres utilisateurs l'ont fait, le pourcentage d'inachèvement sera de 20 %.
Transférer à l'agent actif %	Pourcentage d'occurrences où cette rubrique a été transférée de VA à un agent actif sur toute la durée d'exécution de cette rubrique.

Liste de blocs de rubriques

La page **Blocs de rubriques** répertorie les blocs de rubriques utilisés dans la plage de dates spécifiée dans le tableau de bord d'analyse conversationnelle.



Le graphique indique le nombre de fois où chaque bloc de rubriques a été exécuté.

Traduction automatique

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

Hérité : catégories des rubriques

Utilisez la page Catégorie du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour afficher les performances des Agent virtuel rubriques (VA) divisées en catégories.

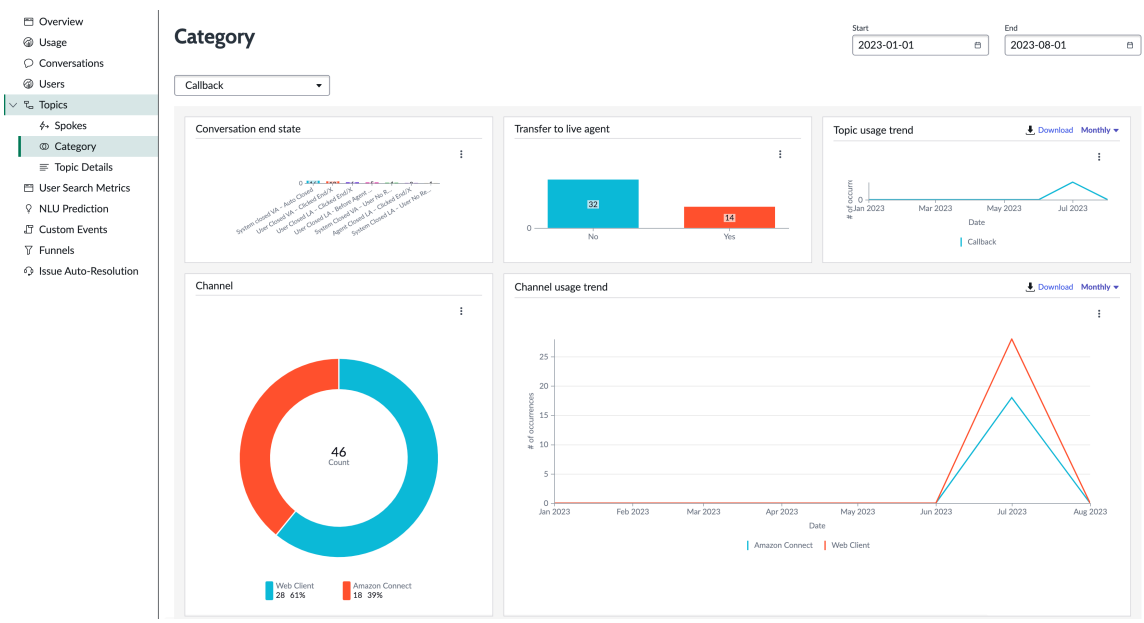
Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Les catégories de rubriques regroupent les rubriques de conversation connexes. Les rubriques peuvent appartenir à plusieurs catégories. Sélectionnez la liste déroulante pour afficher les catégories que vous pouvez afficher dans les visualisations. Les visualisations montrent les performances globales des Agent virtuel conversations qui se sont déroulées dans les rubriques appartenant à une catégorie.



Pour plus d'informations sur la création ou la modification de catégories VA, consultez Créer ou modifier des catégories personnalisées.

Visualisations des catégories de rubriques

Visualisation	Description
État de fin de la conversation	Nombre d'utilisateurs qui ont atteint un nœud spécifique dans une rubrique de la catégorie VA. Dans l'exemple, six utilisateurs ont atteint le nœud intitulé **VA fermé par le système : fermeture**

Traduction automatique

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

Visualisations des catégories de rubriques (suite)

Visualisation	Description
	automatique. Utilisez ce champ pour voir où les rubriques ont cessé de fonctionner pour les utilisateurs. Pour les définitions de chaque état de fin de conversation, reportez-vous à la section Agent virtuel Enregistrements d'interaction.
Transférer à l'agent actif	Nombre d'utilisateurs transférés de VA à un agent actif dans cette catégorie de VA. Un nombre élevé indique que la rubrique ne répond pas aux besoins des utilisateurs.
Tendance d'utilisation des rubriques	Nombre de rubriques utilisées par les utilisateurs dans une catégorie de rubrique spécifiée au cours de la plage de dates. L'exemple montre le nombre de rubriques par jour utilisées par les utilisateurs dans la catégorie IT. Utilisez ce champ pour surveiller les mises à jour des rubriques.
Canal	Application que l'utilisateur a utilisée pour discuter avec VA dans cette catégorie de rubrique, par exemple, Slack ou client Web.
Tendance de l'utilisation du canal	Nombre d'utilisateurs utilisant un canal spécifié au cours de la plage de dates pour les rubriques de cette catégorie VA.

Hérité : détails des rubriques

Utilisez la page Détails de la rubrique du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour afficher les Agent virtuel détails des rubriques (VA).

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

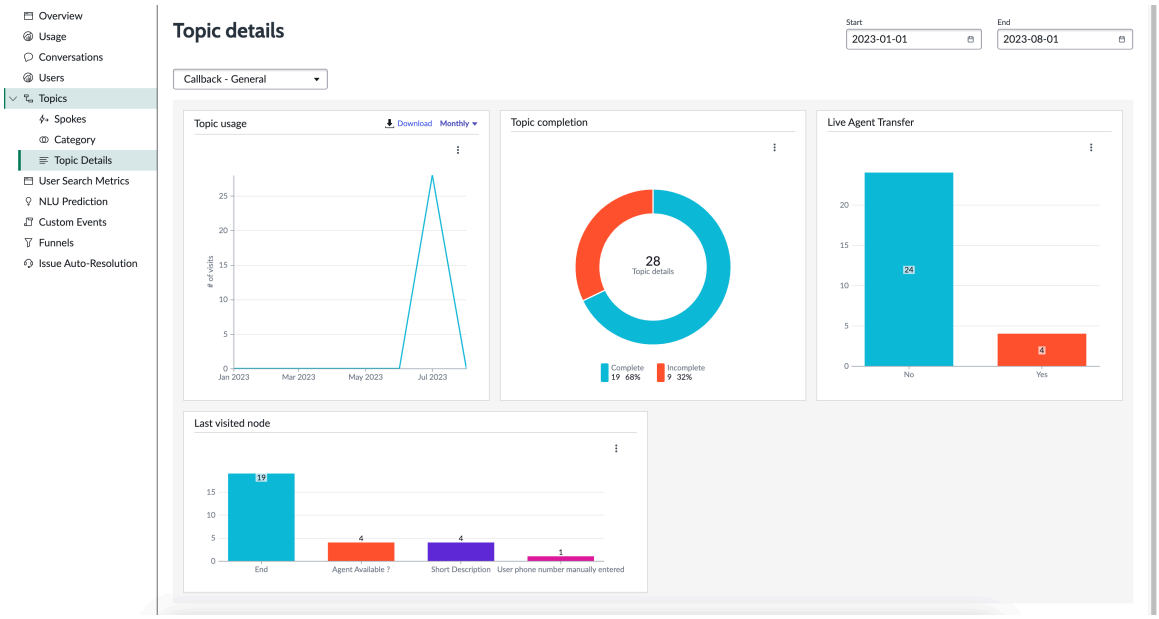
Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Obtenir des informations supplémentaires sur les rubriques

Vous pouvez sélectionner les données visualisées en sélectionnant la rubrique dans la liste. Les détails des données que vous avez sélectionnées s'affichent.

Traduction automatique

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



Remarque :
L'axe Y est uniformément réparti sur 10 incréments. S'il y a moins de dix valeurs sur l'axe Y, certaines valeurs se répètent, par exemple, cinq 1 dans l'image précédente.

Utilisez le menu Liste pour afficher l'une des interactions de messagerie instantanée dans la rubrique que vous avez sélectionnée. Cette page affiche :

- **Topic Usage (Utilisation de la rubrique)** : nombre de fois que la rubrique a été utilisée chaque jour.

  Vous pouvez afficher le nombre d'occurrences et de sessions utilisateur de la rubrique sélectionnée en sélectionnant **Télécharger**.

sn_ci_analytics_st_event_occurrence

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	34	27
2020-01-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-03-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-04-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-05-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-06-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0

  Dans cet exemple, une session de messagerie instantanée s'est produite le 16/12/2020.

- **Achèvement de la rubrique** : nombre de fois que l'utilisateur a accédé au dernier nœud de la rubrique.
- **Transfert d'agent actif** : nombre de messageries instantanées VA transférées à un agent actif.

Traduction automatique

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

- **Dernier nœud visité** : derniers nœuds que les utilisateurs ont visités avant de quitter la messagerie instantanée.

  La présomption est que l'utilisateur a abandonné après le dernier nœud qu'il a visité.

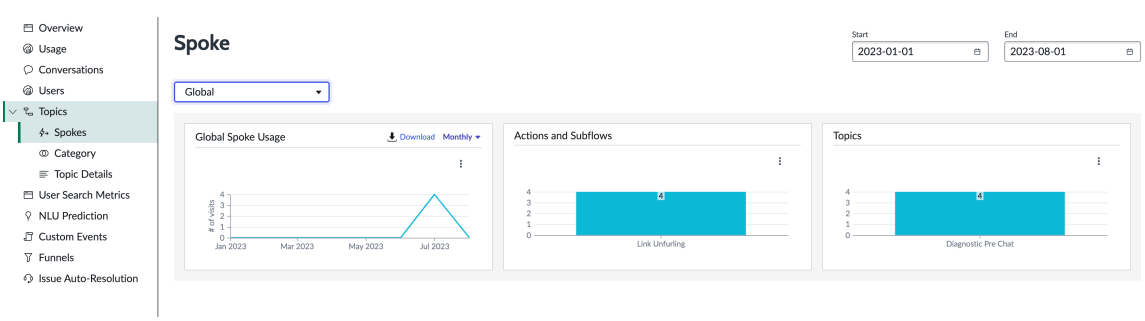
Hérité : spokes

Utilisez la page Spokes pour afficher les détails des actions et des flux secondaires des spokes pour la Agent virtuel rubrique (VA).

> **Important :**
>
> Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.
>
> Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.
>
> Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Spokes utilisés

Le graphique **Spokes utilisés** indique quels spokes, actions et flux secondaires ont été utilisés et à quelle fréquence. Dans Agent virtuel, les conversations contiennent des rubriques, des rubriques des spokes et des spokes des actions de spoke ou des flux secondaires. La sélection d'un spoke dans la liste affiche les détails suivants.



Les trois graphiques montrent :

- **Utilisation du spoke** : nombre de fois que le spoke spécifié s'est exécuté chaque jour.

  Vous pouvez afficher le nombre d'occurrences et de sessions utilisateur de la rubrique sélectionnée en sélectionnant **Télécharger**.

Traduction automatique

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

sn_ci_analytics_st_event_occurrence (2)

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	Global	16	16
2021-06-01 00:00:00	Global	3	3
2020-01-01 00:00:00	Global	0	0
2020-02-01 00:00:00	Global	0	0
2020-03-01 00:00:00	Global	0	0
2020-04-01 00:00:00	Global	0	0

- **Actions et flux secondaires** : dans le spoke spécifié, quelles actions et quels flux secondaires ont été exécutés. Dans le graphique **Actions et flux secondaires** précédent, une action, Créer un VTB de forme libre, était déclenchée 22 fois.
- **Rubriques** : rubriques ayant exécuté le spoke. L'axe horizontal du graphique **Rubriques** affiche les rubriques qui ont déclenché le spoke. L'axe vertical indique le nombre de fois où la rubrique a déclenché le spoke.

Héritage : Compréhension du langage naturel des Agent virtuel réponses

Agent virtuel (VA) utilise le service (NLU) pour comprendre les Compréhension du langage naturel entrées utilisateur. Utilisez l'onglet **Prédiction NLU** pour voir dans quelle mesure la NLU prédit les intentions et pour améliorer les intentions afin que la NLU fasse de meilleures prédictions.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

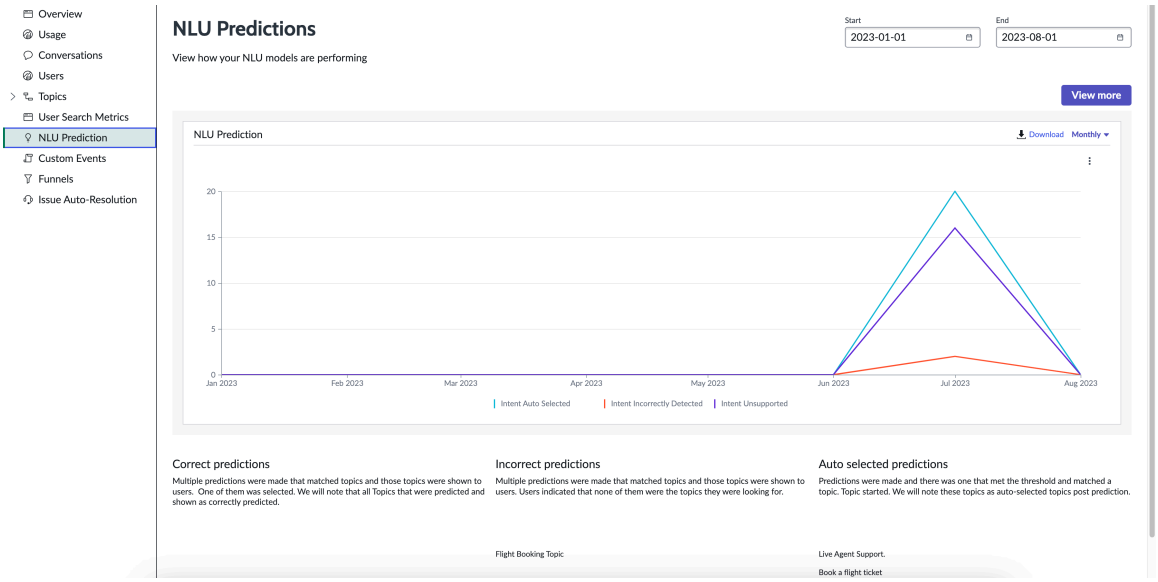
Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

L'onglet **Prédiction NLU** du tableau de bord d'analyse conversationnelle indique dans quelle mesure la NLU comprend l'entrée de l'utilisateur dans les conversations de messagerie instantanée. Agent virtuel est fourni avec les modèles NLU, mais vous pouvez utiliser le Activez l'option Console NLU pour modifier ou créer de nouveaux modèles.

Traduction automatique

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



Pour utiliser l'onglet Prédiction NLU, vous devez disposer du rôle Visionneur d'analyse de la messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).

Graphique de prédiction NLU

Le graphique montre les performances quotidiennes des prédictions NLU. Le graphique peut afficher jusqu'à trois lignes, qui représentent :

- **Prédictions correctes** : la NLU a prédit plusieurs intentions et les a montrées aux utilisateurs. Ils en ont sélectionné un.
- **Prédictions incorrectes** : la NLU a prédit plusieurs intentions et les a montrées aux utilisateurs. Ils ont indiqué qu'aucun d'entre eux n'était ce qu'ils recherchaient.
- **Prédictions sélectionnées automatiquement** : la NLU a prédit une intention unique en fonction des entrées de messagerie instantanée de l'utilisateur. Parfois, la NLU renvoie plusieurs rubriques, chacune à partir d'une intention distincte, et l'utilisateur en sélectionne une.

L'exemple de graphique montre uniquement les prédictions sélectionnées automatiquement. Le 27/01/2021, une intention a été sélectionnée automatiquement et le 31/01/2021, deux intentions ont été sélectionnées automatiquement.

Remarque :
L'axe vertical peut comporter des valeurs dupliquées, car il comporte 10 incréments. Si le nombre d'intentions est inférieur à 10, certaines valeurs de l'axe vertical s'affichent plusieurs fois. Par exemple, dans l'image précédente, le nombre maximal d'intentions de tous les jours de la plage de dates est de 5. Ainsi, sur l'axe vertical, il y a deux 1, deux 2, deux 3, et ainsi de suite.

Comment ces valeurs sont-elles déterminées ? Le tableau de bord collecte les données suivantes :

1. Le modèle de prédiction NLU a-t-il déterminé une intention ?
2. L'intention prévue correspondait-elle à l'intention de la rubrique liée dans le modèle ?
3. Quel est le score de prédiction et le tableau de bord a-t-il montré plusieurs options à l'utilisateur final pour spécifier l'intention correcte, ou le tableau de bord a-t-il simplement affiché la rubrique associée à une intention ?
4. Après avoir montré à l'utilisateur plusieurs intentions, en a-t-il sélectionné 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.

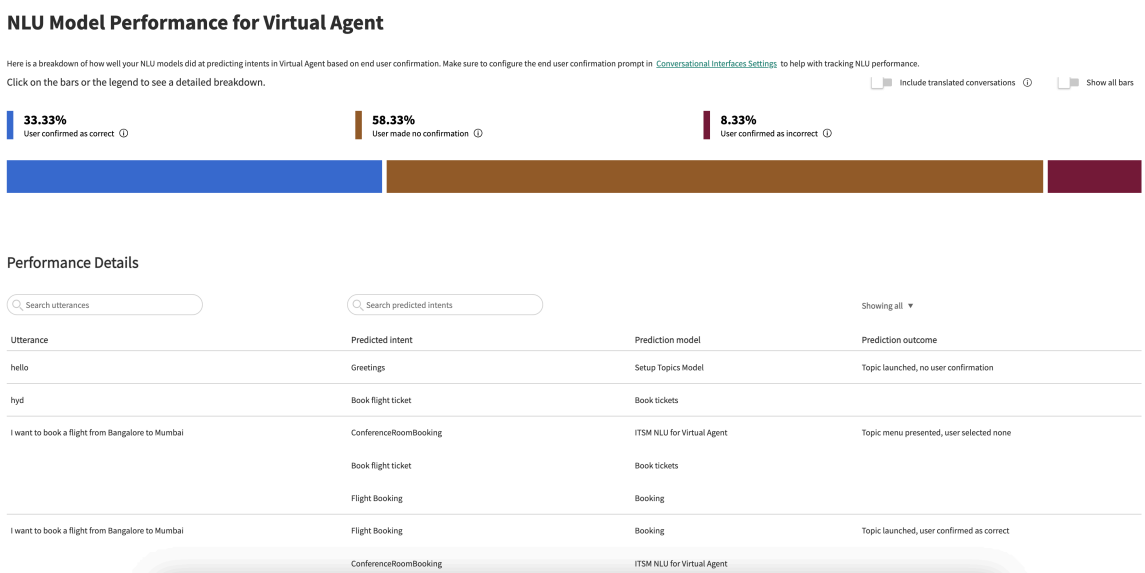
Le tableau de bord conversationnel utilise les algorithmes suivants sur les données pour renseigner les listes d'intentions :

- Prédictions correctes : 1, 2, 3 et 4 sont vraies.
- Prédictions incorrectes : 4 était faux.
- Prédictions sélectionnées automatiquement : 3 a été sélectionné automatiquement et il n'y a pas eu de 4.

Il est possible que des intentions apparaissent dans plusieurs catégories. Par exemple, l'intention *Activer le compte (Ben)* apparaît dans les colonnes **Prédictions correctes** et **Prédictions sélectionnées automatiquement** , car NLU a correctement prédit l'intention et n'a présenté qu'une seule réponse à l'utilisateur.

Amélioration des prédictions NLU

Cliquez n'importe où sur le graphique pour ouvrir la page Performances du modèle. Il affiche un résumé des intentions prévues ou non prévues sur la plage de dates spécifiée sur le graphique.



Reportez-vous à Activez l'option Console NLU pour voir comment utiliser Console NLU pour améliorer les prédictions NLU.

Hérité : modifier les modèles

Testez et modifiez les modèles afin qu'ils Agent virtuel prédisent plus précisément les intentions des utilisateurs.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Rôle requis : Administrateur d'analyse de la messagerie instantanée

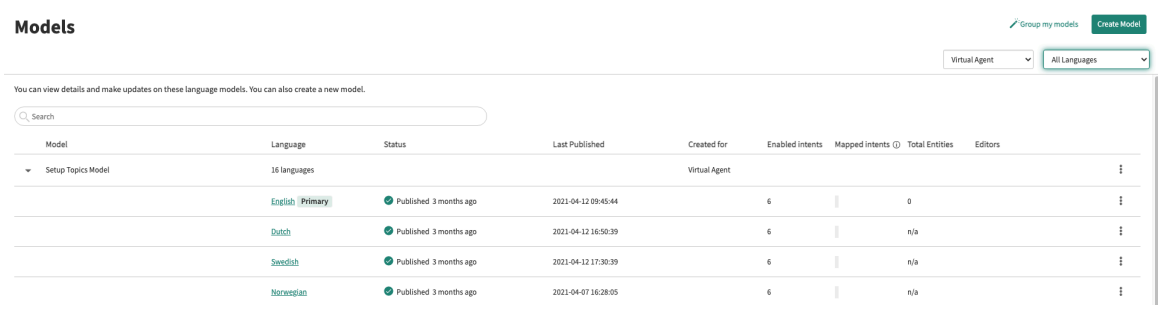
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

De nombreux ServiceNow produits, tels que ITSM, HRSD et CSM, incluent des modèles NLU pour Agent virtuel les rubriques (VA). Le module d'extension NLU contient des entités communes à tous les produits. Vous pouvez modifier ces modèles. Pour apprendre à former et tester les modèles utilisés pour les conversations VA, reportez-vous à la section Natural Language Understanding .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse conversationnelle** > **Tableau de bord** et sélectionnez l'onglet **Prédiction NLU** .
2. Sélectionnez **Afficher plus** .

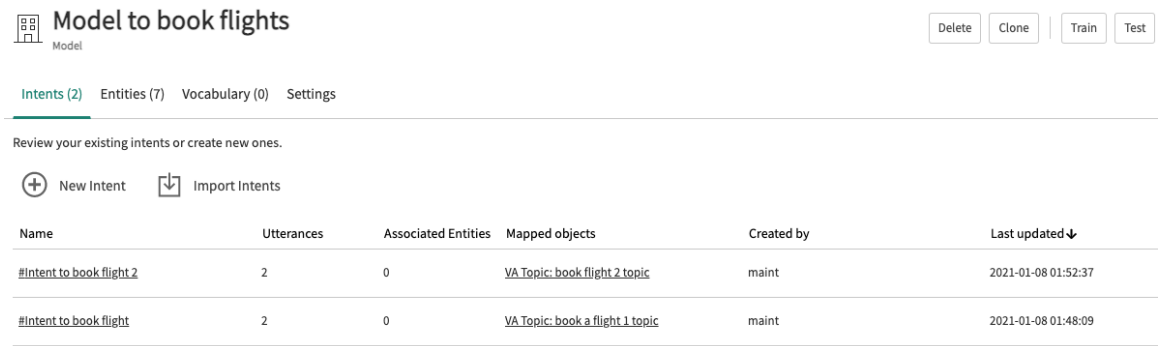
   La page Modèles s'ouvre et affiche les modèles qui prédisent les intentions de votre configuration.



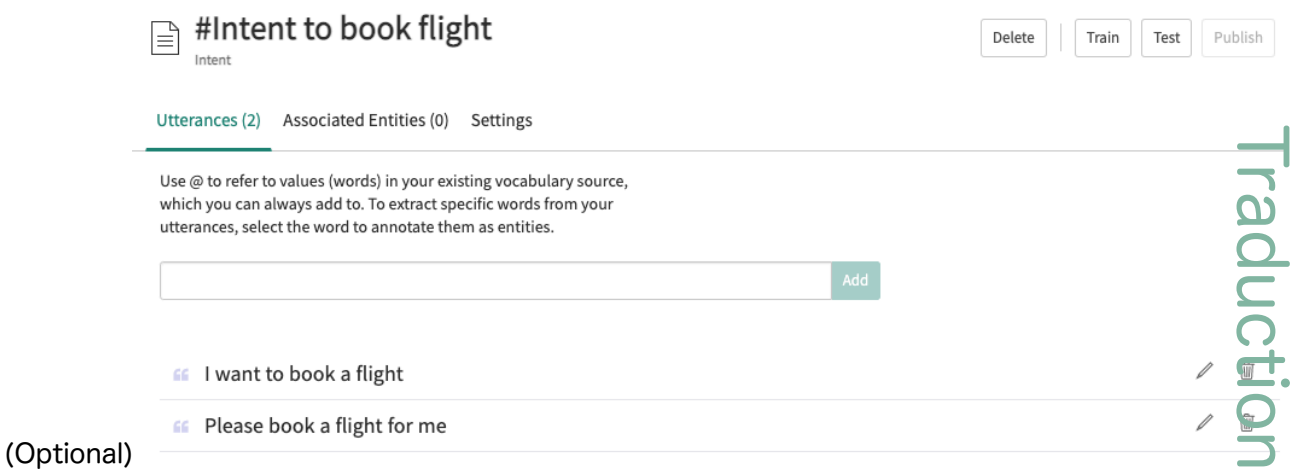
3. **Facultatif :** Si aucun des modèles ne contient d'intentions et d'énoncés que vous souhaitez dans votre configuration, sélectionnez **Créer un modèle** et suivez les instructions de la section Créer un modèle NLU .
4. Cliquez sur un modèle pour afficher les intentions prédites par le modèle.

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.



5. Facultatif : Cliquez sur une intention pour afficher les énoncés qui lui sont associés.

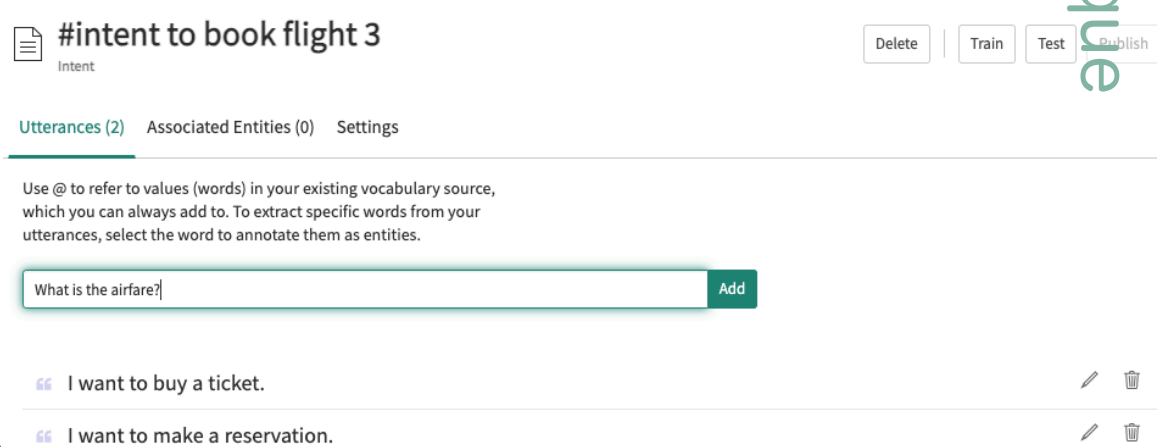


(Optional)

6. Facultatif : Pour créer une intention et l'ajouter au modèle :

a. Sélectionnez **Nouvelle intention**.
La boîte **de dialogue Créer une intention** s'ouvre.

b. Saisissez le nom de la nouvelle intention dans Nom de **l'intention**, une description de celle-ci dans le champ **Description** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
Une page pour votre nouvelle intention s'ouvre.



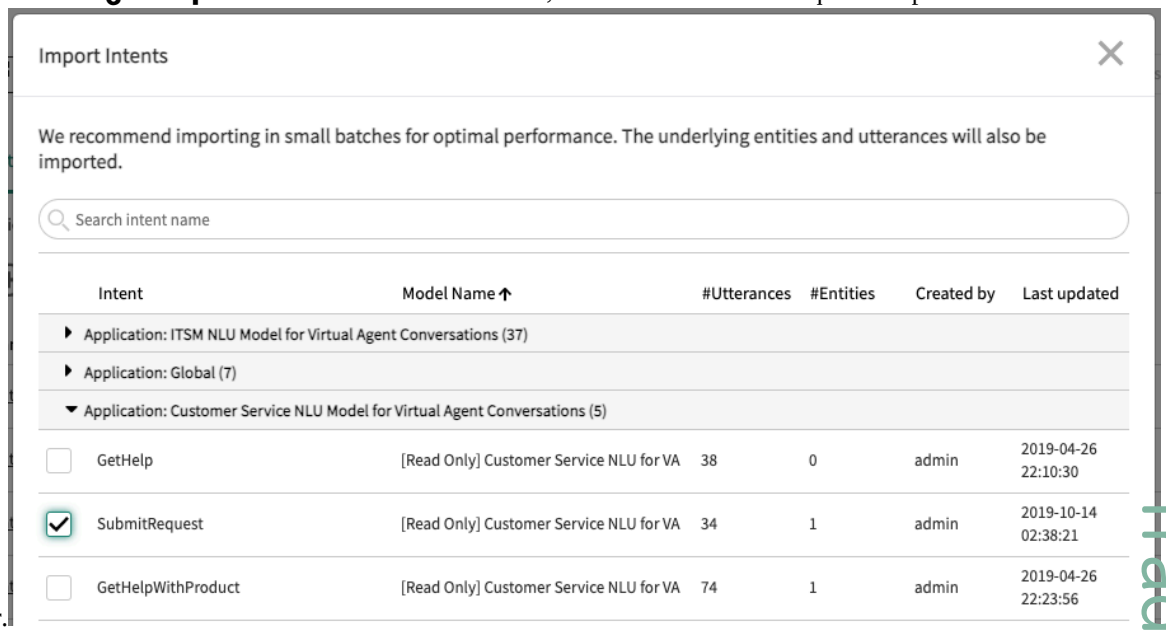
(Optional)

c. Entrez un énoncé pour votre nouvelle intention et sélectionnez **Ajouter**.
Vous pouvez répéter cette étape plusieurs fois pour ajouter plusieurs 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.

7. **Facultatif :** Importez une ou plusieurs intentions en sélectionnant **Importer des intentions**.
   La boîte **de dialogue Importer des intentions** s'ouvre, affichant les intentions que vous pouvez importer.



   a. Recherchez la ou les intentions à importer en saisissant un terme de recherche ou en cliquant sur une pointe de flèche pour afficher les intentions dans un dossier, puis en cochant une ou plusieurs cases.

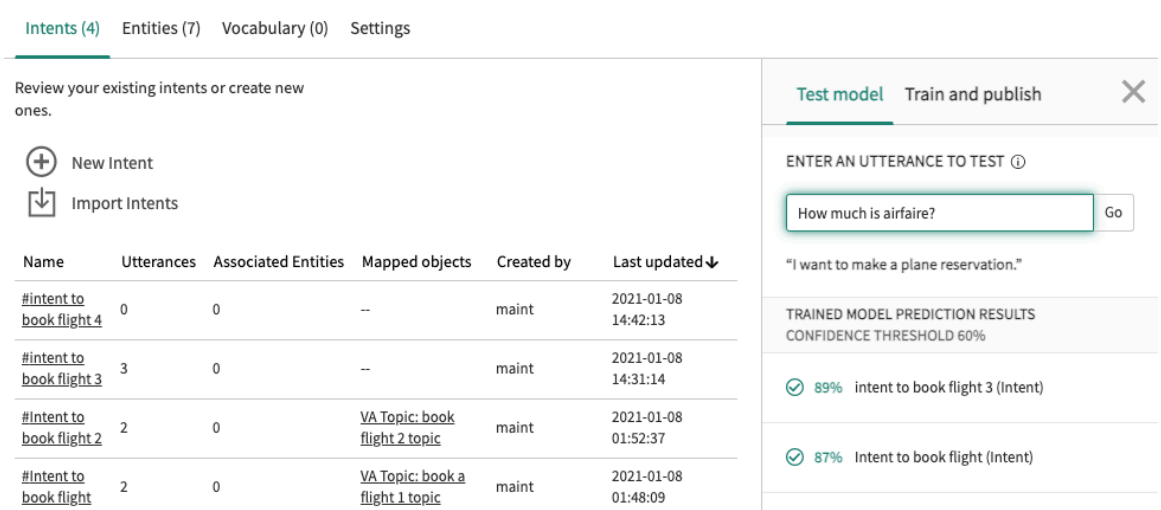
   b. Sélectionnez **Importer**.

8. **Facultatif :** Si vous avez ajouté ou importé des intentions :

   a. Sélectionnez **Former** pour ajouter les intentions au modèle.

   b. Sélectionnez **Train** pour former le modèle.
   En cas de réussite, une bannière en haut indique : **Le modèle a été formé avec succès.**

9. Pour tester tous les énoncés, sélectionnez **Tester** et saisissez une phrase qu'un utilisateur peut saisir dans une conversation instantanée pour voir si le NLU comprend l'intention de votre phrase.



10. Si les modèles ne parviennent pas à prédire l'intention, ajoutez des intentions supplémentaires au modèle ou des énoncés aux intentions, comme décrit à l'étape 6.

Traduction automatique

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

Hérité : utilisation des mesures de recherche d'utilisateur avec Agent virtuel

En utilisant les mesures de recherche des utilisateurs avec l'application Agent virtuel , vous pouvez voir les requêtes de vos utilisateurs et les résultats de leurs recherches. Grâce à ces mesures, vous pouvez identifier les domaines à améliorer Agent virtuel pour proposer des résultats de recherche plus significatifs.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Utilisez l'onglet **Mesures de recherche utilisateur** du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour afficher les détails clés sur les requêtes sur lesquelles vos utilisateurs ont effectué des recherches et leurs résultats de recherche. Cet onglet vous permet d'obtenir les réponses aux questions suivantes :

- Quels résultats de recherche n'ont pas été utiles aux utilisateurs ?
- Quelles requêtes n'ont donné aucun résultat de recherche ?
- Quelles ont été les requêtes les plus courantes des utilisateurs ?
- Quels résultats de recherche les utilisateurs ont-ils sélectionnés le plus souvent ?

Remarque :

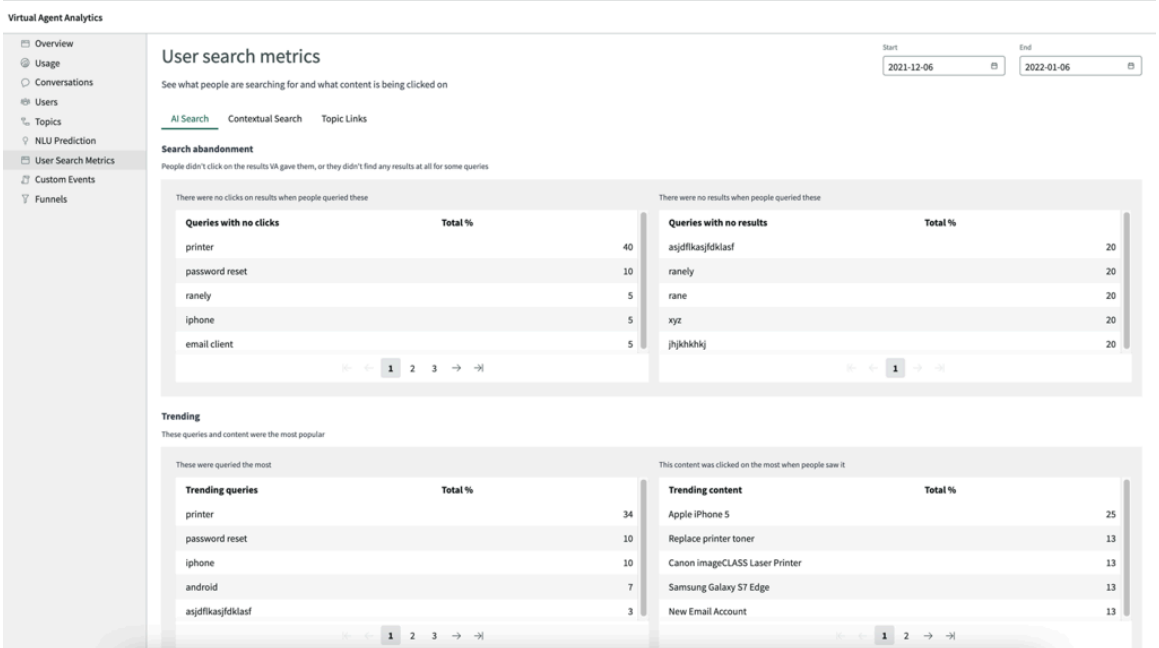
Vous pouvez également afficher Tables distantes les données de recherche d'utilisateur dans Tableaux de bord. Pour plus d'informations, consultez Remote tables .

Pour accéder à l'onglet **Mesures de recherche utilisateur** , vous devez disposer du rôle administrateur d'analyse de la messagerie instantanée ou du rôle de visionneur d'analyse de la messagerie instantanée. L'exemple suivant montre les données incluses dans l'onglet **Mesures de recherche d'utilisateur** .

Traduction automatique

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

Onglet Mesures de recherche d'utilisateur



Recherche IA

Agent virtuel rubriques peuvent utiliser Recherche IA pour suggérer des ressources utiles à l'utilisateur. Lorsqu'un utilisateur saisit une requête, Recherche IA fournit les résultats les plus pertinents en utilisant des fonctionnalités de requête intelligentes. Pour en savoir plus sur Recherche IA, consultez Recherche IA . Pour l'intégrer Agent virtuel à Recherche IA, reportez-vous à la section Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA.

Recherche contextuelle

La recherche contextuelle met en correspondance les mots clés avec une recherche de base de données existante pour trouver des correspondances potentielles avec une requête. Agent virtuel Les rubriques peuvent utiliser Recherche contextuelle pour résoudre les requêtes. Pour plus d'informations, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques.

Liens des rubriques

Certaines Agent virtuel rubriques contiennent des liens vers des ressources utiles qui y sont intégrées. Lorsqu'un utilisateur appelle l'une de ces rubriques, le lien s'affiche sans qu'il soit nécessaire d'effectuer une recherche en arrière-plan.

Informations de recherche de l'utilisateur

La table suivante décrit les informations récapitulatives de recherche d'utilisateur affichées dans l'onglet **Mesures de recherche d'utilisateur** .

Données de recherche de l'utilisateur

Visualisation	Description
Requêtes sans clic	Requêtes indiquant que les utilisateurs n'ont cliqué sur aucun des résultats de 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.

Données de recherche de l'utilisateur (suite)

Visualisation	Description
Requêtes sans résultats	Requêtes qui n'ont donné aucun résultat de recherche.
Requêtes de tendance	Requêtes les plus fréquemment posées par les utilisateurs.
Contenu de tendance	Résultats de recherche sur lesquels la plupart des utilisateurs ont cliqué.

Hérité : onglet Événements personnalisés

Utilisez l'onglet Événements personnalisés pour afficher la liste des événements personnalisés créés pour Agent virtuel.

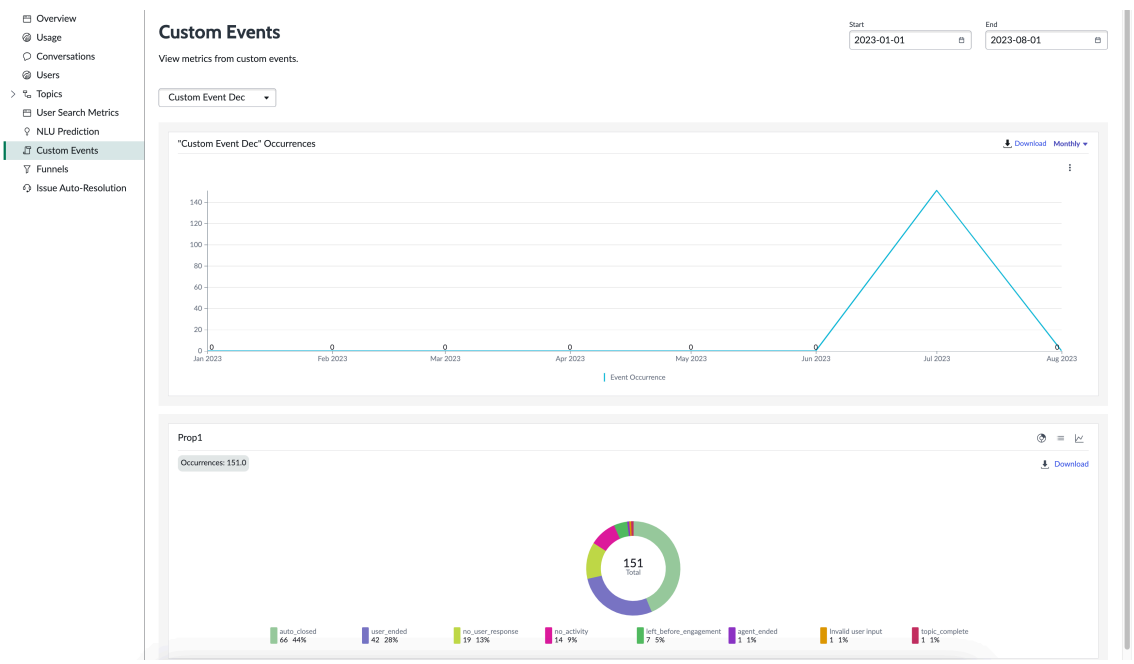
Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Pour utiliser l'onglet Événements personnalisés, vous devez disposer du rôle de visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).



L'onglet Événements personnalisés affiche les dates auxquelles les événements personnalisés ont été déclenchés. Si personne n'a créé d'événements personnalisés, la liste

Traduction automatique

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

des événements personnalisés est vide. Le nombre maximal d'événements personnalisés affichés est de 20.

Utilisez la liste déroulante pour spécifier l'événement personnalisé pour lequel vous souhaitez effectuer des analyses.

Les graphismes sont uniques pour chaque événement personnalisé. Pour plus d'informations à leur sujet, consultez la personne qui a créé l'événement personnalisé.

Onglet Entonnoirs

Les entonnoirs fournissent un filtrage cumulatif des flux de conversation. À l'aide d'entonnoirs, vous pouvez déterminer si vos flux de conversation fonctionnent correctement lorsque les utilisateurs discutent avec Agent virtuel.

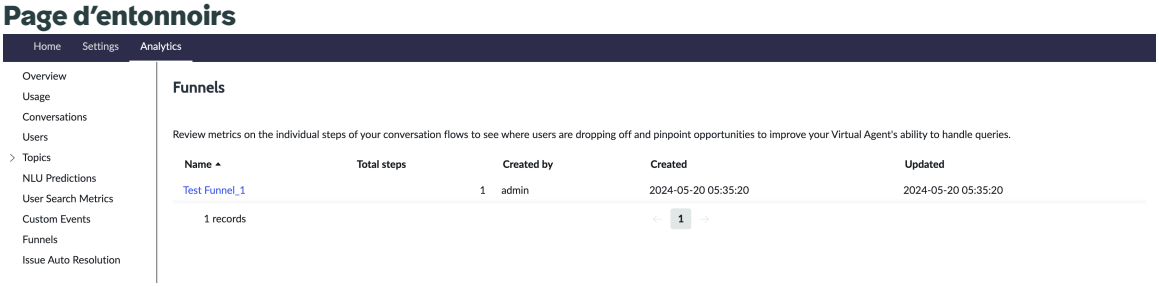
Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Page d'entonnoirs



Démonstration des entonnoirs Regardez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble des entonnoirs.

Vue d'ensemble des entonnoirs

Les entonnoirs filtrent les flux de conversation à l'aide des étapes définies lorsqu'un utilisateur crée l'entonnoir.

Un entonnoir peut contenir jusqu'à 10 étapes de filtrage pour un flux de conversation. Chaque étape suivante affine davantage les résultats de l'étape précédente. Ce type de filtrage cumulatif vous permet d'affiner facilement les données qui vous intéressent à chaque étape du flux de conversation.

Lorsque vous exécutez un entonnoir pour une plage de dates spécifique, le système affiche les mesures suivantes qui indiquent le nombre d'utilisateurs à chaque étape :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et nombre d'utilisateurs qui ont utilisé le flux de conversation spécifié.
- Pourcentage et nombre d'utilisateurs qui sont passés à l'étape de conversation suivante spécifiée dans l'entonnoir.
- Pourcentage d'utilisateurs qui ont abandonné à une étape de conversation particulière.
- Pourcentage et nombre d'utilisateurs qui ont terminé toutes les étapes de conversation spécifiées dans le flux.
- Point d'abandon ou étape le plus important où les utilisateurs ont quitté le flux de conversation.

Chaque étape d'un entonnoir se compose des éléments suivants :

- Champ : élément sur lequel l'étape est évaluée.
- Opérateur : une liste d'opérateurs générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.

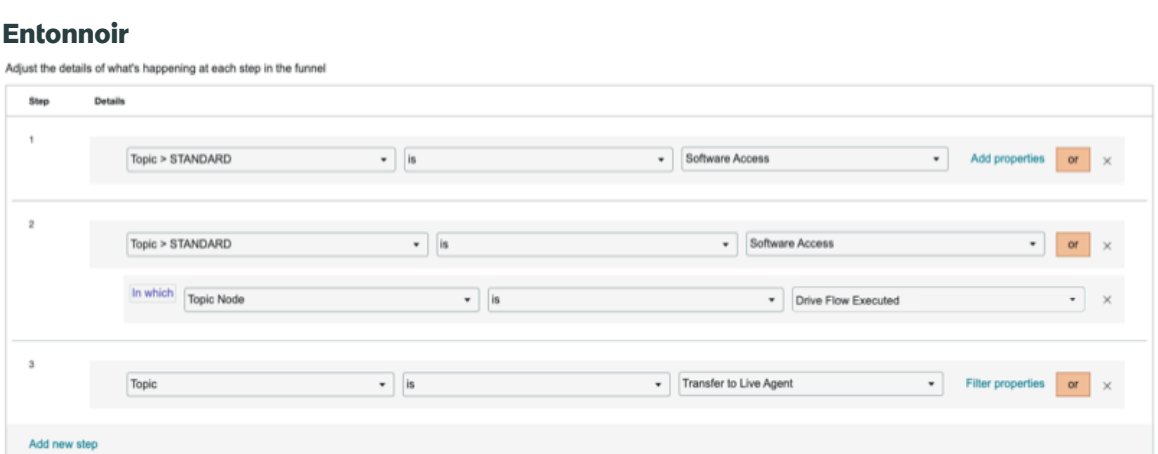
Pour en savoir plus sur les options de filtrage des étapes, reportez-vous à la section Hérité : options de filtre dans les entonnoirs.

Cas d'utilisation pour les entonnoirs

Prenons un exemple de scénario dans lequel un administrateur doit obtenir des informations sur la façon dont Agent virtuel il gère les requêtes utilisateur dans un flux de conversation. Pour examiner l'efficacité du flux de conversation, l'administrateur peut rechercher des informations telles que les suivantes :

- Quel pourcentage ou nombre d'utilisateurs ont interagi avec Agent virtuel.
- Parmi les utilisateurs qui ont interagi avec Agent virtuel, quel pourcentage ou quel nombre d'utilisateurs ont suivi un nœud spécifique dans la rubrique au cours de la conversation ?
- Parmi les utilisateurs qui ont utilisé le nœud spécifique, combien d'utilisateurs ont demandé un transfert vers un agent actif.

Par exemple, consultez l'entonnoir suivant pour extraire des mesures sur un flux conversationnel qui fournit un accès au logiciel.



Ici, l'entonnoir comporte trois étapes de filtrage :

Traduction automatique

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

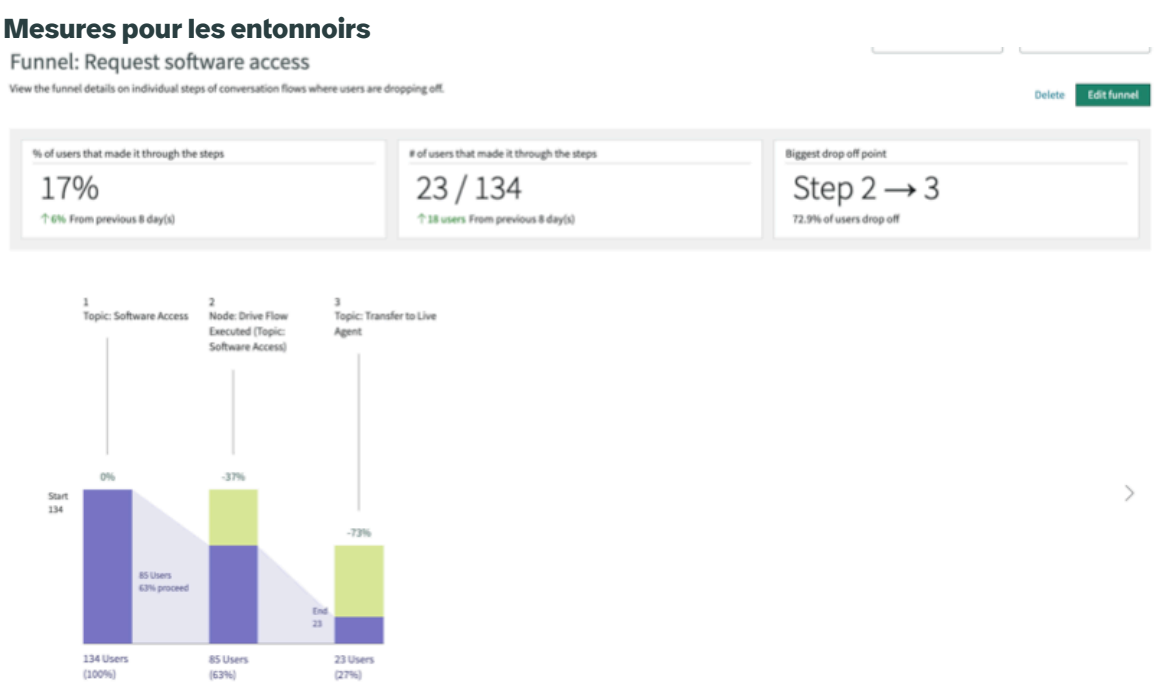
- L’étape 1 récupère les utilisateurs qui ont suivi la rubrique **Accès au logiciel** tout en interagissant avec le Agent virtuel.
- Parmi les utilisateurs récupérés à l’étape 1, l’étape 2 récupère les utilisateurs qui ont demandé un accès au lecteur dans le nœud **Flux de lecteur exécuté** .
- Parmi les utilisateurs récupérés à l’étape 2, l’étape 3 récupère les utilisateurs qui ont demandé à être transférés à un agent actif.

Mesures pour les entonnoirs

À l’aide d’entonnoirs, vous pouvez facilement filtrer les flux de conversation et obtenir des informations sous forme de mesures. Les mesures indiquent le pourcentage ou le nombre d’utilisateurs actifs à chaque étape du flux de conversation.

Vous pouvez améliorer les flux de conversation en fonction des mesures de performances dérivées de l’utilisation d’entonnoirs. Les mesures permettent d’identifier les opportunités d’amélioration des flux de conversation afin qu’ils Agent virtuel puissent mieux gérer vos requêtes utilisateur.

Si l’on reprend l’exemple précédent, cet entonnoir affiche les mesures suivantes :



Ici, les mesures indiquent ce qui suit pour la plage de dates sélectionnée :

1. 134 utilisateurs ont suivi la rubrique Accès au logiciel.

2. Sur ces 134 utilisateurs, 85 ont demandé un accès au lecteur.

3. Sur ces 85 utilisateurs, 23 ont demandé à être transférés à un agent actif.

Ces exemples de mesures indiquent une opportunité d’amélioration, car 23 utilisateurs ont demandé un transfert vers un agent actif.

Traduction automatique

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

Autres avantages de l'utilisation d'entonnoirs

Les utilisateurs peuvent créer des entonnoirs pour obtenir des informations sur leurs flux de conversation. En outre, ils peuvent modifier et supprimer des entonnoirs existants créés par d'autres utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Hérité : créer et gérer des entonnoirs.

Vous pouvez comparer les performances des flux de conversation précédents et actuels. Les entonnoirs affichent les mesures pour la plage de dates spécifiée. En outre, il affiche la comparaison pour le même nombre de jours dans la plage de dates avant la date de début spécifiée. Vous pouvez connaître l'augmentation ou la diminution du nombre d'utilisateurs qui ont franchi toutes les étapes.

Mesures précédentes

Hérité : créer et gérer des entonnoirs

Utilisez des entonnoirs pour examiner les performances de vos flux de conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : chat_analytics_viewer, virtual_agent_admin, chat_analytics_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer, modifier et supprimer des entonnoirs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Analyse conversationnelle** > **Tableau de bord**.
2. Cliquez sur l'onglet **Entonnoirs** .
3. Cliquez sur **Nouvel entonnoir**.
   La page Créer un nouvel entonnoir s'affiche.
4. Dans le champ **Donner un nom à cet entonnoir** , fournissez un nom court et significatif pour l'entonnoir.

   Remarque :
   Les noms d'entonnoirs doivent être uniques, alors fournissez un nom différent pour chaque entonnoir.

5. Pour créer des étapes de filtrage du flux de conversation, cliquez sur **Ajouter une nouvelle étape**.
   Un entonnoir peut contenir jusqu'à 10 étapes de filtrage. Chaque étape suivante affine davantage les résultats de l'étape précédente. Ce type de filtrage cumulatif vous permet d'affiner facilement les données d'intérêt dans le flux de conversation. Pour en savoir plus sur les options de filtrage, reportez-vous à la section Hérité : options de filtre dans les entonnoirs.
6. Pour définir une étape, cliquez sur **ou** et ajoutez une condition OU.

   Si nécessaire, vous pouvez effectuer l'une des étapes suivantes :

   - Pour supprimer une condition OU, cliquez sur l'icône de suppression ( ) située en regard de celle-ci.
   - Pour réinitialiser une étape, cliquez sur l'icône de suppression située en regard de celle-ci.
   - Pour supprimer l'étape, cliquez à nouveau sur l'icône de suppression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Créer un entonnoir**.
   Les mesures du flux de conversation s'affichent. Vous pouvez sélectionner une plage de dates dans les champs **Début** et **Fin** pour examiner les mesures.
8. **Facultatif :** Pour modifier un entonnoir, cliquez sur le nom de l'entonnoir sur la page Entonnoirs, puis cliquez sur **Modifier l'entonnoir**.
9. **Facultatif :** Pour supprimer un entonnoir, cliquez sur le nom de l'entonnoir sur la page Entonnoirs, puis cliquez sur **Supprimer**.

Hérité : options de filtre dans les entonnoirs

Utilisez les options de filtre pour créer des étapes dans les entonnoirs. Vous pouvez créer des étapes dans des entonnoirs pour le filtrage cumulatif d'un flux de conversation.

Vue d'ensemble des options de filtre

Vous pouvez définir chaque étape en fonction des données qui vous intéressent dans le flux de conversation. Pour plus d'informations, consultez Onglet Entonnoirs.

Une étape comprend les éléments suivants :

- Champ : élément sur lequel l'étape est évaluée.
- Opérateur : une liste d'opérateurs générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste générée contextuellement en fonction du champ sélectionné.

Les options de champ sont répertoriées dans la table suivante :

Options de champs

Option	Description
Début de la conversation (premier)	Les nouveaux utilisateurs ayant eu une conversation avec Agent virtuel.
Début de la conversation (tous)	Tous les utilisateurs qui ont eu des conversations avec Agent virtuel. Cette option inclut tous les utilisateurs, quel que soit le nombre de fois où ils ont interagi avec Agent virtuel.
Événements	Événements déclenchés dans une conversation.
Rubrique	Liste de toutes les rubriques qui ont été utilisées dans le flux de conversation. La liste des rubriques peut être affinée pour les types de rubriques suivants : • Configuration des rubriques : liste des rubriques qui fournissent des flux conversationnels de base tels que le message d'accueil ou de clôture de la conversation. • Rubriques standard : liste de rubriques uniquement et non de blocs de rubriques ou de rubriques prédéfinies. • Blocs de rubriques : liste de blocs de rubriques uniquement.

Traduction automatique

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

Options de champs (suite)

Option	Description
	Remarque : Lorsqu'un entonnoir contient des rubriques qui ont été modifiées (par exemple, des nœuds ont été ajoutés ou supprimés), une fois l'entonnoir créé, l'entonnoir ne prend pas en compte ces changements. Vous devez créer un nouvel entonnoir pour tenir compte de ces changements.

Hérité : onglet Résolution automatique des problèmes

L'onglet **Résolution automatique des problèmes** vous aide à comprendre dans quelle mesure votre Agent virtuel chatbot (VA) anticipe les besoins des utilisateurs. Il affiche des informations sur le nombre de problèmes d'utilisateur interceptés par le service de résolution automatique et résolus par VA.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

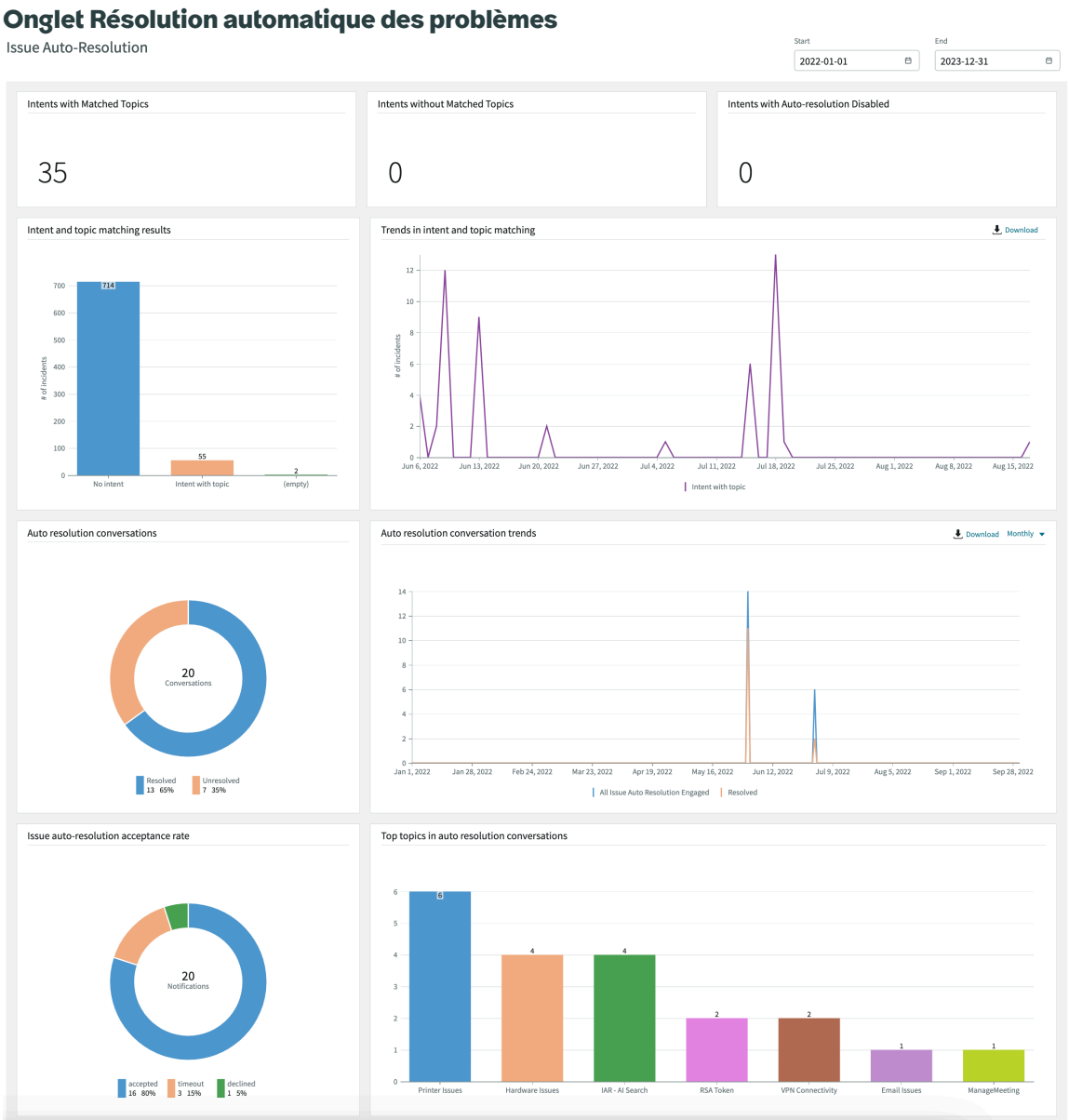
Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

La résolution automatique des problèmes a lieu lorsqu'un utilisateur est dévié vers VA à partir d'une interface non conversationnelle. Par exemple, un utilisateur peut demander un nouveau clavier par le biais d'un portail de services ou par e-mail. Le service de résolution automatique peut détecter la demande de l'utilisateur et utiliser VA pour résoudre la demande de l'utilisateur dans une session de chatbot VA. Pour plus d'informations, consultez Résolution automatique pour l'Agent virtuel.

Les visualisations de données dans l'onglet **Résolution automatique des problèmes** affichent le bon fonctionnement du service de résolution automatique. Cet onglet est disponible uniquement lorsque la résolution automatique des problèmes est activée et que l'enregistrement de configuration de résolution **automatique** est défini comme actif.

Pour accéder à l'onglet **Résolution automatique des problèmes** , vous devez disposer du rôle administrateur d'analyse de la messagerie instantanée ou du rôle de visionneur d'analyse de la messagerie instantanée.

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



La sélection des données ou le pointage vers les données dans les visualisations affiche des informations supplémentaires sur les données.

Visualisations de résolution automatique

Visualisation	Description
Intentions avec rubriques correspondantes	Nombre d’intentions qui correspondent à des rubriques activées pour la résolution automatique.
Intentions sans rubriques correspondantes	Nombre d’intentions qui n’ont pas de rubriques correspondantes.
Intention avec résolution automatique désactivées	Nombre d’intentions qui correspondent à des rubriques non activées pour la résolution automatique des problèmes.
Résultats correspondants à l'intention et à la rubrique	Répartition des incidents par correspondance d’intention. Par exemple, les incidents avec 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.

Visualisations de résolution automatique (suite)

Visualisation	Description
	intentions et des rubriques correspondantes et les incidents sans intentions correspondantes.
Tendances dans l'intention et la correspondance des rubriques	Tendance montrant les incidents qui ont des intentions avec ou sans rubriques correspondantes.
Conversations de résolution automatique	Conversations de résolution automatique des problèmes qui ont été résolues et non résolues. Résolu signifie que les incidents ont l'état résolu après que les utilisateurs ont interagi avec VA.
Tendances des conversations de résolution automatique	Tendance d'utilisation montrant toutes les conversations de résolution automatique des problèmes et le nombre d'incidents résolus avec succès.
Taux d'acceptation de la résolution automatique du problème	Affiche les notifications de résolution automatique des problèmes qui ont été acceptées et refusées par les utilisateurs.
Rubriques principales des conversations de résolution automatique	Rubriques fréquemment utilisées dans les conversations de résolution automatique.

Hérité : référence du tableau de bord d'analytique conversationnelle

Les rubriques de référence fournissent des descriptions des rôles du tableau de bord d'analyse conversationnelle et des paramètres système de configuration du tableau de bord.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Rôles Hérité : tableau de bord d'analyse conversationnelle

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle 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.

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

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

Administrateur Virtual Agent [virtual_agent_admin]

Fournit un accès en lecture et en écriture à toutes les tables liées au tableau de bord, par exemple, sys-conversation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Administrateur d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_admin]

Permet d'afficher les tables liées au tableau de bord, de créer des événements personnalisés, de créer des remplacements de formules personnalisées, de reconfigurer le tableau de bord à l'aide Générateur d'IUde et de définir les paramètres système.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : chat_analytics_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

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

Administrateur UI Builder [ui_builder_admin]

Vous permet d'ajouter, de supprimer et de réorganiser le contenu du tableau de bord. Besoins Générateur d'IU, qui est un produit distinct ServiceNow .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- workspace_admin
- canvas_user

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

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

Visionneuse d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_viewer]

Permet d'accéder en lecture au tableau de bord.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : sn_ace.ace_user.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Hérité : configuration des paramètres système

Utilisez les paramètres système pour configurer certains tableaux de bord d'analyse conversationnelle.

Traduction automatique

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

Important :

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle ne sera plus disponible. Il sera pris en charge jusqu'à l'obsolescence, mais ne sera plus disponible pour l'installation. Un nouveau tableau de bord d'analyse conversationnelle en Platform Analytics expérience, qui répond aux exigences de conformité de Government Community Cloud (GCC), et donc autorisé FedRAMP, est disponible. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics l'expérience.

Pour en savoir plus sur le processus d'obsolescence, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184] dans la Now Support base de connaissances.

Si vous êtes un utilisateur existant de ce tableau de bord et que vous souhaitez migrer les données d'analyse vers le nouveau tableau de bord, consultez Migrer des données vers le tableau de bord d'analyse conversationnelle dans Platform Analytics Expérience [KB1651556] .

Utilisez les paramètres système suivants pour reconfigurer la fonctionnalité du Tableau de bord d'analyse conversationnelle. Vous devez avoir le rôle Administrateur d'analyse de la messagerie instantanée.

Paramètres système du tableau de bord

Fonction	Paramètre système	Description
Déboguer	sn_ci_analytics.journalisation.verbeuse	Définissez ce paramètre sur « déboguer » pour afficher les journaux de débogage pour l'analyse conversationnelle. Le paramètre rend les journaux détaillés avec les informations de débogage.
Motifs	sn_ci_analytics.ca.reason_max	Définit la longueur maximale des chaînes de motif. La valeur par défaut est de 1 000 caractères.

Référence Agent virtuel

Les rubriques de référence fournissent des descriptions des composants d'interface et des détails techniques pour en savoir plus sur les Concepteur d'agent virtuel méthodes de scripting, Compréhension du langage naturel les entités système et la Agent virtuel table Interactions.

Concepteur d'agent virtuel Référence d'interface

L'interface Concepteur d'agent virtuel vous permet de créer, de modifier, de tester, de publier et de localiser des rubriques, des blocs de rubriques et des contrôles personnalisés.

Concepteur d'agent virtuel fournit les vues suivantes. Certains onglets peuvent ne pas être disponibles, selon la façon dont vous avez configuré votre instance ou le type de rubrique que vous utilisez.

- Concepteur d'agent virtuel Page des rubriques
- Formulaire Créer une rubrique
- Onglet Propriétés de la rubrique
- Onglet Flux de rubrique

  L'onglet Flux de la rubrique contient les éléments suivants :

  - Concepteur d'agent virtuel Contrôles
  - Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur

Traduction automatique

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

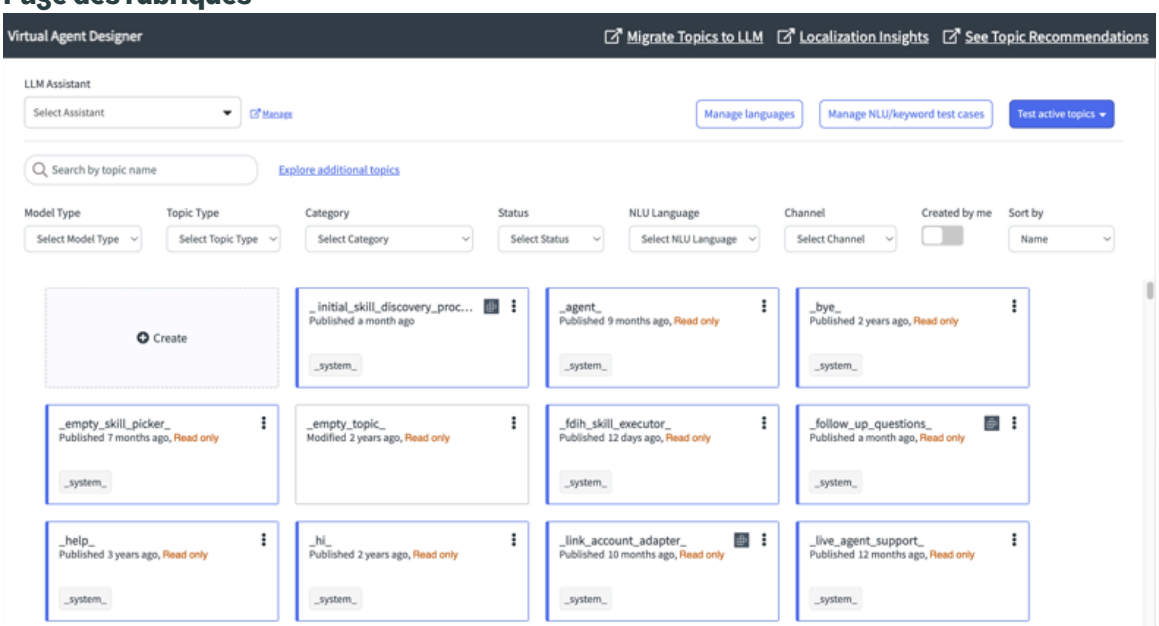
- Concepteur d'agent virtuel Réponses de l’agent
- Concepteur d'agent virtuel Utilitaires

- Onglet Intention NLU de la rubrique (visible si le type de rubrique est NLU)
- Onglet Langues de la rubrique

Concepteur d'agent virtuel Page des rubriques

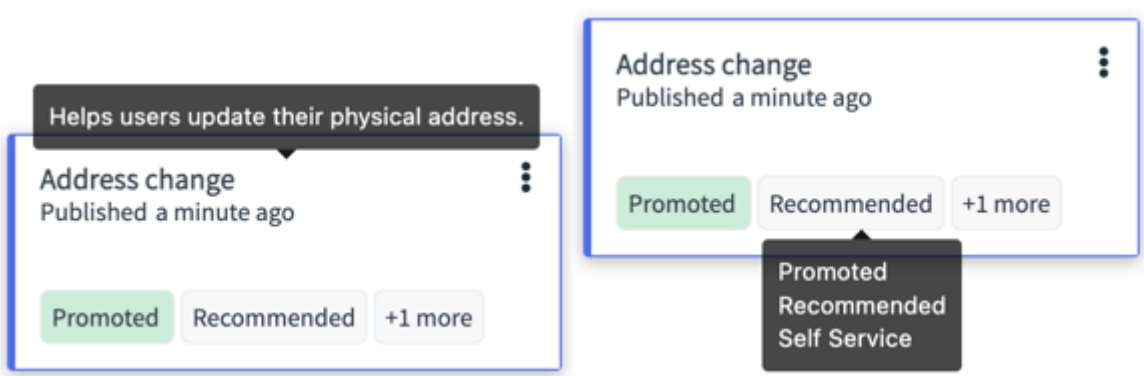
La Concepteur d'agent virtuel page Rubriques répertorie toutes les rubriques disponibles dans votre instance.

Page des rubriques



Cartes de rubriques

Chaque rubrique est représentée par une carte sur la page de la rubrique. Une description de la rubrique (dans l’onglet **Propriétés**) s’affiche lorsque vous survolez le titre, et toutes les catégories s’affichent lorsque vous survolez la liste des balises. Les options permettant de promouvoir ou de rétrograder (si la rubrique du grand modèle de langage (LLM) est disponible ou de supprimer la rubrique s’affichent lorsque vous survolez l’icône d’actions de rubrique (Pour plus d'informations, consultez Promouvoir ou rétrograder les Concepteur d'agent virtuel rubriques 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.

Filtres et options de la page Rubriques

Champ	Description
Migrer des rubriques vers LLM	Bouton qui ouvre le workflow de migration de rubriques NLU vers LLM. Pour plus d'informations, consultez Migration des NLUrubriques /keyword Agent virtuel vers les rubriques LLM.
Aperçus de Localisation	Bouton qui ouvre le tableau de bord Localization Insights. Il affiche les rapports des rubriques avec leur état de traduction. Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord des aperçus de localisation .
Voir les recommandations de rubriques	Bouton qui ouvre les recommandations de rubriques (le cas échéant). Examinez les recommandations et gérez les tâches. Pour plus d'informations, consultez Utiliser Agent virtuel Recommandations de rubriques.
Assistant LLM	Filtre qui permet d'afficher les objets associés à un assistant de grand modèle de langage (LLM). Si un bloc de rubriques ou un contrôle personnalisé n'est pas associé à un assistant LLM, mais est appelé par une rubrique associée à un assistant LLM, ces objets apparaissent dans cette vue d'assistant LLM filtrée. Les blocs de rubriques imbriqués ou les contrôles personnalisés n'apparaissent pas dans la vue filtrée, sauf s'ils sont directement associés à un assistant LLM. Si vous sélectionnez un assistant LLM, les options **Gérer les langues** et **Gérer les *NLU*scénarios de tests /keyword** disparaissent de la page Rubriques Si vous avez défini des assistants primaires et secondaires lors de la Now AssistAgent virtuel configuration guidée, un message à l'écran indique si l'assistant sélectionné est un assistant primaire ou secondaire. Cette option n'est visible que lorsque Now Assist in Agent virtuel est installé. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel. **Conseil :** Une option **Paramètres** ou **Gérer** s'affiche à côté du filtre **Assistant LLM** . **Paramètres** s'affiche si un assistant LLM spécifique est sélectionné dans le filtre **Assistant LLM** et **Gérer** s'affiche si aucun assistant n'est sélectionné dans le filtre. Utilisez cette option pour accéder rapidement à la zone de configuration guidée d'Interfaces conversationnelles afin d'examiner ou de mettre à jour vos assistants LLM.
Gérer les langues	Bouton qui ouvre la page Gérer les langues. Vous pouvez afficher l'état de localisation d'un NLU modèle et demander des traductions pour le modèle et les rubriques connexes. Ce champ n'est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l'instance.
Gérer les NLUscénarios de tests /keyword	Bouton qui ouvre la page Gérer les scénarios de tests, dans laquelle vous pouvez gérer les tests automatisés pour Agent virtuel les rubriques. Pour plus d'informations, consultez Test automatisé pour Agent virtuel les rubriques qui utilisent NLU la découverte de rubriques.
Tester les rubriques actives	Bouton qui ouvre la fenêtre de test de la messagerie instantanée, qui exécute les rubriques actives dans le Agent virtuel client Web. Cette option devient un menu déroulant uniquement lorsque Now Assist for Agent virtuel est installé. Les options du menu déroulant spécifient les types de rubriques que vous souhaitez tester :

Traduction automatique

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

Filtres et options de la page Rubriques (suite)

Champ	Description
	• **Tester les rubriques NLU/mots clés** • **Tester les rubriques LLM** **Remarque :** Les rubriques doivent être associées à un assistant LLM avant d'être testées à partir de la page Rubriques Pour en savoir plus sur les assistants, reportez-vous à la section Assistants LLM. Utilisez cette fonctionnalité pour tester et vérifier que vos rubriques actives fonctionnent comme prévu.
Rechercher par nom de rubrique	Option permettant de trouver une rubrique qui correspond au nom ou à la chaîne de recherche que vous entrez.
Explorer des rubriques supplémentaires	Lien qui ouvre la page Toutes les rubriques prédéfinies, qui affiche les rubriques prédéfinies disponibles lorsque vous activez leurs spokes ou modules d'extension dépendants. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel Page Toutes les rubriques prédéfinies.
Type de modèle	Filtre qui affiche les NLUrubriques /Keyword ou Grand modèle de langage (LLM). Si cette option est décochée, les deux types de rubriques s'affichent. Cette option n'est visible que lorsque Now Assist in Agent virtuel est installé. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel.
Type de rubrique	Filtre pour l'affichage Agent virtuel des objets : • **Rubriques** : répertorie uniquement les rubriques (et non les blocs ou les contrôles personnalisés), y compris les rubriques prédéfinies. • **Blocs de rubriques** : répertorie les blocs de rubriques prédéfinis et personnalisés. • **Configuration des rubriques** : répertorie les rubriques qui sont des éléments conversationnels de base, tels que le message d'accueil ou de clôture de la conversation. • **Rubriques de bavardage** : répertorie les rubriques qui servent de conversations informelles entre le bot et les utilisateurs finaux, où le bot répond à des questions généralement sans rapport avec la tâche ou le problème d'origine. • **Contrôles personnalisés** : répertorie les contrôles personnalisés qui représentent les composants personnalisés utilisés dans une conversation. Par défaut, la page Rubriques répertorie tous les objets actifs (publiés) et inactifs (en développement), sauf si vous utilisez des filtres pour répertorier uniquement certains types d'objets.

Traduction automatique

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

Filtres et options de la page Rubriques (suite)

Champ	Description
Catégorie	Filtre qui affiche une liste de rubriques appartenant à une catégorie que vous spécifiez. Une catégorie est une étiquette qui identifie un groupe d'objets, tels que des rubriques de configuration ou des rubriques prédéfinies pour une application d'entreprise particulière. Vous pouvez également définir vos propres catégories personnalisées. Pour plus de détails, voir Créer ou modifier des catégories personnalisées.
Statut	Filtre qui affiche une liste d'objets par état : • **Actif** : afficher uniquement les objets publiés • **Inactif** : afficher uniquement les objets en développement
NLU Langue	Filtre qui s'affiche uniquement si vous utilisez des modèles multilingues NLU . Répertorie les rubriques activées NLU par la langue que vous sélectionnez. Activez les langues pour le service dans les NLUparamètres NLU. Ce champ n'est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l'instance.
Canal	Si d'autres canaux sont configurés pour l'instance, ce filtre répertorie les rubriques en fonction du canal (client de messagerie instantanée) que vous sélectionnez. Les canaux par défaut pour Agent virtuel sont le client de messagerie instantanée Web et les intégrations de messagerie pour Slack, Microsoft Teams, Workplace, et Facebook Messenger. Votre instance peut avoir d'autres canaux, tels que des SMS, qui ont été créés à l'aide d'intégrations de messagerie instantanée personnalisées.
Trier par	Filtre qui affiche les rubriques par le filtre de tri que vous sélectionnez : • Nom : rubrique ou objet spécifié. • Heure de mise à jour : rubriques récemment mises à jour. • Rubriques mises en avant : rubriques promues par un assistant LLM. Cette option de filtre de tri n'est disponible que si un assistant LLM est sélectionné dans le filtre **Assistant LLM** . Les assistants principaux n'affichent que les rubriques mises en avant qui leur sont associées et non les rubriques mises en avant par leurs assistants secondaires.
Créés par Moi	Option qui, lorsqu'elle est activée, affiche uniquement les rubriques que vous avez créées.
+ Créer	Option qui ouvre la page Propriétés pour créer une rubrique ou un élément de rubrique et définir les propriétés de la rubrique.
Icône Actions de rubrique (icône ⋮)	Bouton qui ouvre un menu déroulant avec les options 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.

Filtres et options de la page Rubriques (suite)

Champ	Description
	• **Promouvoir la rubrique** : ajoute un marqueur promu à la rubrique lorsque vous sélectionnez un **assistant LLM** à associer à la rubrique. Les assistants principaux n'affichent que les rubriques mises en avant qui leur sont associées et non les rubriques mises en avant par leurs assistants secondaires. L'option est désactivée et une info-bulle s'affiche lorsque vous tentez de promouvoir l'un des éléments suivants : ◦ Configurations des rubriques ◦ Blocs de rubriques ◦ Rubriques de conversation courte ◦ Rubriques non publiées ◦ Rubriques sans assistant LLM sélectionné ◦ Rubriques enregistrées mais non publiées avec un assistant LLM associé ◦ N'importe lequel NLU/Rubriques de mots clés **Remarque :** Vous pouvez promouvoir NLU des rubriques dans les paramètres Interfaces conversationnelles, sous **Messages d'accueil personnalisés et configuration d'Agent virtuel**. Pour plus d'informations, consultez Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée. • **Rétrograder la rubrique** : remplace l'option **Promouvoir** dans une rubrique mise en avant, pour supprimer le marqueur Promu . • **Supprimer la rubrique** : ouvre une boîte de dialogue de confirmation pour supprimer la rubrique. Pour plus d'informations, consultez Promouvoir ou rétrograder les Concepteur d'agent virtuel rubriques LLM et Supprimer une Agent virtuel rubrique.

Concepteur d'agent virtuel Page Toutes les rubriques prédéfinies

Lorsque vous installez des conversations prédéfinies, telles que Agent virtuel ITSM, certaines rubriques peuvent ne pas apparaître sur la page Rubriques à moins que vous n'installiez leurs modules d'extension dépendants. Cette page affiche les rubriques supplémentaires disponibles.

Pour en savoir plus sur les rubriques prédéfinies ITSM, reportez-vous à ITSM Virtual Agent .

Page Explorer toutes les rubriques prédéfinies

Champ	Description
Rubrique	Nom de la rubrique. Si son état est Disponible pour utilisation, sélectionnez la rubrique pour l'ouvrir dans le générateur de conversation.

Traduction automatique

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

Page Explorer toutes les rubriques prédéfinies (suite)

Champ	Description
Documentation	Lien vers la documentation connexe ServiceNow de la rubrique, le cas échéant.
Dépendances	Les modules d'extension nécessaires pour utiliser la rubrique. Sélectionnez une dépendance pour accéder à sa documentation et apprendre à l'installer. **Remarque :** Certains modules d'extension peuvent nécessiter le rôle admin pour être installés.
Statut	Valeur indiquant si vous devez installer un spoke ou un module d'extension, ou si les conditions sont remplies et si la rubrique est disponible pour utilisation.

Formulaire Créer une rubrique

Le formulaire Créer une rubrique permet de définir les propriétés d'une nouvelle rubrique conversationnelle pour Agent virtuel.

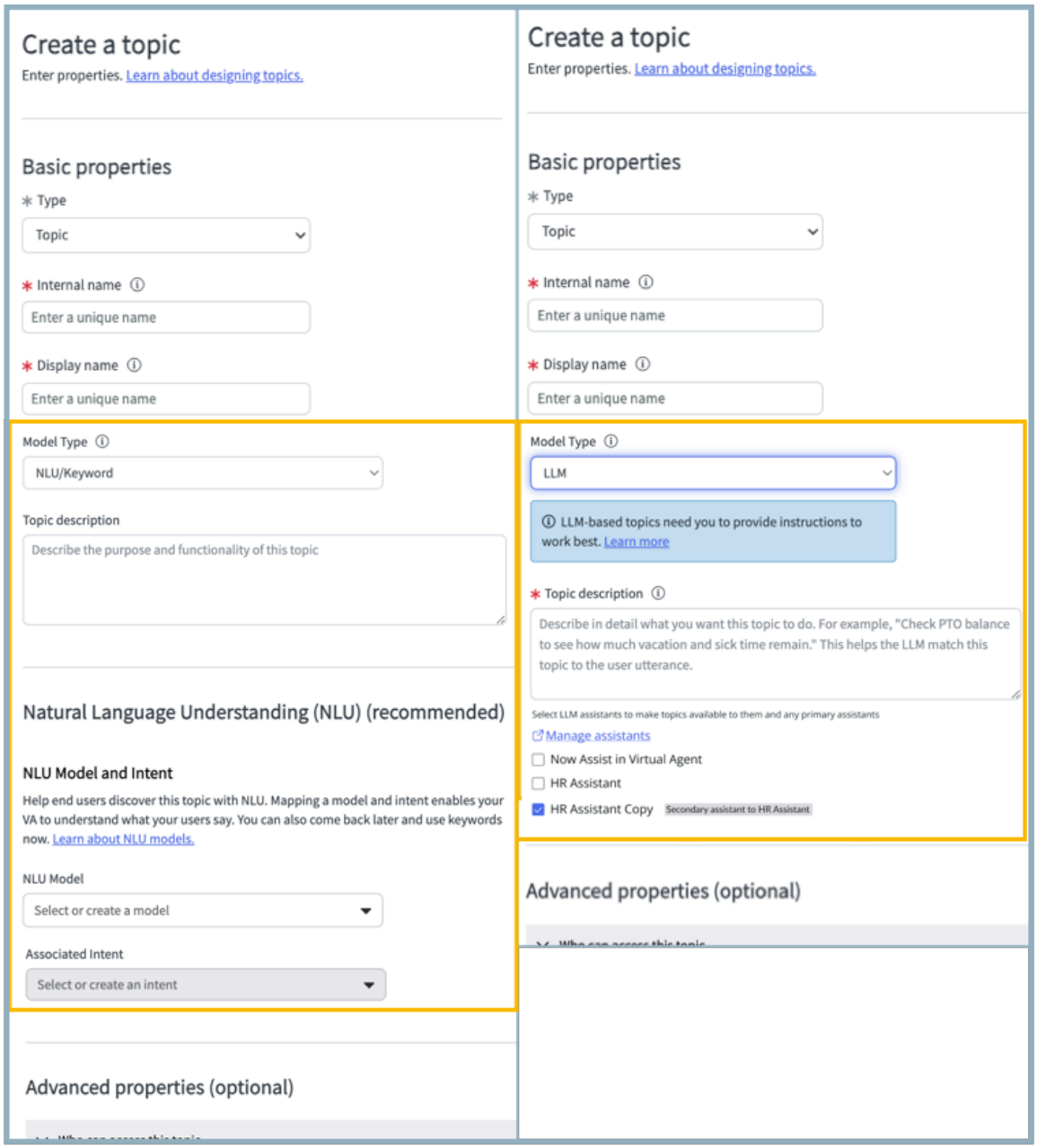
La mise en page du formulaire Créer une rubrique est similaire à la mise en page du formulaire Modifier les propriétés de rubrique que l'on trouve dans le Onglet Propriétés de la rubrique.

Remarque :
Les rubriques de grand modèle de langage (LLM) sont plus rapides et plus faciles à installer et à configurer que les NLU rubriques. Le type de modèle LLM n'a pas besoin que vous sélectionniez, configuriez ou formiez des modèles ou des intentions. Pour plus d'informations, consultez Détection de rubrique LLM dans Agent virtuel.

Traduction automatique

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

Exemple de formulaire Créer une rubrique comparé entre les types de modèle NLU/mot clé et LLM



Traduction automatique

Formulaire Créer une rubrique

Champ	Description
Type	Liste des objets que vous pouvez créer. **Sélectionnez une rubrique**.
Nom interne	Nom interne des rubriques, des rubriques de conversation courte et des rubriques de configuration qui reflète l'objectif de l'entreprise. Le nom interne s'affiche sur la Concepteur d'agent virtuel page Rubriques et doit être unique sur l'ensemble de la plateforme.
Nom d'affichage	Nom de la rubrique qui s'affiche aux utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec Agent virtuel. Le nom d'affichage doit être unique pour le type de modèle NLU/mots clés ou LLM.

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

Formulaire Créer une rubrique (suite)

Champ	Description
Type de modèle	La valeur **LLM** est utilisée pour la découverte de rubriques dans les LLM et la valeur **NLU/Mots clés** est utilisée pour la découverte de mots clés ou de NLU. Pour plus d'informations, consultez Détection de rubrique LLM dans Agent virtuel. **Remarque :** Si ce champ n'apparaît pas, vérifiez que le panneau et Now Assist l'entrée Now AssistAgent virtuel sont activés. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel et Configurer Now Assist dans Agent virtuel.
Rubriques LLM [Découverte de rubrique LLM uniquement]	
Description de la rubrique	Une explication détaillée de l'objectif de la rubrique LLM pour la différencier des autres rubriques. Par exemple : aider les utilisateurs à voir le nombre de jours de vacances qu'il leur reste.
Sélectionnez les assistants LLM pour mettre des rubriques à leur disposition, ainsi qu'à tous les assistants primaires.	Assistant LLM que vous associez à la rubrique pour une découverte plus précise des rubriques. Si vous avez défini des assistants primaires et secondaires lors de la Now AssistAgent virtuel configuration guidée, un message à l'écran indique si l'assistant sélectionné est un assistant primaire ou secondaire. Lors du test d'un assistant LLM principal, les rubriques des assistants secondaires sont incluses dans la découverte de rubriques. Pour afficher les assistants LLM et leur hiérarchie, sélectionnez **Gérer les assistants**. Si vous associez un bloc de rubriques et une rubrique connexe au même assistant LLM, les deux sont affichés comme associés à cet assistant. Lorsque vous ajoutez un assistant LLM ou que vous en supprimez un de votre rubrique, celle-ci redevient non publiée. Lorsque vous associez une rubrique LLM à un assistant LLM et que vous la publiez, un enregistrement pour l'association est créé dans la table Mappage de profil et de document [sys_cs_document_context_profile]. Si vous dissociez la rubrique Configuration de l'assistant LLM avant la republication, l'enregistrement est supprimé. Pour plus d'informations, consultez Assistants LLM.
Compréhension du langage naturel (NLU) rubriques [Découverte de rubriques NLU/mots clés uniquement]	
Description de la rubrique	Brève explication du but et de la fonctionnalité de la rubrique. Si vous utilisez des guillemets simples (' ') dans votre description, procédez comme suit pour éviter les problèmes avec votre conversation :

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une rubrique (suite)

Champ	Description
	1. Accédez à **Tout**, puis entrez `sys_properties.list` dans le filtre. **2.** Recherchez et sélectionnez `glide.ui.escape_all_script`, puis définissez sa valeur sur **Vrai**.
Modèle NLU	Modèle de Compréhension du langage naturel à mapper à la rubrique. Le modèle contient les énoncés de l'utilisateur associés aux intentions et entités formées. Cette combinaison permet à votre bot de comprendre ce qu'un utilisateur dit. Effectuez l'une des actions suivantes : • Choisissez un modèle existant. • Sélectionnez **Créer un modèle** pour créer un nouveau groupe de modèles. **1.** Dans le champ **Nom du modèle** , entrez un nom pour le nouveau groupe de modèles. **2.** Dans le champ **Nom de l'intention** , acceptez la valeur par défaut ou saisissez un nom pour la nouvelle intention. **Remarque :** Les nouveaux modèles sont créés à l'état **Brouillon** . **Conseil :** Pour savoir comment et où le NLU modèle est utilisé, accédez à **Console NLU** > **Modèles**, puis triez la colonne **Créé pour** .
Intention associée	Intention, lorsqu'elle est reconnue par Agent virtuel, qui lance cette rubrique. Si vous avez spécifié ou créé un modèle, l'intention est requise. Effectuez l'une des actions suivantes : • Choisissez une intention existante. • Sélectionnez **Créer une intention** pour créer une intention. Dans le champ **Nom de l'intention** , acceptez la valeur par défaut ou saisissez un nom pour la nouvelle intention. **Remarque :** Cette option n'est pas disponible pour les modèles en lecture seule.
Activer DialogActs	Commutateur (actif par défaut dans les nouvelles rubriques) pour permettre Agent virtuel de détecter quand un utilisateur modifie des énoncés ou applique des mises à jour dans un NLU modèle, et réagit dynamiquement aux énoncés et modifications inattendus. Faites glisser ce bouton bascule sur la position désactivée pour empêcher les utilisateurs d'utiliser le clavier au lieu des options disponibles dans la rubrique. Pour plus d'informations, consultez Actions de boîte de dialogue pour Agent virtuel. **Remarque :** Ce commutateur est découplé de l'option de changement de rubrique que l'on trouve dans toutes les entrées de l'utilisateur, à l'exception du choix groupé et du sélecteur de fichier. Il est disponible pour tous les types de rubriques, à l'exception d'un bloc de rubriques. Cette fonctionnalité n'est actuellement disponible que pour l'anglais.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une rubrique (suite)

Champ	Description
Confirmer les valeurs modifiées auprès des utilisateurs	Commutateur pour activer Agent virtuel l'envoi d'un message de confirmation à l'utilisateur lorsqu'il Agent virtuel détecte un changement de valeur. Cette valeur est définie sur Actif par défaut. **Remarque :** Cette option s'affiche lorsque **l'option Activer DialogActs** est activée.
Propriétés avancées (facultatif)	
Qui peut accéder à cette rubrique	
Rôles systèmes	Rôles qu'un utilisateur doit avoir pour afficher et exécuter la rubrique. Si une rubrique est publique (disponible pour les utilisateurs, y compris les utilisateurs invités, qui ne sont pas authentifiés dans la ServiceNow plateforme), sélectionnez uniquement le rôle Public.
Canaux	Clients de messagerie instantanée dans lesquels la rubrique ou le bloc de rubriques s'exécutera. Ces canaux sont différents des canaux par défaut qui sont pris en charge nativement par Agent virtuel. Votre instance peut disposer de canaux supplémentaires pour des intégrations de messagerie instantanée personnalisées . Pour en savoir plus sur les canaux, reportez-vous à la section Déployer des Agent virtuel rubriques dans d'autres canaux.
Contexte	Logique d'expression pour spécifier une condition de présentation de cette rubrique aux utilisateurs. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script. • **Condition** : utilisez le créateur de conditions pour ajouter ou modifier des conditions. • **Script** : utilisez l'éditeur de script pour créer ou modifier un script contenant une instruction de condition.
Agent actif	
Variables de contexte de l'agent actif	Les variables de contexte de l'agent actif qui sont définies dans les paramètres généraux de la messagerie instantanée. Sélectionnez les variables qui fournissent un contexte dynamique, c'est-à-dire des informations provenant de la Agent virtuel messagerie instantanée. Ces informations sont transférées de la conversation du bot à l'agent actif. Pour en savoir plus sur la liste par défaut des variables de l'agent actif, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent actif.
Disponible pour le pilote automatique de l'agent	Commutateur qui détermine si la rubrique est disponible pour un agent actif. Lorsque cette option est activée, un agent peut rechercher et appeler la rubrique. Pour plus d'informations, consultez Pilote automatique de conversation.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une rubrique (suite)

Champ	Description
	Applicable uniquement à la découverte de mots clés ou NLU de rubriques.
Supplémentaire	
Reprendre le flux après le changement de rubrique	Commutateur permettant à l'utilisateur de revenir à la conversation d'origine après avoir changé de rubrique au cours d'une conversation. Applicable uniquement à la découverte de mots clés ou NLU de rubriques. Ne s'applique pas aux rubriques de conversation courte.
Catégories	Étiquette utilisée pour identifier et regrouper des rubriques, des blocs de rubriques ou des contrôles personnalisés.
Mots clés [Découverte de rubriques NLU/ mots clés uniquement]	Liste des expressions ou termes clés que les utilisateurs entrent pour lancer la conversation avec le Agent virtuel. Appuyez sur **Entrée** après chaque phrase. Les mots clés sont également utilisés pour les langues qui ne sont actuellement pas disponibles en NLU.

Onglet Propriétés de la rubrique

Utilisez l'onglet Propriétés de la **rubrique** pour identifier une rubrique et la façon dont elle est utilisée. Vous pouvez contrôler qui utilise la rubrique et dans quels canaux elle peut s'exécuter.

Les propriétés que vous pouvez spécifier dépendent de la méthode de découverte des rubriques.

Deux méthodes sont disponibles en Concepteur d'agent virtuel: LLM (Large Language Model) ou Compréhension du langage naturel (NLU).

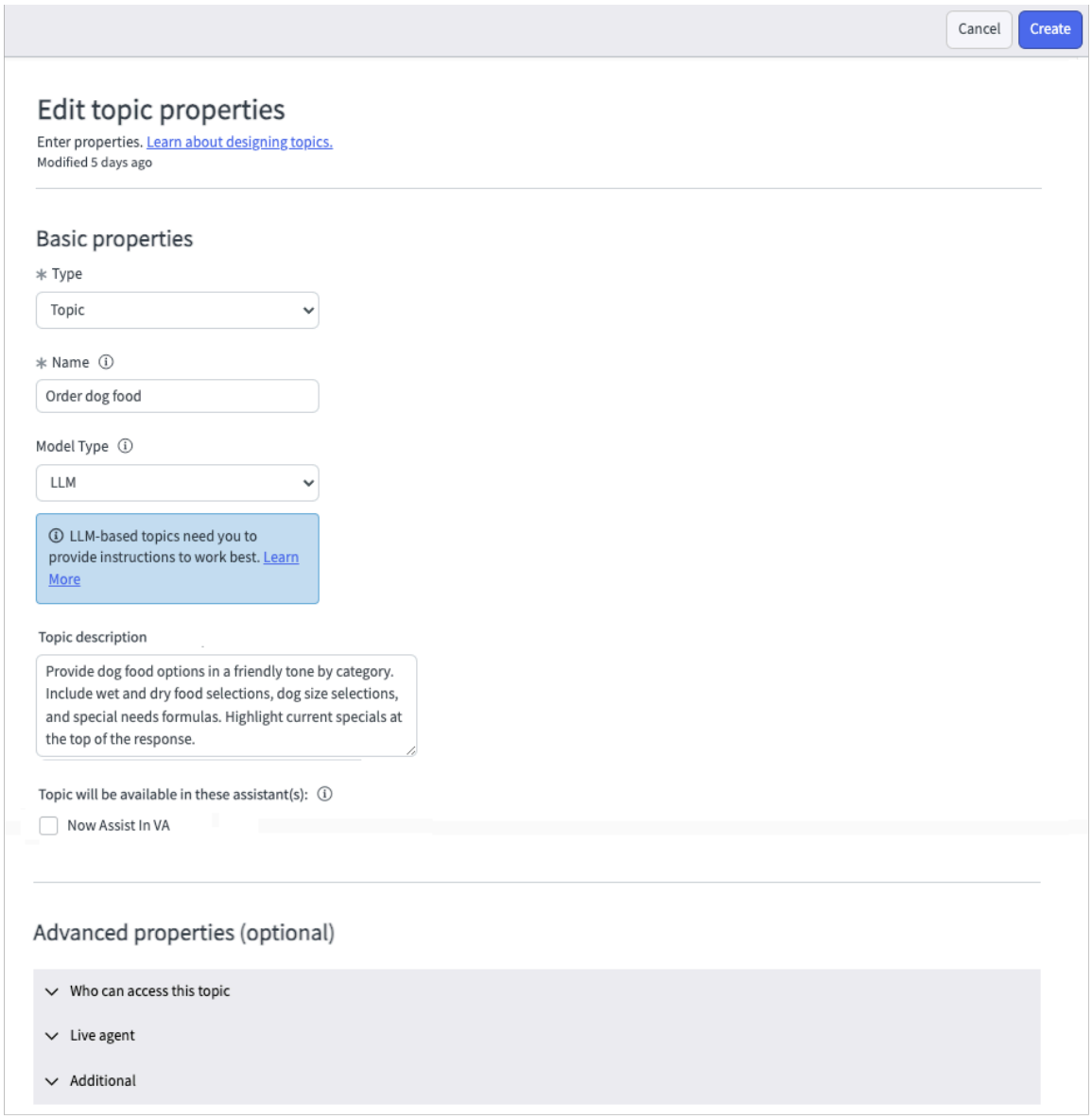
Par exemple, si vous activez l'option NLU dans Agent virtuel Paramètres, l'onglet **Propriétés** de la rubrique comprend des champs permettant d'identifier le modèle et l'intention NLU de la rubrique.

Pour obtenir une description complète des propriétés de la rubrique, reportez-vous à la section Créer une Agent virtuel rubrique.

Traduction automatique

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

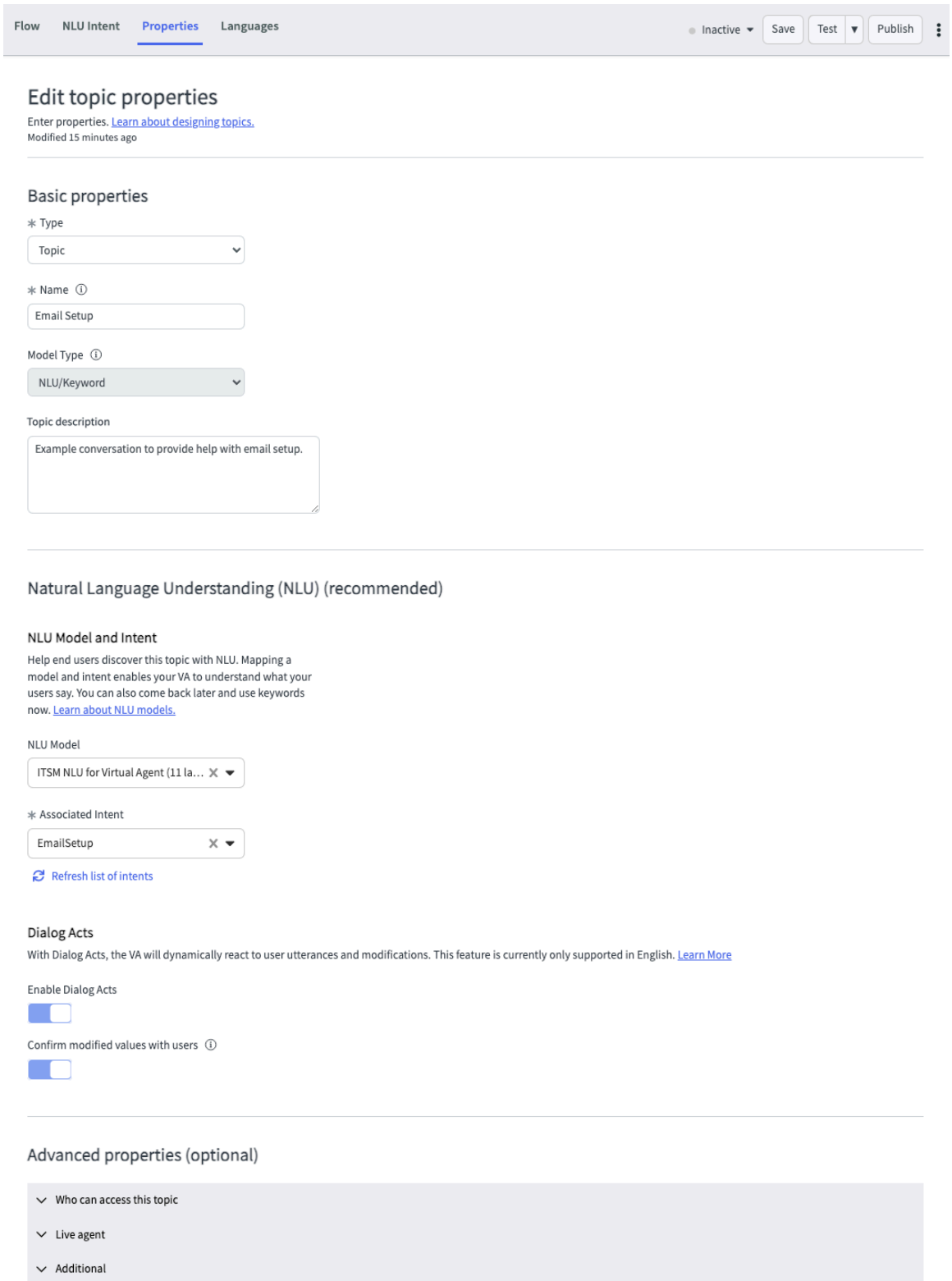
Onglet Propriétés de la rubrique avec découverte de rubrique LLM



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.

Onglet Propriétés de la rubrique avec NLU découverte de rubrique



Onglet Flux de rubrique

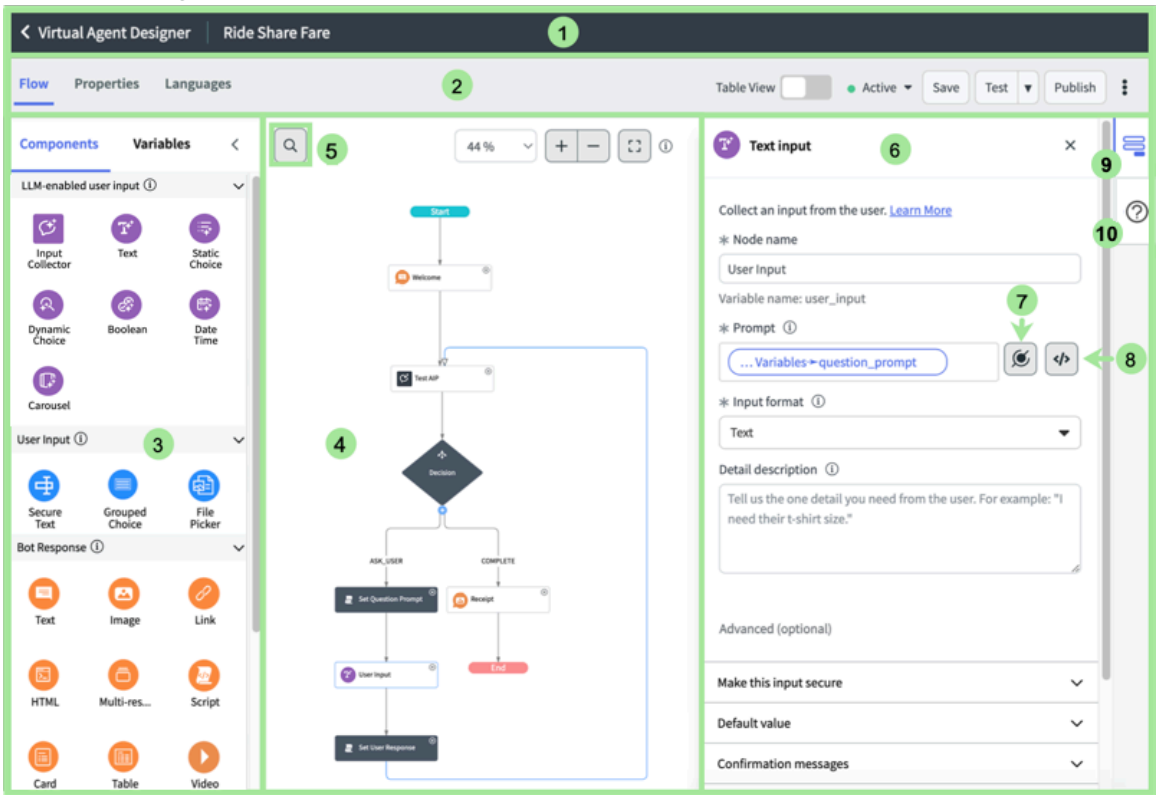
Utilisez l'onglet **Flux** de la rubrique pour créer le flux de conversation. Utilisez les contrôles pour les entrées utilisateur, les réponses de l'agent et les utilitaires pour définir le flux.

Traduction automatique

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

Onglet Flux (vue par défaut)

Exemple d'onglet Flux dans la vue par défaut



Légende (vue par défaut)

Fonctionnalité	Description
1. Barre de navigation	Fils d'Ariane pour naviguer de votre conception vers la page Rubriques Lors de la mise à jour des conceptions, le coin droit affiche un message indiquant l'état de la conception. Par exemple, un message peut indiquer que vous avez des modifications non publiées pour votre rubrique ou Compréhension du langage naturelNLUvos mappages de langues ().
2. Barre d'en-tête de rubrique	Onglets et options de conception pour votre rubrique : • Onglets : chaque onglet offre une vue différente pour travailler sur votre conversation. ◦ **Flux** : affiche le canevas de création de votre flux de conversation. ◦ Onglet Intention NLU de la rubrique (rubriques NLU uniquement) ◦ Onglet Propriétés de la rubrique ◦ Onglet Langues de la rubrique (Disponible si plusieurs langues sont configurées pour Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Localisation des Agent virtuel conversations. • **Vue de table** : option qui affiche une vue de table des nœuds dans le flux de conversation. Vous pouvez 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.

Légende (vue par défaut) (suite)

Fonctionnalité	Description

	cette option pour basculer entre la vue Table et la vue Diagramme lorsque vous concevez votre conversation.
	• **Actif/Inactif** : option qui modifie l'état de conception pour qu'il soit actif (disponible pour les utilisateurs) ou inactif (en développement et non disponible pour les utilisateurs). Sélectionnez-le pour afficher les options suivantes :
	  ○ **Inclus dans la découverte de rubrique** : option permettant de rendre la rubrique détectable via des mots clés, NLUou Now LLM Service. Si cette option est inactive, la rubrique est incluse lors de l'opération de retour de recherche.
	  ○ **Inclus dans la liste des rubriques** : option permettant d'afficher la rubrique sous la liste de rubriques « Tout me montrer ».
	• **Enregistrer** : enregistre le design actuel.
	• **Test** : ouvre la conception dans une fenêtre de test de messagerie instantanée afin que vous puissiez prévisualiser et tester la conversation. Si le panneau ou Microsoft Teams l'application est configuré pour votre environnement, les Now Assist options d'aperçu de ces canaux s'affichent dans la liste de boutons Test. Sélectionnez **Aperçu dans le panneau Now Assist** ou **Aperçu dans Microsoft Teams** dans la liste pour tester votre rubrique dans ces environnements.
	• **Publier** : active le design et le rend disponible pour les clients de messagerie instantanée. Si vous utilisez des modèles spécifiques NLU à une langue, sélectionnez **Examiner et publier** dans la liste Publier pour spécifier les langues.
	• Icône Plus d'actions sur les rubriques ⋮
	  ○ **Dupliquer** : copiez le design actuel pour créer une version non publiée du design.
	  ○ **Supprimer** : supprimez la version actuelle et publiée du dessin.

3. La palette	Barre latérale réductible avec des onglets Composants et Variables. L'onglet Composants affiche une liste de commandes que vous pouvez faire glisser sur le canevas pour créer une conversation. Les types de contrôles suivants sont disponibles : • Entrée de l'utilisateur : contrôles utilisés pour inviter et capturer des informations de l'utilisateur dans une conversation. Lorsque Now Assist cette option est activée et que vous utilisez une rubrique Grand modèle de langage (LLM), la section Entrée utilisateur activée par LLM indique quels contrôles sont compatibles 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.

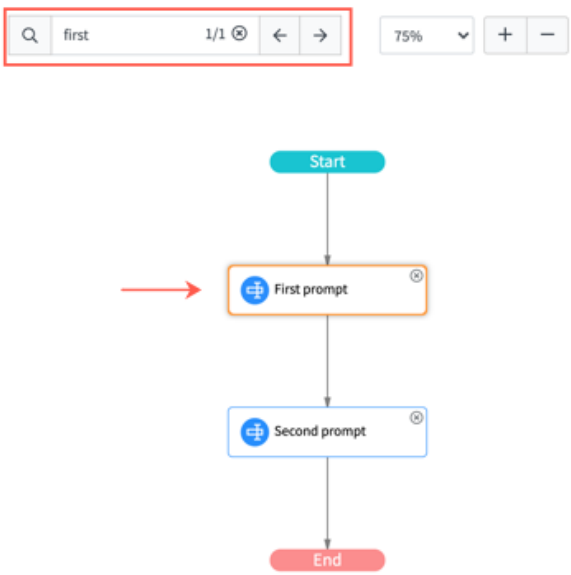
Légende (vue par défaut) (suite)

Fonctionnalité	Description
	• Réponse de l'agent : contrôles permettant d'afficher les réponses d'Agent virtuel dans une conversation. • Utilitaires : contrôles permettant d'effectuer des actions au sein d'une rubrique, telles que l'exécution d'un script, l'ajout de différents chemins de conversation (branches) dans une rubrique ou l'ajout de blocs de rubriques. L'onglet Variables comprend des entrées et des scripts. **Section d'entrée** • Variables de l'agent actif spécifiées dans l'onglet **Propriétés** de la rubrique pour fournir des informations contextuelles de la session Virtual Agent à l'agent actif. • Variables d'entrée définies par l'utilisateur, contrôles d'entrée et utilitaires ajoutés au flux sur le canevas. • Entités « sans nœud » NLU ajoutées par l'auteur de la rubrique qui sont utilisées comme variables d'entrée remplies d'emplacements pour la rubrique. **Section de script** La section Script inclut les scripts trouvés dans les nœuds du canevas. L'auteur de la rubrique peut ajouter d'autres variables de script pour stocker des valeurs en dehors des variables de contrôle. Les variables de script permettent des scénarios de scripting plus complexes.
4. Toile	Zone qui affiche le flux de conversation sous forme graphique. Lorsque vous faites glisser un contrôle sur le canevas, ce contrôle devient un nœud dans le flux de conversation. Inclut une feuille de propriétés connexe qui s'ouvre dans le volet droit. Chaque flux a un nœud **de début** et **de fin** . Lorsque vous ajoutez ou supprimez des contrôles, la disposition des contrôles sur le canevas est ajustée automatiquement.
5. Recherche de nœud	Option permettant de trouver rapidement des nœuds spécifiques dans le flux de conversation. Sélectionnez l'icône de recherche de nœud pour développer le champ de recherche et entrez le nom du nœud que vous souhaitez rechercher. Lorsqu'un nœud correspondant est trouvé, il est mis en surbrillance dans le flux. Utilisez les flèches gauche ou droite pour rechercher le nœud précédent ou suivant qui correspond au nom du nœud de 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.

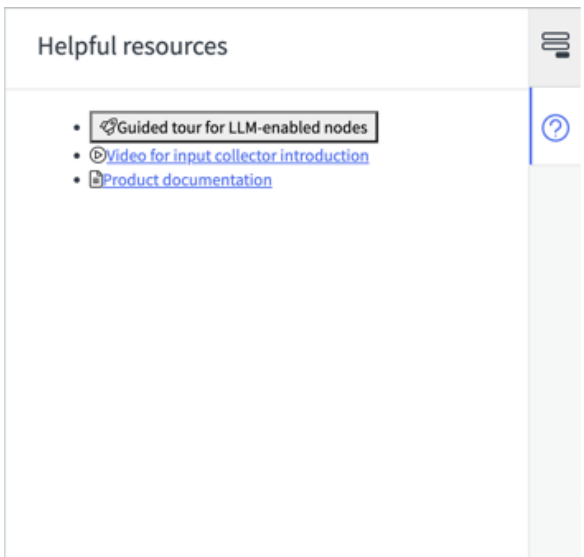
Légende (vue par défaut) (suite)

Fonctionnalité	Description
	Recherche de nœud affichant le nœud en surbrillance 
6. Feuille de propriétés	Propriétés spécifiques au nœud sélectionné sur le canevas. La liste des propriétés change en fonction du nœud que vous sélectionnez. Chaque nœud a son propre ensemble de propriétés que vous pouvez définir, qui peuvent inclure des scripts qui contrôlent le comportement ou le traitement effectué dans le nœud. Si NLU cette option est activée, les feuilles de propriétés pour les contrôles d'entrée contiennent des champs supplémentaires NLU . Pour plus d'informations, voir Concepteur d'agent virtuel Contrôles
7. Sélecteur de pilules de données	Outil permettant de sélectionner des pastilles de données à partir de variables d'entrée ou de variables de script à utiliser dans le champ de propriété. Sélectionnez le sélecteur de pastilles de données à sélectionner parmi les variables existantes accessibles dans la rubrique. Vous pouvez également faire glisser des pastilles de données directement dans les champs de propriété.
8. Éditeur de script	Outil permettant d'ajouter ou de modifier les scripts JavaScript utilisés dans une propriété. Fournit une assistance pour le script, y compris une liste d'éléments valides au niveau du point d'insertion. Les éléments incluent le nom de la fonction, les noms d'objets et les noms de variables disponibles pour la rubrique. Pour plus d'informations, consultez l'éditeur de syntaxe JavaScript .
9. Onglet de la feuille de propriétés	Ouvre la vue de la feuille de propriétés pour le nœud actuellement sélectionné sur le canevas.
10. Onglet Ressources	Ouvre la vue Ressources utiles, contenant un lien vers la documentation du produit. Dans une rubrique compatible LLM, d'autres ressources apparaissent, notamment des visites guidées sur le canevas et des liens vers des vidéos pour les contrôles compatibles 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.

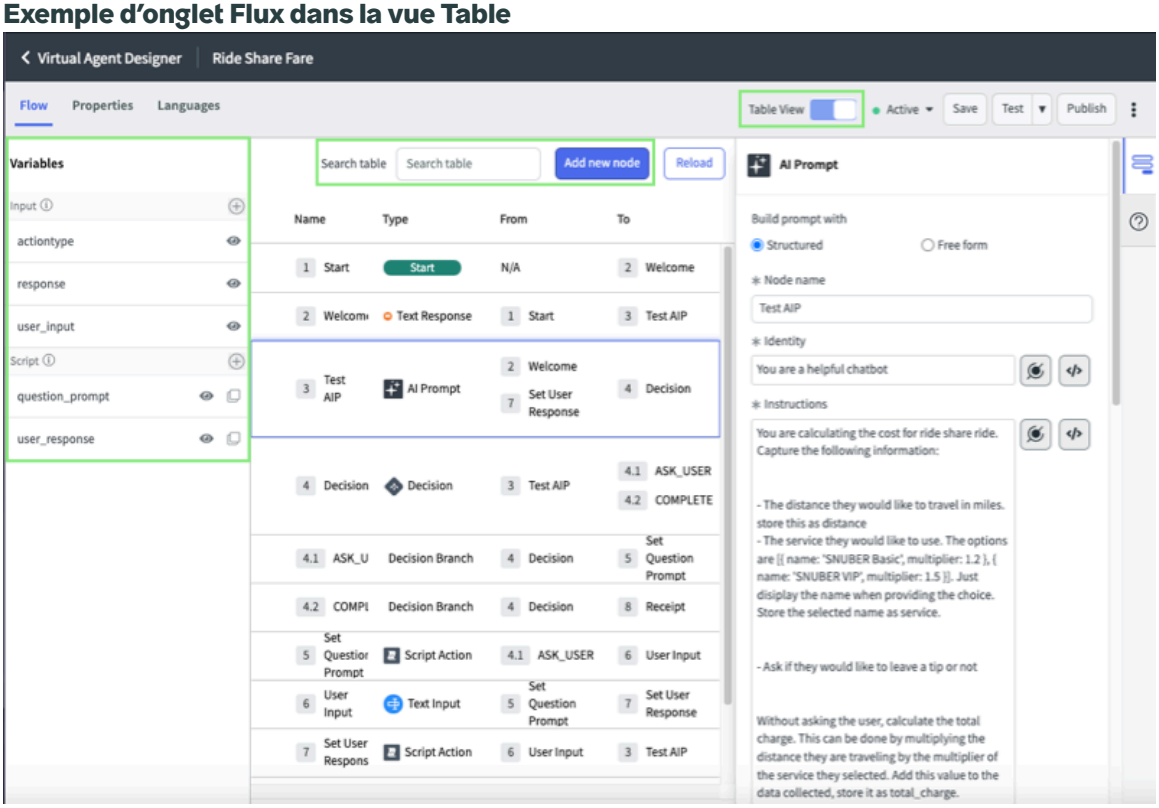
Légende (vue par défaut) (suite)

Fonctionnalité	Description
	

Onglet Flux avec vue de table activée

La plupart des fonctionnalités de l'onglet Flux sont les mêmes en mode Tableau. La figure et le tableau suivants mettent en évidence les différences.

Exemple d'onglet Flux dans la vue 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.

Légende (vue de table)

Fonctionnalité	Description
Palette : Barre latérale des variables	L'onglet Composants n'est pas affiché. Seule la barre latérale Variables est visible.
Vue de la table	Liste de lignes de tableau, où chaque ligne correspond à un nœud dans le flux de conversation. Vous pouvez ajouter des nœuds dans cette section. Lorsque vous ajoutez ou supprimez des nœuds, les lignes du tableau s'ajustent automatiquement. Un nœud peut être l'un des contrôles suivants, à l'exception des nœuds **de début** et **de fin** : • **Entrée de l'utilisateur** : contrôles utilisés pour inviter et capturer des informations de l'utilisateur dans une conversation. • **Réponse de l'agent** : contrôles pour l'affichage des réponses de Virtual Agent dans une conversation. • **Utilitaires** : contrôles permettant d'effectuer des actions au sein d'une rubrique, telles que l'exécution d'un script, l'ajout de différents chemins de conversation (branches) dans une rubrique ou l'ajout de blocs de rubriques. Sélectionnez **Ajouter un nœud** pour ajouter un nœud. Vous pouvez spécifier le type de contrôle dans la boîte de dialogue.
Rechercher une table	Option de recherche de nœuds dans la conversation (table).

Visite guidée des composants LLM

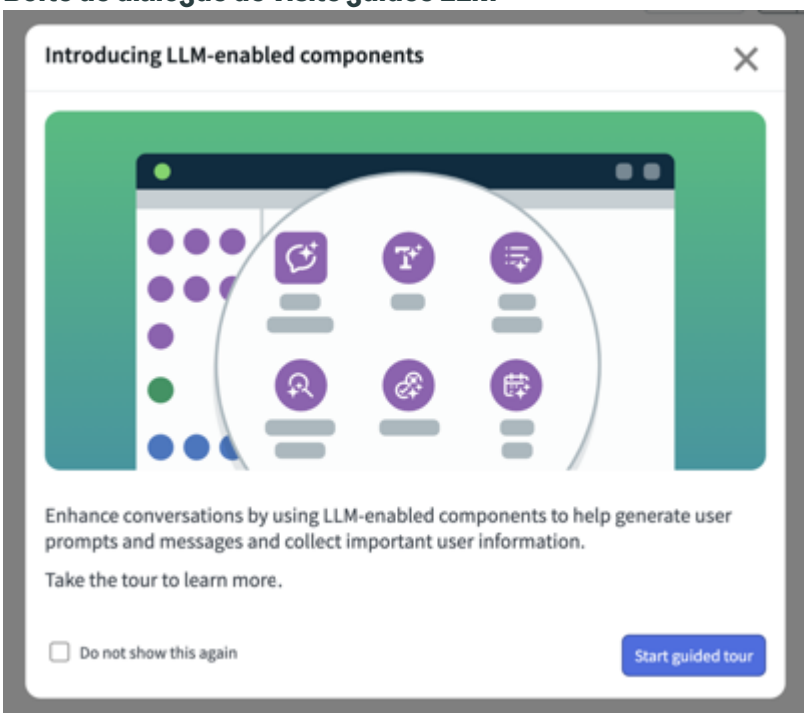
Lorsque vous créez ou ouvrez une rubrique LLM non en lecture seule, une boîte de dialogue s'affiche et une option permettant de suivre une visite guidée des composants compatibles LLM dans Concepteur d'agent virtuel. Sélectionnez l'icône de fermeture (✕) pour fermer la fenêtre ou **Démarrer la visite guidée** pour voir les différents composants. Vous pouvez également suivre une visite guidée en sélectionnant **Visite guidée pour les nœuds compatibles LLM** dans l'onglet Ressources utiles.

Pour ne plus voir la boîte de dialogue s'ouvrir à chaque fois que vous ouvrez une rubrique LLM, sélectionnez **Ne plus afficher cette option** avant de fermer la boîte de dialogue ou de démarrer la visite guidée. Pour restaurer la boîte de dialogue, accédez à **Tout**, puis entrez `sys_cb_user_preference_list.do`. Sur la page Préférences utilisateur de Designer, recherchez la *`LLM_INTRO_MODAL_ENABLED`* préférence. Ouvrez son *`Value`* champ et définissez-le sur `vrai`.

Traduction automatique

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

Boîte de dialogue de visite guidée LLM

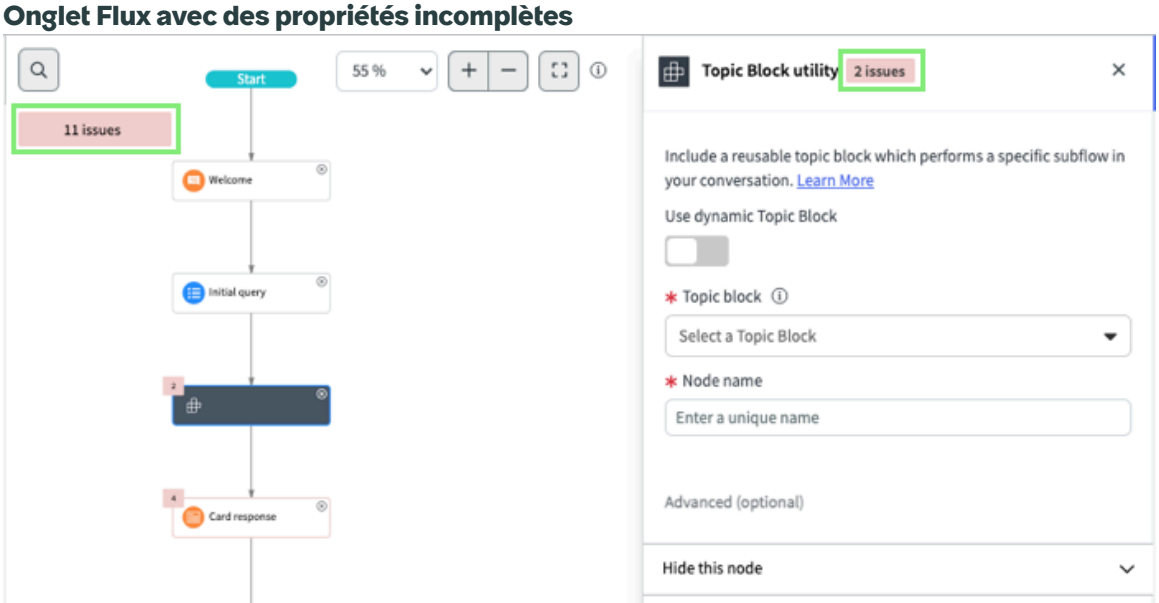


Avertissements de propriété incomplets

Les contrôles sur le canevas ont des propriétés requises. Si des propriétés requises sont manquantes, Concepteur d'agent virtuel affiche le nombre total de propriétés requises manquantes et les contrôles qui en manquent. Tous les avertissements incomplets doivent être adressés pour tester ou publier la rubrique.

Dans l'exemple suivant, il manque deux propriétés obligatoires à la rubrique. Deux nœuds sont affectés et il manque une propriété à chacun d'eux. La réponse du message est manquante dans le nœud de réponse texte.

Onglet Flux avec des propriétés incomplètes

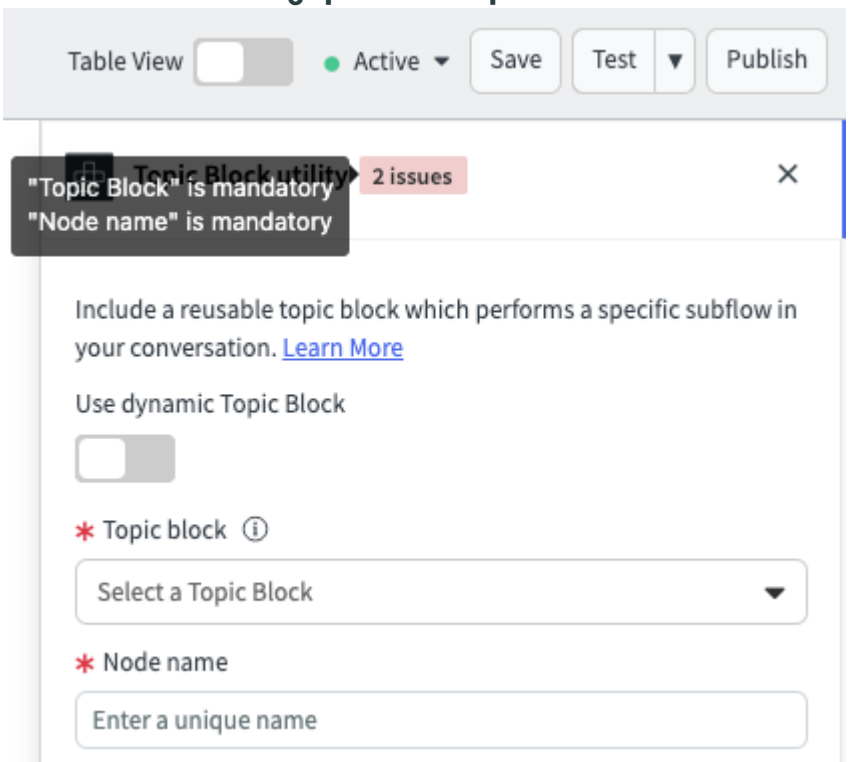


Pointez sur le message incomplet pour afficher une info-bulle décrivant ce qui est manquant.

Traduction automatique

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

Sélectionnez le message pour obtenir plus d'informations



Onglet Intention NLU de la rubrique

Vous pouvez modifier et affiner ServiceNow NLU des modèles à partir de .Concepteur d'agent virtuel Lorsqu'une rubrique de conversation est liée à un modèle et à une intention associés NLU , utilisez l'onglet **Intention NLU** pour examiner et modifier les énoncés et les entités associées.

Si votre rubrique utilise NLU Discovery, l'onglet **Intention NLU** de la rubrique s'affiche sur l'interface Concepteur d'agent virtuel . Testez votre rubrique pour voir les résultats de prédiction pour la découverte de rubriques et les scores de confiance correspondants pour les résultats. En fonction des résultats, vous pouvez modifier les énoncés et les entités associés dans le NLU modèle pour votre intention de rubrique.

Onglet Énoncés

Utilisez l'onglet **Énoncés** pour effectuer les tâches suivantes.

Utilisation de l'onglet Énoncés

Je veux...	Effectuez cette action
Ajouter un énoncé	Utilisez le champ **Ajouter** pour entrer un énoncé d'intention. Chaque énoncé doit être unique et contenir moins de 200 caractères.
Modifier un énoncé	Sélectionnez l'icône Modifier en regard de l'énoncé.
Dupliquer un énoncé	Sélectionnez l'icône Copier en regard de l'énoncé.
Déplacer un énoncé vers une	Sélectionnez l'icône Menu , puis sélectionnez **Déplacer cet énoncé vers une autre intention**.

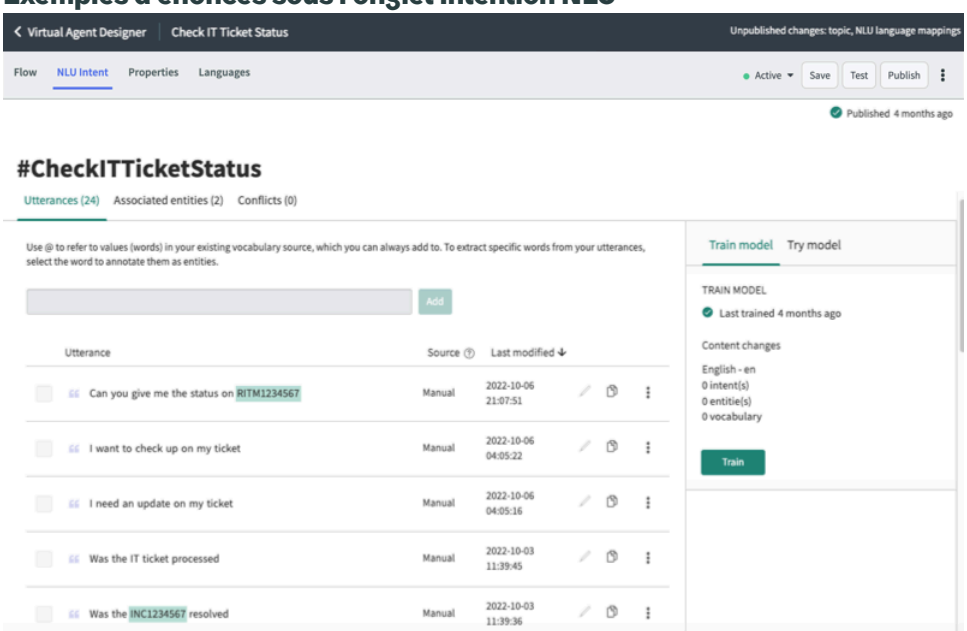
Traduction automatique

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

Utilisation de l'onglet Énoncés (suite)

Je veux...	Effectuez cette action
autre intention	
Supprimer un énoncé	Sélectionnez l'icône Menu , puis sélectionnez **Supprimer cet énoncé**.
Définir une nouvelle entité	**1.** Sélectionnez un mot dans un énoncé à utiliser en tant qu'entité. **2.** Dans le sélecteur Créer une entité, sélectionnez le type d'entité à créer, par exemple une entité simple ou dérivée du système. Pour plus d'informations sur les types d'entités que vous pouvez définir, consultez Entités NLU . Pour plus d'informations sur les entités système, reportez-vous à la section NLU Entités système. Lorsque vous ajoutez une entité, elle s'affiche également dans l'onglet **Entités associées** .

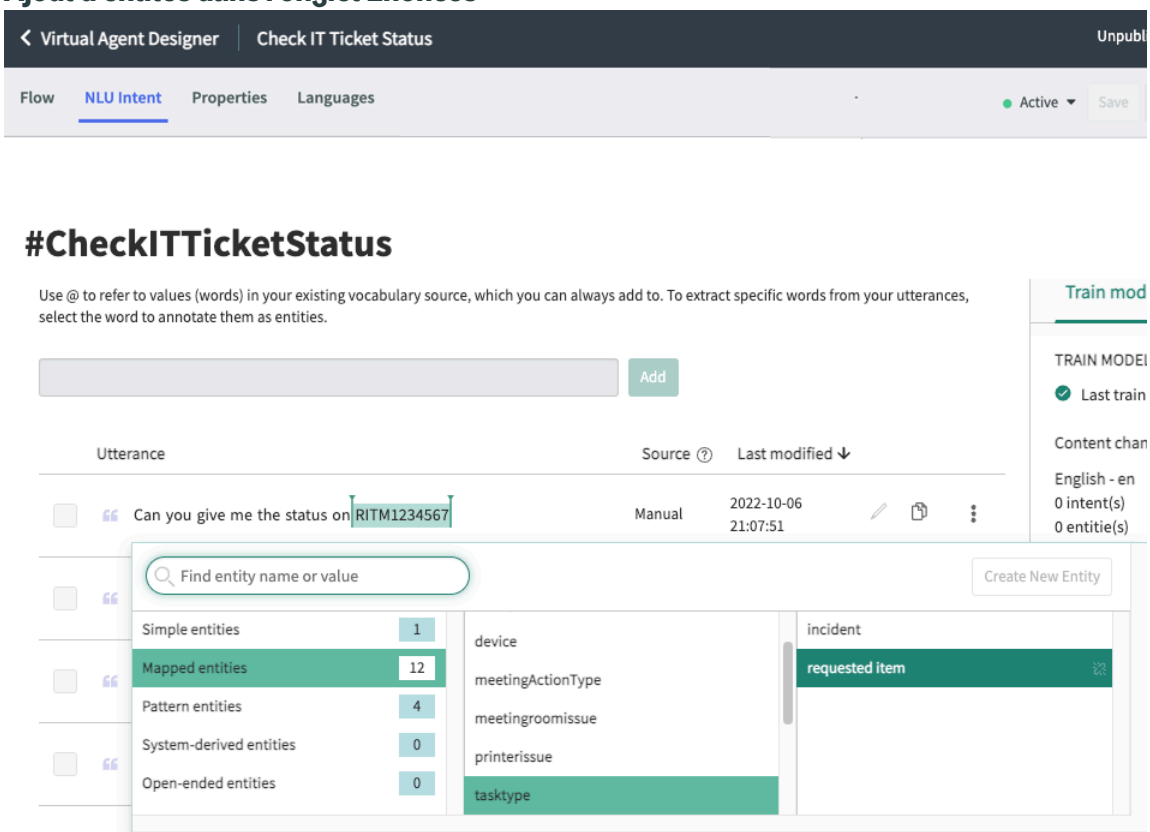
Exemples d'énoncés sous l'onglet Intention NLU



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.

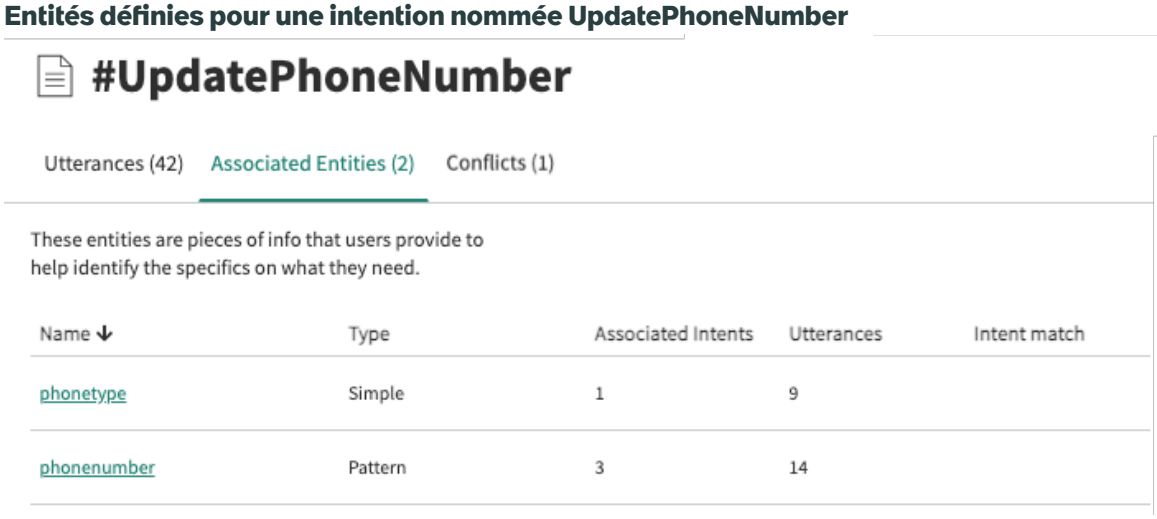
Ajout d'entités dans l'onglet Énoncés



Onglet Entités associées

Utilisez l'onglet **Entités associées** pour afficher les entités définies pour l'intention. Sélectionnez le nom pour afficher les énoncés auxquels l'entité est associée.

Entités définies pour une intention nommée UpdatePhoneNumber



Vous pouvez également associer des entités système, telles que la date et l'heure, à une intention. Pour en savoir plus sur les entités système prises en charge, reportez-vous à la section NLU Entités système.

Onglet Conflits

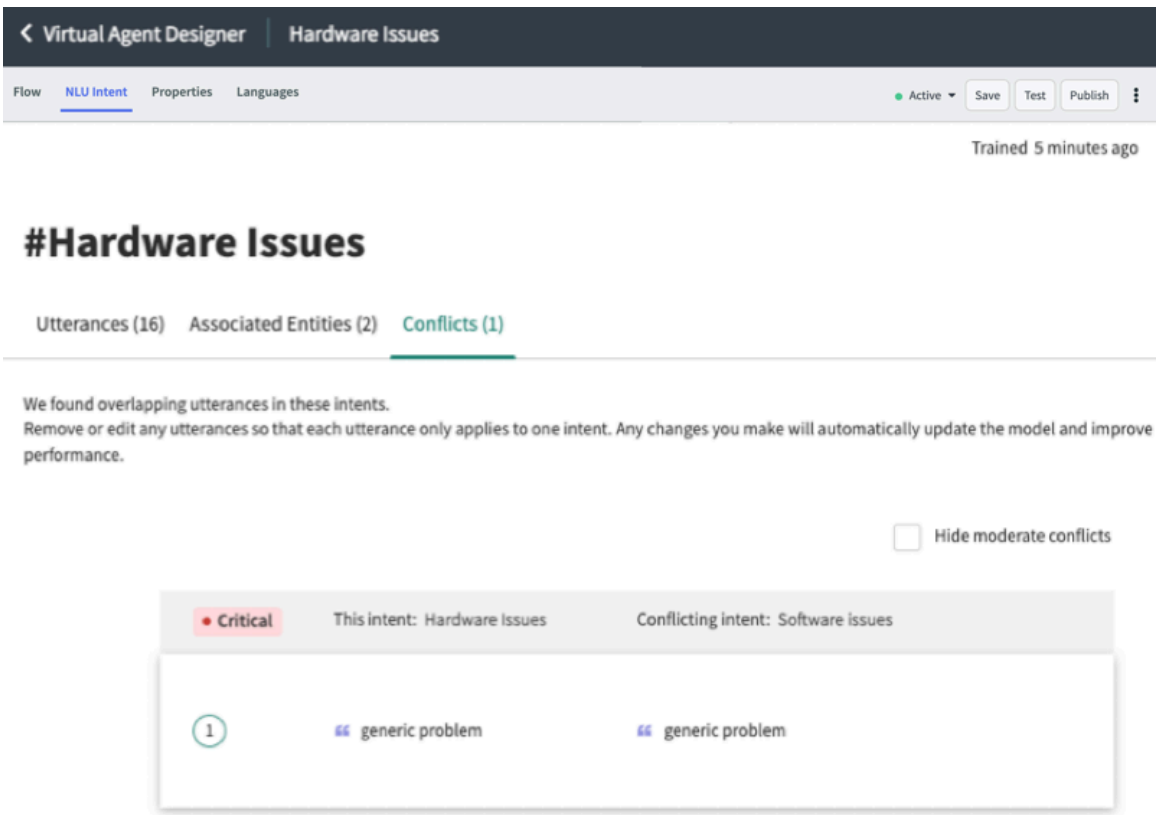
Utilisez l'onglet **Conflits** pour afficher les conflits entre vos intentions. Par exemple, si deux intentions différentes utilisent le même énoncé, cela apparaîtra comme un conflit dans

Traduction automatique

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

les deux et Concepteur d'agent virtuelConsole NLU. L’identification et la résolution des conflits améliorent l’efficacité de la découverte des rubriques NLU.

Conflit d’énoncé entre deux intentions



Onglet Langues de la rubrique

Utilisez l’onglet **Langues** pour afficher l’état de traduction de la rubrique pour les langues activées dans Agent virtuel. Si le NLU est activé sur votre instance, vous pouvez également afficher les mappages de modèles pour chaque langue.

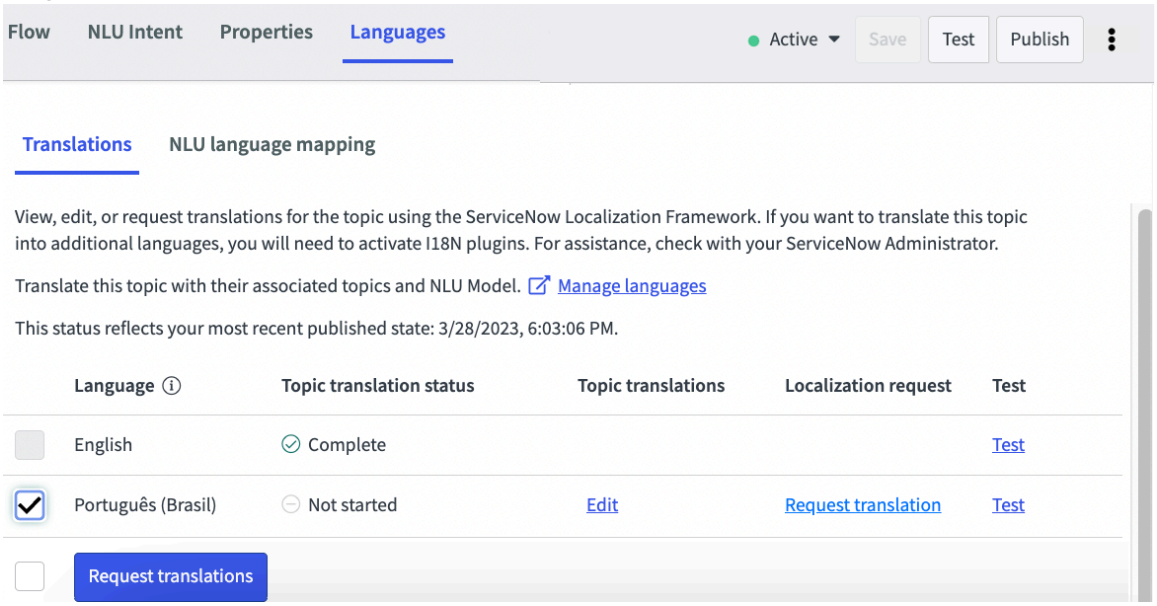
Certaines fonctionnalités de l’onglet Langues nécessitent les rôles de localisation appropriés. Pour plus d'informations, consultez Rôles de localisation pour Agent virtuel.

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.

Onglet Traductions

Onglet Exemples de traductions



Colonnes de l'onglet Traductions

Colonne	Description
Langue	Liste des langues disponibles dans Agent virtuel. Seules les langues installées sont affichées (les modules d'extension de langue sont activés). Si une langue apparaît comme indisponible, cela signifie que le module d'extension de langue est installé, mais qu'il n'a pas été activé dans Agent virtuel les paramètres ou dans le Infrastructure de localisationfichier . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuelTableau des langues .
État de la traduction de la rubrique	Indique l'état de la traduction : • **Terminer : la** rubrique est entièrement traduite • **Partiel** : la rubrique est partiellement traduite • **En cours** : la traduction est en cours • **Non démarré** : la traduction n'a pas commencé • **Publication requise** : la rubrique est non publiée ou à l'état Brouillon La ServiceNow plateforme fournit des traductions pour les fonctionnalités de l'interface et les rubriques prédéfinies, de sorte que les langues peuvent s'afficher comme partiellement traduites.
Traductions des rubriques	En fonction de l'état du processus de localisation et de votre rôle, vous pouvez afficher le contenu actuel pour la langue ou modifier le contenu de la langue. Seuls les utilisateurs disposant du rôle Éditeur de localisation [localization_editor] peuvent modifier le contenu traduit.

Traduction automatique

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

Colonnes de l'onglet Traductions (suite)

Colonne	Description
Demande de localisation	Cliquez sur **Demander une traduction** pour créer une Infrastructure de localisation tâche. La traduction commencera en fonction de la façon dont le flux a été configuré dans le Infrastructure de localisationfichier . Si la traduction a déjà commencé et que vous disposez du rôle Prestataire de localisation [localization_fulfiller], cliquez sur **Afficher l'élément demandé** pour afficher la tâche.
Test	Cliquez sur le lien pour tester la rubrique dans une langue particulière.

Onglet Mappage de langues NLU

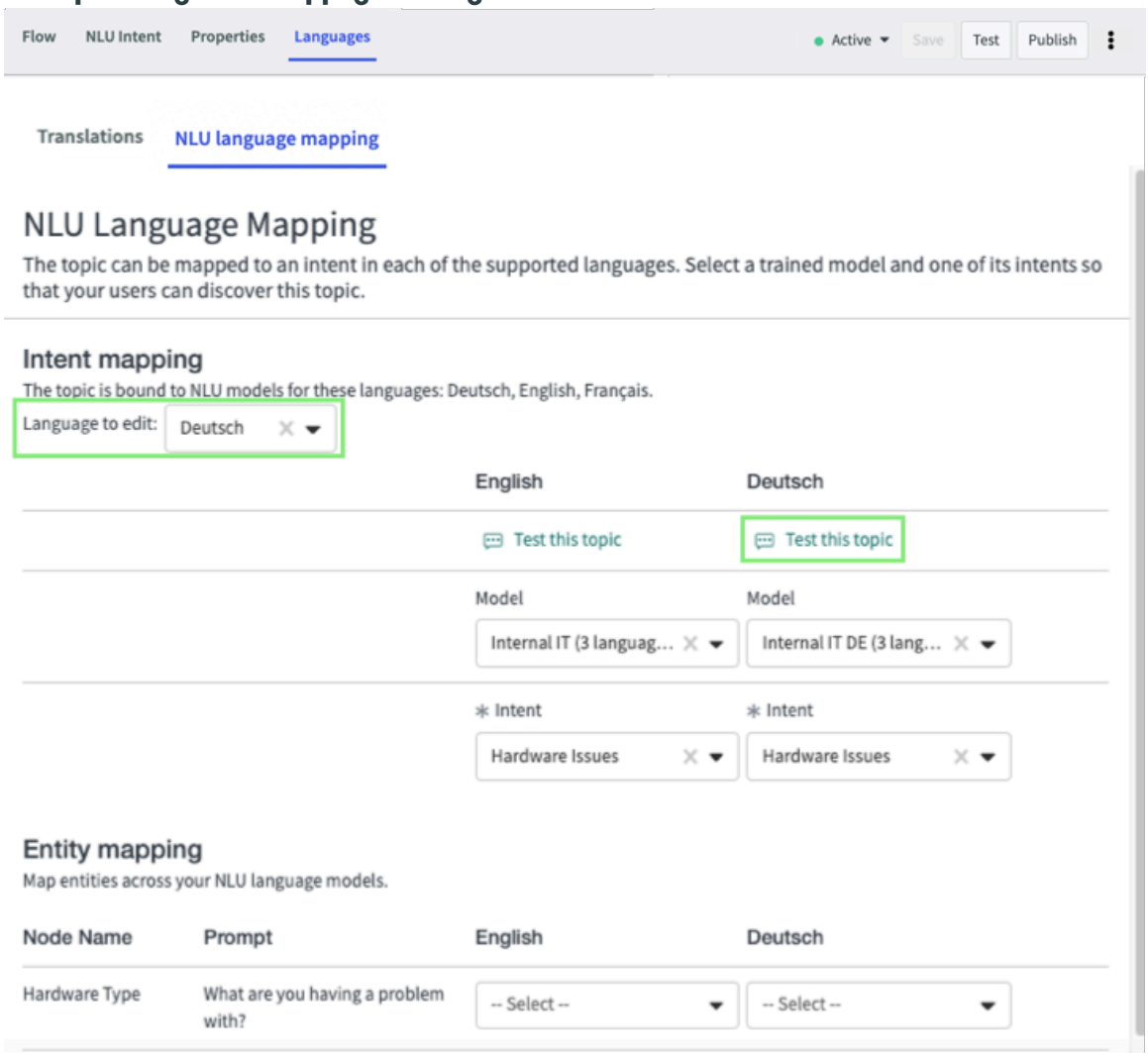
Si vous avez activé la NLU sur votre instance, vous pouvez afficher ou modifier les mappages de rubriques dans cet onglet. Vous pouvez également mapper vos entités et tester la rubrique traduite ici.

Remarque :
À moins que vous n'utilisiez des modèles monolingues hérités, toutes les langues secondaires d'une rubrique doivent être mappées au même groupe de modèles. Dans la plupart des cas, la modification du mappage pour une langue secondaire modifiera les mappages pour toutes les langues secondaires de la rubrique. Pour plus d'informations, consultez NLU Mappage de modèle dans Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

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

Exemple d'onglet de mappage de langues NLU



Concepteur d'agent virtuel Contrôles

Une Agent virtuel rubrique se compose d'une collection de contrôles dans un flux de rubriques. Utilisez ces contrôles pour collecter, traiter et présenter des informations à vos utilisateurs. Les contrôles peuvent également lire, créer et mettre à jour des enregistrements sur votre instance.

Chaque ensemble de contrôles exécute des fonctions spécifiques dans un flux de conversation.

Types de contrôle

Catégorie	Description
Segment de départ	Apparaît automatiquement dans un flux de rubriques et ne peut pas être ajouté ou supprimé d'une conversation. Ce contrôle peut être configuré avec une réponse de salutation qui s'affiche lorsqu'une conversation commence.
Segment de fin	Apparaît automatiquement dans un flux de rubriques et ne peut pas être ajouté ou supprimé d'une conversation. Ce contrôle peut être configuré avec un dernier message de confirmation avant la fin d'une conversation. Assurez-vous que toutes les branches de votre rubrique finissent par se connecter à ce contrôle.

Traduction automatique

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

Types de contrôle (suite)

Catégorie	Description
Entrée de l'utilisateur	Invite et capture des informations de l'utilisateur dans une conversation.
Réponse de l'agent	Affiche les réponses de l'agent dans une conversation.
Utilités	Gère les actions et la logique au sein d'une rubrique, comme l'exécution d'un script ou l'ajout de différents chemins de conversation (branches) dans une rubrique. Vous pouvez également les utiliser pour appeler des workflows automatisés Studio de workflow .

Pour les contrôles qui comportent des invites, des messages, des valeurs par défaut ou des messages de confirmation, vous pouvez saisir l'une des valeurs d'entrée suivantes :

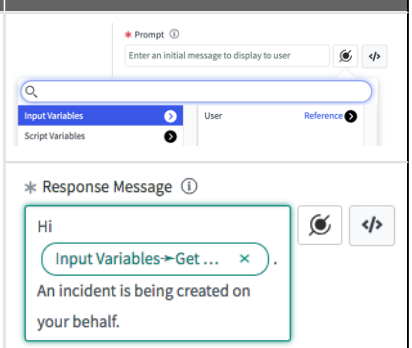
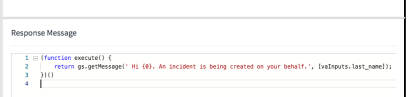
- Chaînes de texte
- Pastilles de données
- Chaînes avec pastilles de données incorporées
- Scripts qui renvoient des chaînes

Pastilles de données

Utilisez des pastilles de données pour ajouter rapidement et facilement des informations dynamiques à vos contrôles sans utiliser de script. Cliquez sur l'icône de pastille de données ( ) pour ouvrir l'interface du sélecteur de pastilles de données. Dans cette interface, vous pouvez sélectionner des données à partir de variables de script et de variables d'entrée définies par vos contrôles Entrée utilisateur.

L'utilisation de pastilles de données vous permet d'accéder rapidement et facilement aux données de vos variables. En revanche, le scripting offre des options plus complexes, comme la gestion de la traduction. Les exemples suivants illustrent l'utilisation d'une réponse de l'agent de texte qui inclut le nom du client, traitée à la fois comme une pastille de données et comme un script.

Pastille de données et réponses scriptées

Méthode	Résultat
Pastille de données	
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.

Pastille de données et réponses scriptées (suite)

Méthode	Résultat
	✳ Response Message ⓘ (function execute() { return gs.getMess ⊗ </>

Le premier exemple utilise le sélecteur de pastilles de données pour choisir **Obtenir** nom, une variable d'entrée qui contient le nom du client. Le deuxième exemple accomplit la même chose à l'aide d'un script. L'exemple de script utilise également gs.getMessage pour gérer la traduction du message.

Masquer ou ignorer ce nœud (propriété de condition)

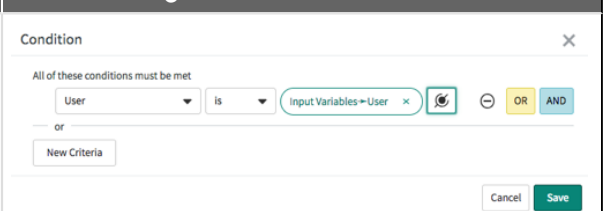
Presque tous les contrôles ont une propriété de condition. Les exceptions sont l'utilitaire de décision et les nœuds de début et de fin.

Dans les contrôles d'entrée de l'utilisateur, la propriété condition détermine si le contrôle est utilisé ou ignoré dans une conversation. Pour toujours utiliser le champ, laissez le champ de condition vide. Pour déterminer les conditions dans lesquelles le contrôle est utilisé, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Créez une condition à l'aide de l'interface du Créateur de conditions, qui vous permet d'ajouter des pastilles de données pour spécifier les conditions créées à l'aide de cette interface.
- Fournir un script pour la propriété condition qui renvoie une valeur vrai ou faux. Si la valeur de retour est false, le contrôle n'est pas utilisé et la conversation se poursuit vers le contrôle suivant le long de cette branche de la rubrique.

Utilisez des conditions pour dynamiser vos conversations en fonction du contexte, des données ou de la logique scriptée.

Condition de script	Condition du générateur de conditions

Exemple de script pour afficher conditionnellement le nœud :
`(function execute() {`
`  var gr = new GlideRecord('incident');`
`  return gr.canCreate();`
`})()`
	

Dans cet exemple, un script de condition renvoie la valeur vrai si l'utilisateur actuel est en mesure de créer des enregistrements d'incidents. Cette condition empêche un contrôle d'utilitaires de créer un incident lorsque l'utilisateur n'a pas l'autorisation de le faire.

Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur

Utilisez l'ensemble des contrôles d'entrée fournis par Concepteur d'agent virtuel pour inviter et capturer des informations de l'utilisateur dans une conversation.

Propriétés communes du contrôle d'entrée

En plus des pastilles de données et des contrôles de condition, chaque contrôle d'entrée possède les propriétés communes suivantes :

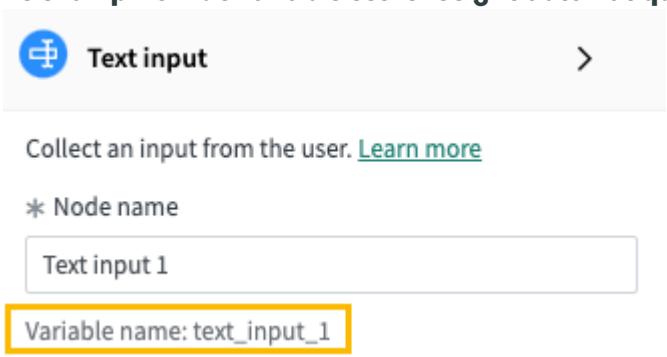
Traduction automatique

© 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.

Variable d'entrée pour la réponse de l'utilisateur

Chaque contrôle stocke la réponse de l'utilisateur dans une variable d'entrée accessible à partir d'autres contrôles au sein de la même rubrique à l'aide des méthodes getValue et getDisplayValue . Le nom de la variable est basé sur le nom que vous attribuez au contrôle d'entrée. Par exemple, si vous affectez le nom Première invite à un contrôle d'entrée, le nom de variable est first_prompt. Le nom de la variable est en minuscules, avec un trait de soulignement au lieu d'un espace. Pour plus d'informations sur ces méthodes, reportez-vous à la section Agent virtuel Scripts.

Le champ Nom de variable est renseigné automatiquement

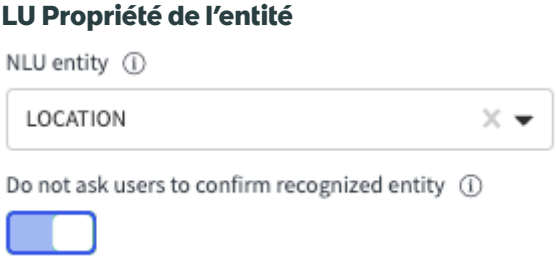


Compréhension du langage naturel (NLU) Propriétés de l'entité

Si NLU cette option est activée, les propriétés suivantes s'affichent dans la feuille de propriétés pour les contrôles d'entrée **Texte**, **Choix statique**, **Choix dynamique**, **Booléen**, **Date et Heure** et **Carrousel** . Pour afficher ou activer ces propriétés, accédez à la section Options avancées.

- **Entité NLU** : entité qui correspond à la variable d'entrée pour le contrôle. Vous sélectionnez l'entité dans la liste des entités associées à l'intention de la rubrique, telle que définie dans le NLU modèle que vous utilisez pour la rubrique. When Agent virtuel reconnaît la valeur de l'entité dans les énoncés utilisateur et si la valeur atteint le seuil de confiance de prédiction de l'entité, extrait Agent virtuel la valeur. La valeur est stockée dans la variable d'entrée du nœud. Cette action de stockage est appelée *remplissage de fente*. Le remplissage d'emplacement reconnaît lorsque plusieurs valeurs pour la même NLU entité se produisent dans une conversation. Les utilisateurs sont invités à confirmer la valeur de nœud à sélectionner lorsque plusieurs nœuds sont liés à la même NLU entité. Cette propriété n'est disponible que pour NLU la découverte de rubriques .

  NLU Propriété de l'entité

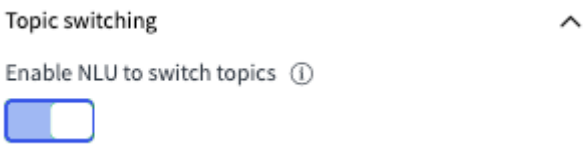
- **Activer le NLU pour changer les rubriques** : active NLU la prédiction pour le nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent saisir du texte pour répondre aux questions, quel que soit le type de contrôle d'entrée utilisé. Agent virtuel utilise cet énoncé pour correspondre à une autre intention existante, ce qui permet à l'utilisateur de changer de rubrique. Pour 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.

cette propriété sur un nœud, accédez à **Options avancées** > **Changement de rubrique**.

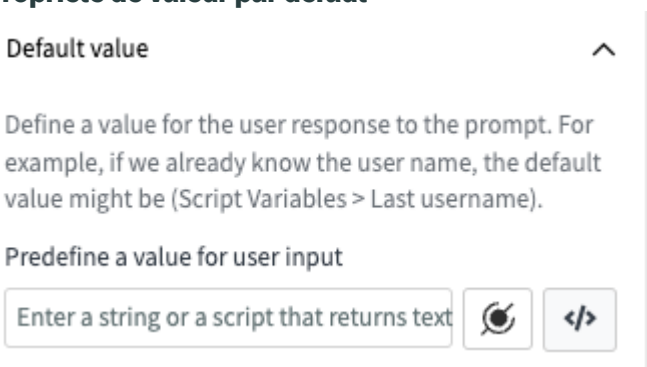
Activer NLU pour changer la propriété des rubriques



Valeur par défaut

Une invite d'entrée peut avoir une valeur prédéfinie que vous définissez. Cette valeur peut être une chaîne ou un script qui renvoie une chaîne. Cette propriété se trouve dans la section Options avancées.

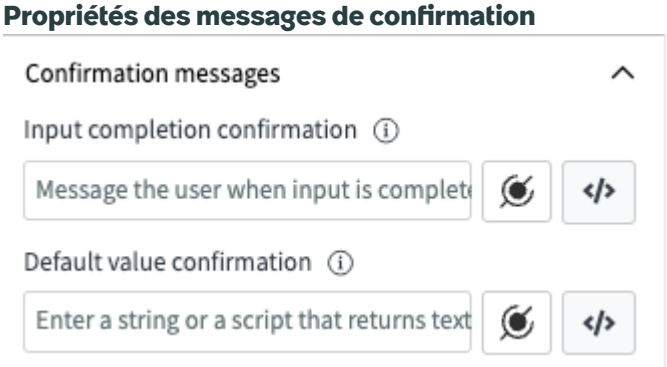
Propriété de valeur par défaut



Messages de confirmation

Ces messages de réponse de l'agent signalent la fin de l'interaction du nœud et demandent aux utilisateurs de confirmer leur réponse. Cette propriété se trouve dans la section Options avancées.

Propriétés des messages de confirmation



Contrôle d'entrée de l'utilisateur du collecteur d'entrées

Utilisez le contrôle Collecteur d'entrées pour collecter des données à utiliser Now Assist dans les conversations qui utilisent la découverte de rubriques de grand modèle de langage (LLM).

[store-future: BEGIN review]

Vue d'ensemble

Regardez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble du collecteur d'entrées du point de vue 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.

Concepteur d’agent virtuel Collecteur d’entrées Vidéo de contrôle des entrées de l’utilisateur

[End]

Propriétés du collecteur d’entrées

Le collecteur d’entrées n’est disponible que pour les rubriques qui utilisent la découverte LLM.

Le collecteur d’entrées peut contenir jusqu’à 5 entrées utilisateur compatibles LLM, à l’exception d’un autre collecteur d’entrées. Pour collecter plus de 5 entrées utilisateur, placez plusieurs nœuds de collecteur d’entrées dans l’ordre ou ajustez la valeur de la `com.glide.cs.va_input_collector_max_nodes` propriété dans la table Propriétés système [sys_properties].

Vous pouvez réorganiser les nœuds à l’intérieur du collecteur d’entrées, tant sur le canevas que sur la vue de table. Pour réorganiser les nœuds sur le canevas, sélectionnez un nœud donné dans le collecteur d’entrées et faites-le glisser vers le haut ou vers le bas dans la liste. Vous pouvez ajouter ou supprimer des nœuds d’un collecteur d’entrées, ou des nœuds entre plusieurs collecteurs d’entrées, en sélectionnant un nœud et en le faisant glisser vers ou hors d’un nœud du collecteur d’entrées sur le canevas. Pour réorganiser les nœuds d’un collecteur d’entrées dans la vue de table, sélectionnez un nœud donné dans la liste, puis sélectionnez la flèche vers le haut ou vers le bas en regard du nœud.

Spécifiez les propriétés d’action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

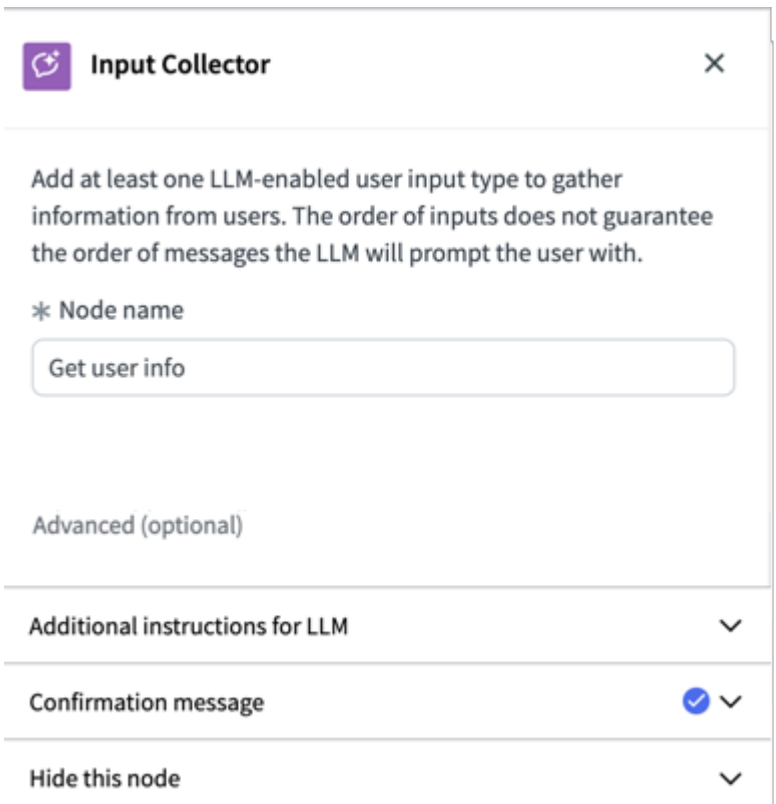
Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud.
Avancés	
Instructions supplémentaires pour LLM	Instructions supplémentaires pour le LLM, telles que l’ajout de formats de données, de restrictions ou de valeurs par défaut pour les réponses utilisateur. Vous pouvez créer des instructions supplémentaires en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l’aide du sélecteur de pastilles de données.
Message de confirmation	Commutateur pour afficher un résumé des entrées collectées à l’utilisateur à la fin d’une conversation. Si le message récapitulatif est activé, le , lorsqu’il Agent virtuelest activé, présente les informations que vous avez saisies et vous demande si tout est correct. Sélectionnez **Oui** pour continuer la messagerie instantanée ou **Non** pour recommencer à collecter les entrées de l’utilisateur. Vous pouvez également répondre en tapant une réponse dans la fenêtre de chat, pour confirmer ou infirmer le résumé ou pour modifier votre réponse. Cette option est active par défaut et affiche une icône activée ( ) lorsqu’elle est activée.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Autoriser l’utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d’ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l’aide du générateur de conditions ou d’un script.

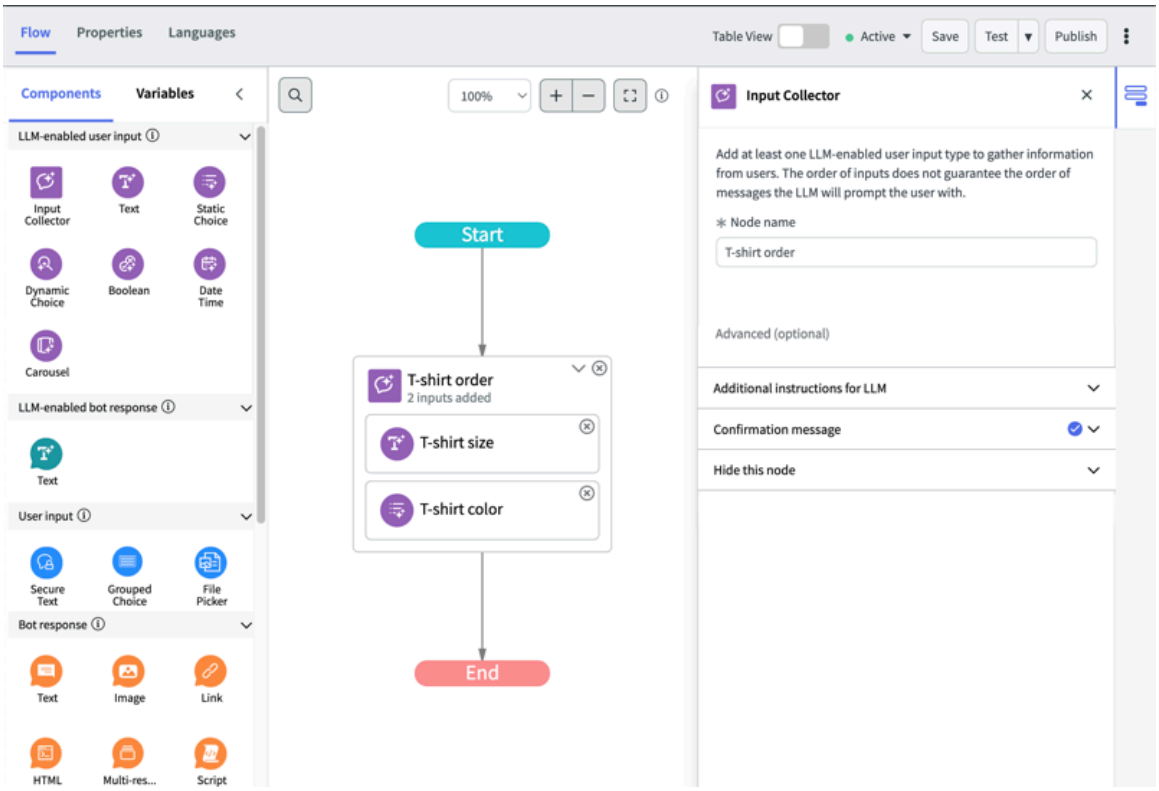
Exemple d’aptitude du collecteur d’entrées



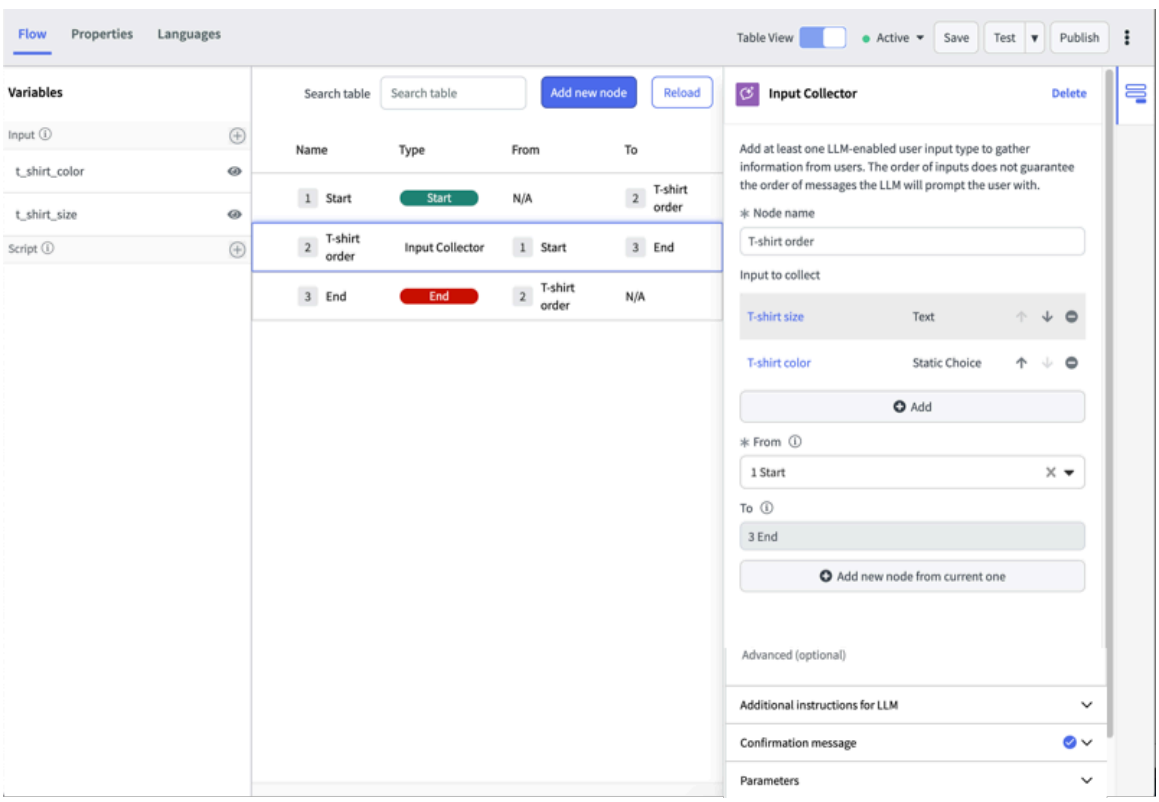
Traduction automatique

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

Vue du canevas du collecteur d'entrées



Vue de la table Collecteur d'entrées



Traduction automatique

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

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle du collecteur d'entrée

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Non pris en charge	Non applicable
Workplace	Non pris en charge	Non applicable
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Non applicable
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Non applicable

Contrôle d'entrée utilisateur de texte

Le contrôle d'entrée utilisateur Texte d'une Agent virtuel rubrique invite l'utilisateur à entrer une chaîne de texte.

Propriétés du contrôle d'entrée utilisateur de texte pour la découverte de rubriques LLM

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d'entrée de l'utilisateur de texte dans le flux de rubriques.
Détailler la description	La seule information nécessaire de la part de l'utilisateur. Par exemple, demandez à l'utilisateur de quel élément de catalogue de services il a besoin.
Format d'entrée	Format de texte validé lorsqu'un utilisateur saisit certains éléments de texte. Si l'utilisateur ne saisit pas le format attendu, un message d'erreur indique que le format n'est pas valide et lui demande de saisir à nouveau le texte. Choisissez le format de l'élément de texte à valider : • Texte : n'importe quelle chaîne de texte (aucune validation) • E-mail : format composé d'un préfixe d'e-mail (nom d'utilisateur), du symbole @ et du domaine. • Adresse IP (IPV4, IPV6) : format de transmission de communication de données pour le protocole Internet version 4 ou version 6.

Traduction automatique

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

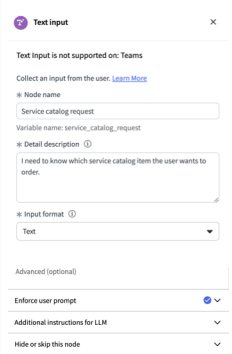
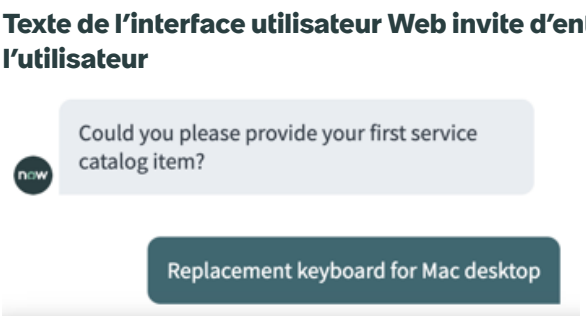
Propriété	Description
	• Numéro de téléphone (E.164) : format de numéro de téléphone standard internationalement reconnu. • URL : format d'adresse Web • Personnalisé : script qui fournit une règle de validation pour un format de texte personnalisé. Le script doit inclure les messages d'erreur connexes qui s'affichent lorsque le format attendu n'est pas saisi. Pour des exemples de formats de téléphone et d'adresse IP, voir Formats de téléphone E.164 et types de champs d'adresse IP .
Avancés	
Appliquer l'invite utilisateur	Activez/désactivez cette option pour ouvrir un champ pour un message personnalisé affiché à l'utilisateur au lieu du message généré par le grand modèle de langage (LLM). Vous pouvez créer des messages personnalisés en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Validation	Ajoutez un script pour valider l'entrée de l'utilisateur. Par exemple, vérifiez si l'utilisateur a entré une adresse e-mail valide.
Instructions supplémentaires pour LLM	Instructions supplémentaires pour le LLM, telles que l'ajout de formats de données, de restrictions ou de valeurs par défaut pour les réponses utilisateur. Vous pouvez créer des instructions supplémentaires en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Utiliser conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un 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.

Exemple de contrôle d’entrée utilisateur de texte pour la découverte de rubriques LLM

Propriétés du contrôle d’entrée de rubrique LLM

Propriétés d’entrée	Invite d’entrée
	

Texte de l’interface utilisateur Web invite d’entrée de l’utilisateur

Propriétés du contrôle d’entrée utilisateur de texte pour la découverte de rubriques NLU

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d’entrée de l’utilisateur de texte dans le flux de rubriques.
Nom de variable	Nom de la variable qui stocke la réponse de l’utilisateur à cette invite. Le nom de variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom de nœud** .
Invite	Invite ou question pour l’utilisateur. L’invite peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Cette valeur n’est utilisée que lorsque la valeur par défaut n’est pas spécifiée. Par exemple : Comment t’appelles-tu ?
Format d'entrée	Format de texte validé lorsqu’un utilisateur saisit certains éléments de texte. Si l’utilisateur ne saisit pas le format attendu, un message d’erreur indique que le format n’est pas valide et lui demande de saisir à nouveau le texte. Choisissez le format de l’élément de texte à valider : • Texte : n’importe quelle chaîne de texte (aucune validation) • E-mail : format composé d’un préfixe d’e-mail (nom d’utilisateur), du symbole @ et du domaine. • Adresse IP (IPV4, IPV6) : format de transmission de communication de données pour le protocole Internet version 4 ou version 6. • Numéro de téléphone (E.164) : format de numéro de téléphone standard internationalement reconnu. • URL : format d’adresse Web • Personnalisé : script qui fournit une règle de validation pour un format de texte personnalisé. Le script doit inclure les messages d’erreur connexes qui s’affichent lorsque le format attendu n’est pas saisi.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	Pour des exemples de formats de téléphone et d'adresse IP, voir Formats de téléphone E.164 et types de champs d'adresse IP .
Entité NLU	Option permettant d'associer une NLU entité au nœud. Si une NLU entité est associée à la variable d'entrée pour ce nœud, Agent virtuel elle peut remplir le créneau de la valeur spécifiée en fonction de l'énoncé de l'utilisateur. Sélectionnez une entité dans la liste des entités associées à l'intention de la rubrique. Lorsque vous spécifiez une entité pour le nœud, le commutateur Ne pas demander aux utilisateurs de confirmer l'entité reconnue s'affiche. Lorsqu'elle est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite.
Avancés	
Sécuriser cette entrée	
Activer	Commutateur qui chiffre l'entrée utilisateur de l'agent de texte. Lorsque cette option est activée, l'entrée utilisateur est masquée et apparaît sous la forme d'une série de points dans la fenêtre de messagerie instantanée.
Fonction de hachage [Visible lorsque l'option Sécuriser cette entrée est activée]	L'algorithme de synthèse de méthode basé sur la norme de sécurité WS. Choisissez l'une des options suivantes : • **SHA-256 (minuscules)** • **SHA-1 (minuscules)** Pour plus d'informations sur les normes de sécurité WS, consultez Propriétés de sécurité WS .
Chiffrement par salage [Visible lorsque l'option Sécuriser cette entrée est activée]	Données aléatoires qui sont utilisées comme entrée supplémentaire à une fonction à sens unique de hachages des données.
Valeur par défaut	
Prédéfinir une valeur pour l'entrée de l'utilisateur	Valeur prédéfinie pour la réponse de l'utilisateur à la question ou à l'invite. La réponse définie dans le champ **de confirmation de la valeur par défaut** demande à l'utilisateur de confirmer la valeur par défaut. Si l'utilisateur répond non, la valeur devient nulle. La valeur par défaut peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas, la valeur par défaut peut être : Variables de script > Dernier nom d'utilisateur. Ou si vous utilisez un script, la valeur par défaut peut être : {{vaScripts.lastUsername}}.
Messages de confirmation	
Confirmation de l'achèvement de l'entrée	Réponse de l'agent affichée à l'utilisateur lorsque l'interaction du nœud est terminée. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : Merci (variables d'entrée >

Traduction automatique

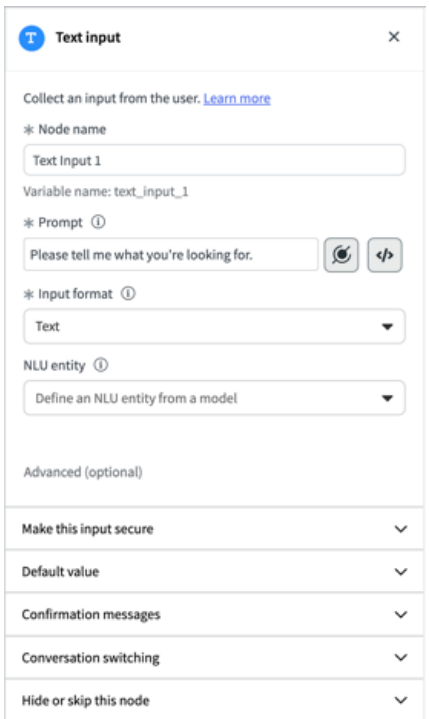
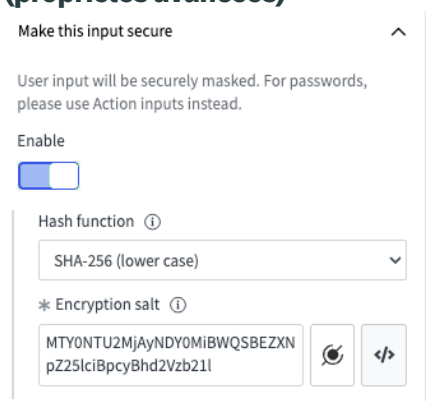
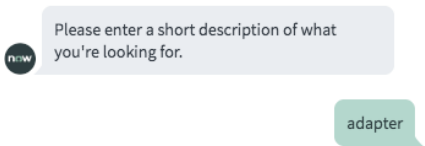
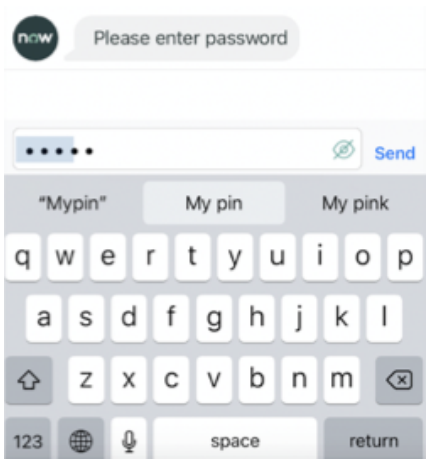
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriété	Description
	nom d'utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{valnputs.username}} !
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l'utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ **Valeur par défaut** est correcte. Ce message est utilisé au lieu d'une valeur dans le champ **Invite** . Il peut contenir une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : êtes-vous (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ? Ou si vous utilisez un script, le message de confirmation peut être : Êtes-vous {{vaScripts.lastUsername}} ?.
Commutation de conversation	
Activer pour permettre aux utilisateurs de changer l'objet	Option permettant d'activer NLU la prédiction pour ce nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent saisir du texte pour répondre aux questions, quel que soit le type de contrôle d'entrée utilisé. Agent virtuel utilise cet énoncé pour correspondre à une autre intention existante, ce qui permet à l'utilisateur de changer de rubrique.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.
Ignorer la resollicitation	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer la resollicitation dans la conversation. Lorsqu'un nœud précédent est revisité via un bouclage de rubrique ou une action de boîte de dialogue, Agent virtuel contourne ce nœud et conserve automatiquement sa valeur d'origine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrôle d'entrée utilisateur de texte pour la découverte de rubriques NLU

Propriétés d'entrée	Invite d'entrée
Propriétés de base du contrôle d'entrée de texte  **Sécuriser cette entrée (propriétés avancées)** 	**Texte de l'interface utilisateur Web invite d'entrée de l'utilisateur**  **Invite de saisie utilisateur sur une application mobile avec l'interrupteur à bascule Sécuriser cette entrée activé** 

Prise en charge du canal

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

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

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée utilisateur de texte

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Slack Les utilisateurs peuvent modifier le texte précédemment saisi dans une conversation. Toutefois, Agent virtuel traite les messages tels qu'ils sont saisis pour la première fois. Si un utilisateur Slack modifie une entrée de texte, comme un commentaire pour mettre à jour un ticket, il Agent virtuel n'évalue pas la mise à jour modifiée.
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Pris en charge	La limite maximale de caractères est de 5 000 caractères.
SMS Twilio	Pris en charge	Aucun
LINE	Pris en charge	La limite maximale de caractères est de 5 000 caractères.
WhatsApp	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Pris en charge	Pour les appareils à écran, des limites de caractères peuvent s'appliquer. Pour plus d'informations, consultez la documentation du développeur Alexa .

Contrôle d'entrée de l'utilisateur à choix statique

Utilisez le contrôle d'entrée utilisateur Choix statique dans une Agent virtuel rubrique pour répertorier les choix prédéfinis disponibles pour l'utilisateur. Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul élément dans une liste de choix.

Affichage des choix

La liste de choix contient jusqu'à 10 éléments par page. Lorsqu'il existe plus de 10 éléments, vous pouvez afficher les éléments supplémentaires et filtrer les résultats de la recherche. L'invite de liste de choix contient une icône de recherche que les utilisateurs peuvent sélectionner pour filtrer les 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.

Le contrôle Choix statique offre la possibilité d'ajouter une carte d'en-tête qui s'affiche au-dessus de la liste de choix. Les cartes d'en-tête sont prises en charge dans les canaux Web et mobile.

- La carte d'en-tête peut contenir une image grande ou petite ou une carte vidéo YouTube, ainsi qu'un texte descriptif. La liste de choix contient jusqu'à cinq éléments par défaut, mais la fonctionnalité de recherche est supprimée. S'il y a plus de cinq éléments, les utilisateurs peuvent choisir d'afficher les éléments supplémentaires.

- Pour contrôler le nombre d'éléments affichés sous une carte d'en-tête, ajoutez la `com.glide.cs.web_header_picker_page_limit` propriété système. Utilisez la **valeur** pour spécifier le nombre d'éléments affichés dans la liste de choix. Pour plus d'informations sur la création d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .

Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur de choix statique pour la découverte de rubriques LLM

Propriété	Description
Nom	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de l'utilisateur à choix statique dans le flux de rubriques.
Choix	
Nom d'affichage	Pour chaque choix, le texte qui s'affiche à l'utilisateur pour ce choix. Utilisez des phrases courtes dans vos listes de choix. • Slack a une limite de 30 caractères pour les étiquettes de liste de choix. • Workplace a une limite de 20 caractères pour les étiquettes de liste de choix.
Valeur	Pour chaque choix, la chaîne stockée dans la variable lorsque le choix correspondant est sélectionné.
Avancés	
Carte d'en-tête	Basculez pour ouvrir un champ afin d'ajouter des cartes qui peuvent inclure des images ou des vidéos YouTube. Pour plus d'informations, voir Insérer une carte d'en-tête dans un contrôle de choix statique ou de choix dynamique
Appliquer l'invite utilisateur	Activez/désactivez cette option pour ouvrir un champ pour un message personnalisé affiché à l'utilisateur au lieu du message généré par le grand modèle de langage (LLM). Vous pouvez créer des messages personnalisés en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Validation	Ajoutez un script pour valider l'entrée de l'utilisateur. Par exemple, vérifiez si l'utilisateur a entré une adresse e-mail valide.
Instructions supplémentaires pour LLM	Instructions supplémentaires pour le LLM, telles que l'ajout de formats de données, de restrictions ou de valeurs par défaut pour les réponses

Traduction automatique

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

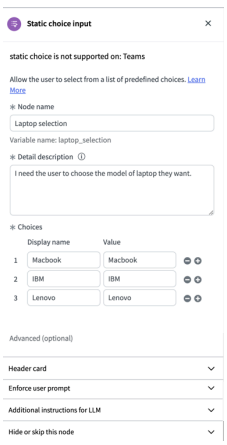
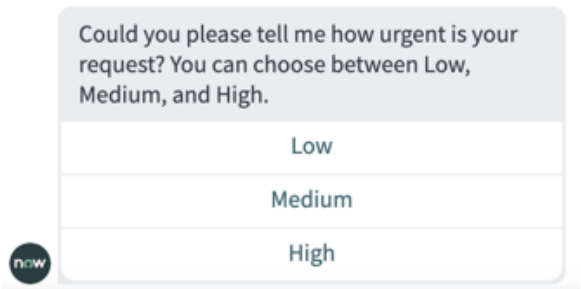
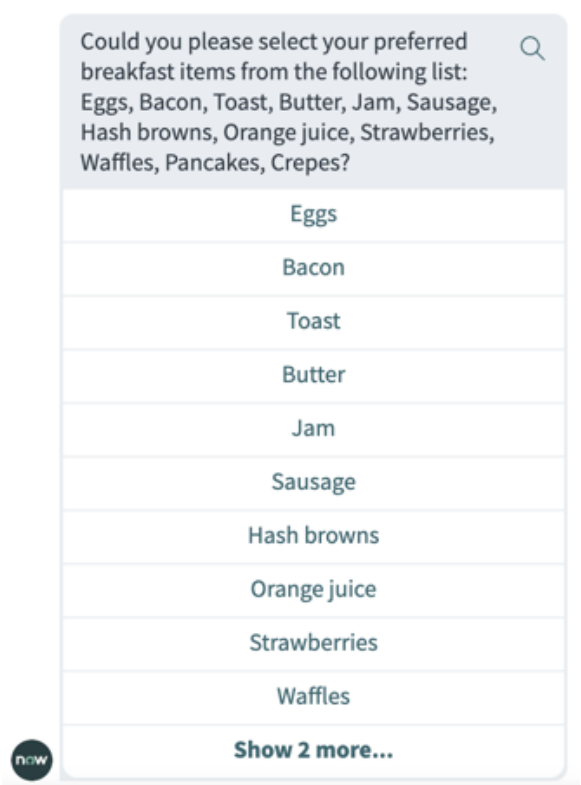
Propriété	Description
	utilisateur. Vous pouvez créer des instructions supplémentaires en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Utiliser conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.

Exemple de contrôle d'entrée utilisateur de choix statique pour la découverte de rubriques LLM

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'entrée	Invite de liste
	**Invite de liste de choix statique de l'interface utilisateur Web**  **Invite de liste de choix statique de l'interface utilisateur Web avec plus de 10 éléments**  La liste de choix affiche 10 éléments par page. Lorsque 10 résultats ou plus sont renvoyés, il se produit ce qui suit : • La liste inclut un lien à la fin de la liste pour afficher plus de résultats. • Une icône de recherche s'affiche dans l'invite pour filtrer les résultats de recherche. Sélectionnez l'icône pour ouvrir une zone de recherche et entrez 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.

Propriétés de contrôle d'entrée utilisateur de choix statique pour la découverte de rubriques NLU

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de l'utilisateur à choix statique dans le flux de rubriques.
Détailler la description	La seule information nécessaire de la part de l'utilisateur. Par exemple, `demandez à l'utilisateur de quel élément de catalogue de services il a besoin.`
Nom de variable	Nom de la variable qui stocke la réponse de l'utilisateur à cette invite. Le nom de variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom de nœud** .
Invite	Invite ou question pour l'utilisateur. L'invite peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Cette valeur n'est utilisée que lorsque la valeur par défaut n'est pas spécifiée. Par exemple : `Comment t'appelles-tu ?` Vous pouvez créer du texte enrichi pour modifier le style de l'invite : • Utilisez des astérisques simples ou des traits de soulignement pour le texte en italique. Par exemple, `*texte*` ou `_texte_`. • Utilisez des doubles astérisques ou traits de soulignement pour le texte en gras. Par exemple, `**texte**` ou `__text__`. • Utilisez des astérisques triples ou des traits de soulignement pour le texte en italique et en gras. Par exemple, `texte***` ou `___text___`. • Utilisez un trait d'union espacé pour ajouter une puce à une ligne. Par exemple, `- texte`. • Utilisez un crochet à angle droit espacé pour créer un devis de bloc. Par exemple, `> texte`. • Utilisez entre une et six marques de hachage pour créer des en-têtes. Par exemple, `#text#` ou `######text######` • Utilisez des crochets et des parenthèses pour créer un lien hypertexte. Par exemple, `[Texte du lien](url)`. Ajoutez un point d'exclamation à un lien hypertexte pour afficher une image. Par exemple, `![ Texte alternatif] (URL de l'image)`
Entité NLU	Option permettant d'associer une NLU entité au nœud. Si une NLU entité est associée à la variable d'entrée pour ce nœud, Agent virtuel elle peut remplir le créneau de la valeur spécifiée en fonction de l'énoncé de l'utilisateur. Sélectionnez une entité dans la liste des entités associées à l'intention de la rubrique. Lorsque vous spécifiez une entité pour le nœud, le commutateur Ne pas demander aux utilisateurs de confirmer l'entité reconnue s'affiche. Lorsqu'elle est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite. Ce champ n'est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l'instance.
Choix	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Nom d'affichage	Pour chaque choix, le texte qui s'affiche à l'utilisateur pour ce choix. Utilisez des phrases courtes dans vos listes de choix. • Slack a une limite de 30 caractères pour les étiquettes de liste de choix. • Workplace a une limite de 20 caractères pour les étiquettes de liste de choix.
Valeur	Pour chaque choix, la chaîne stockée dans la variable lorsque le choix correspondant est sélectionné.
Avancés	
Carte d'en-tête	Basculez pour ouvrir un champ afin d'ajouter des cartes qui peuvent inclure des images ou des vidéos YouTube. Pour plus d'informations, voir Insérer une carte d'en-tête dans un contrôle de choix statique ou de choix dynamique
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur prédéfinie pour la réponse de l'utilisateur à la question ou à l'invite. La réponse définie dans le champ **de confirmation de la valeur par défaut** demande à l'utilisateur de confirmer la valeur par défaut. Si l'utilisateur répond non, la valeur devient nulle. La valeur par défaut peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas, la valeur par défaut peut être : Variables de script > Dernier nom d'utilisateur. Ou si vous utilisez un script, la valeur par défaut peut être : {{vaScripts.lastUsername}}.
Messages de confirmation	
Confirmation de l'achèvement de l'entrée	Réponse de l'agent affichée à l'utilisateur lorsque l'interaction du nœud est terminée. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : Merci (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{vaInputs.username}} !
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l'utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ **Valeur par défaut** est correcte. Ce message est utilisé au lieu d'une valeur dans le champ **Invite** . Il peut contenir une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : êtes-vous (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ? Ou si vous utilisez un script, le message de confirmation peut être : Êtes-vous {{vaScripts.lastUsername}} ?.
Commutation de conversation	
Cette section n'est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l'instance.	
Activer pour permettre aux utilisateurs de changer l'objet	Option permettant d'activer NLU la prédiction pour ce nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent saisir du texte pour répondre aux questions, quel que soit le type de contrôle d'entrée utilisé. Agent virtuel utilise cet énoncé pour correspondre à une autre intention existante, ce qui permet à l'utilisateur de changer de rubrique.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.
Ignorer la resollicitation si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer la resollicitation dans la conversation. Lorsqu'un nœud précédent est revisité via un bouclage de rubrique ou une action de boîte de dialogue, Agent virtuel contourne ce nœud et conserve automatiquement sa valeur d'origine.

Exemple de contrôle d'entrée utilisateur de choix statique pour la découverte de rubriques NLU

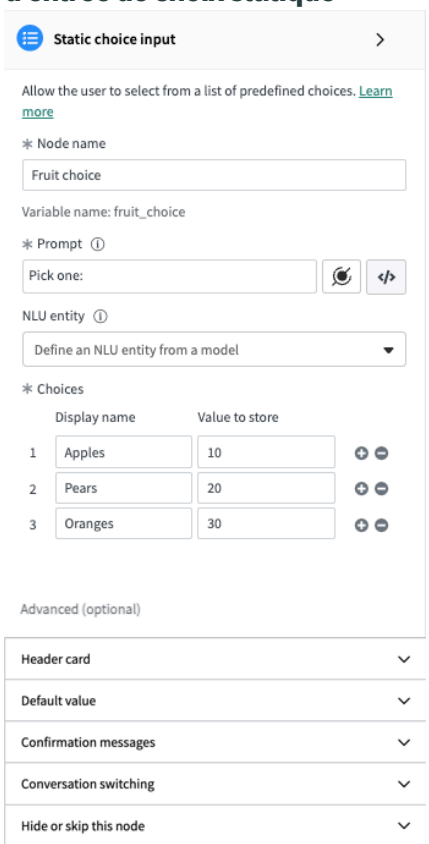
Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

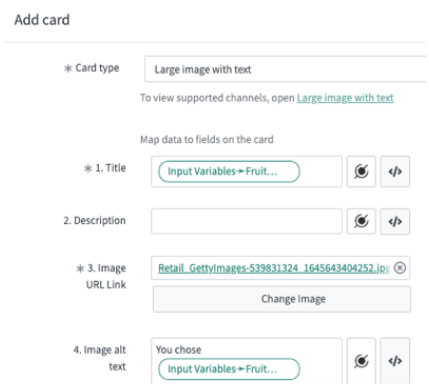
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés d'entrée	Invite de liste

Propriétés de base du contrôle d'entrée de choix statique

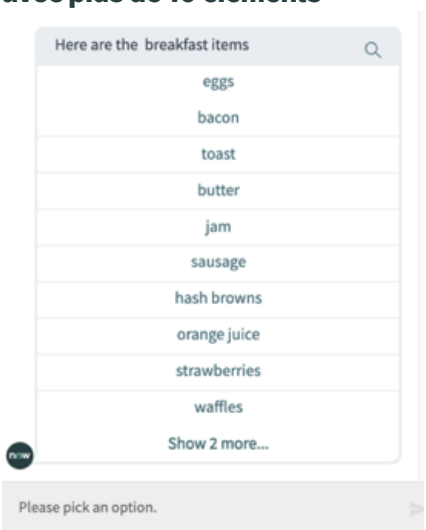


Boîte de dialogue Ajouter une carte (option avancée Carte d'en-tête)



Invite de liste de choix statique de l'interface utilisateur Web

Invite de liste de choix statique de l'interface utilisateur Web avec plus de 10 éléments

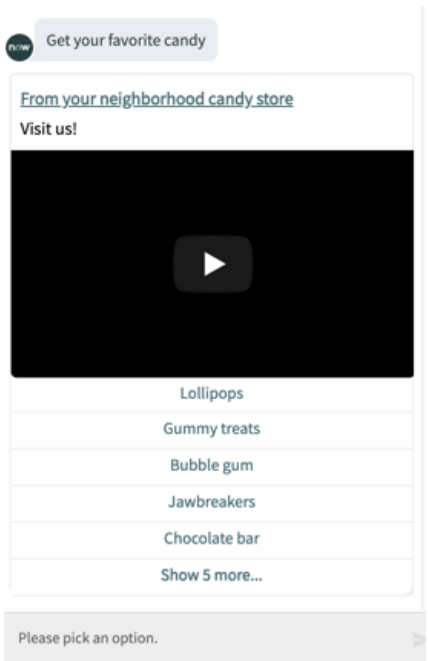


La liste de choix affiche 10 éléments par page. Lorsque 10 résultats ou plus sont renvoyés, il se produit ce qui suit :

- La liste inclut un lien à la fin de la liste pour afficher plus de résultats.
- Une icône de recherche s'affiche dans l'invite pour filtrer les résultats de recherche. Sélectionnez l'icône pour ouvrir une zone de recherche et entrez 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.

Propriétés d'entrée	Invite de liste
	Liste de choix statique de l'interface utilisateur Web avec carte d'en-tête  La liste de choix contient cinq éléments par page. Lorsque cinq résultats ou plus sont renvoyés, la liste fournit une option permettant d'afficher plus de résultats. **Remarque :** La fonction de recherche est supprimée lorsqu'une carte d'en-tête est utilisée.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée utilisateur de choix statique

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	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.

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée utilisateur de choix statique (suite)

Canal	Prise en charge	Contraintes
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge. Lorsqu'une liste de choix comporte trois choix ou moins, Slack affiche la liste sous forme de boutons.
Workplace	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
Facebook Messenger	Pris en charge	Dans une réponse rapide, l'étiquette a la limite de caractères maximale de 20 caractères. Vous ne pouvez afficher que 13 réponses rapides à la fois. S'il y a plus de 13 réponses rapides, le format de pagination est utilisé pour afficher plus d'options. La valeur par défaut du nombre maximal de réponses pour une page est définie dans la *sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* propriété système. Cette propriété figure dans la table Propriétés système [sys_properties].
SMS Twilio	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
LINE	Pris en charge	Dans une réponse rapide, l'étiquette est limitée à 20 caractères maximum. Vous ne pouvez afficher que 13 réponses rapides à la fois. S'il y a plus de 13 réponses rapides, le format de pagination est utilisé pour afficher plus d'options. La valeur par défaut du nombre maximal de réponses pour une page est définie dans la *sn_va_line.max.picker.choices* propriété système. La propriété se trouve dans la table Propriétés système [sys_properties].
WhatsApp	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Pris en charge	Pour les appareils à écran, utilisez le défilement tactile. Pour les appareils sans écran, utilisez la pagination vocale.

Contrôle d'entrée de l'utilisateur de choix groupé

Utilisez le contrôle d'entrée de l'utilisateur Choix groupé dans une Agent virtuel rubrique pour répertorier plusieurs groupes de choix dans un message.

Affichage de la liste de choix groupés

La liste des choix groupés invite les utilisateurs à sélectionner des choix connexes dans un message via le bouton **par défaut Sélectionner un choix** . Vous pouvez activer la sélection multiple pour chaque groupe de choix et également fournir des images et des descriptions brèves pour créer une expérience utilisateur plus riche. Les utilisateurs se voient présenter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 groupes de choix dans lesquels ils doivent soumettre une sélection avant de revenir à la Agent virtuel rubrique.

Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur de choix groupé

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de l'utilisateur de choix groupé dans le flux de rubriques.
Invite	Invite ou question pour l'utilisateur. L'invite peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple : veuillez sélectionner vos préférences de repas.
Nom de groupe	Nom qui identifie la liste de choix groupée dans la feuille de propriétés. Ajoutez un (obligatoire) ou plusieurs groupes de choix connexes. Les utilisateurs doivent sélectionner un choix parmi tous les groupes. Utilisez des phrases courtes dans vos listes de choix.
Choix	Nombre de choix ajoutés à chaque groupe.
Boîte de dialogue Ajouter un groupe de choix	
Cette boîte de dialogue n'apparaît **qu'une** fois Ajouter sélectionné.	
Nom de groupe	Nom qui identifie la liste de choix groupée dans la feuille de propriétés. Il existe une limite de 40 caractères pour les étiquettes de liste de choix. Le champ **Nom de variable** est automatiquement généré à partir du nom du groupe. Ce nom de variable en lecture seule apparaît dans tout le texte en minuscules et remplace les traits de soulignement par des espaces dans le nom du groupe. S'il existe plusieurs listes portant le même nom, le nom de variable est ajouté avec _1, _2, _3, etc. Utilisez cette variable dans votre flux de conversation pour récupérer les réponses utilisateur pour chaque groupe du nœud de choix groupé.
Afficher comme	Titre d'en-tête de groupe qui apparaît dans le client rendu.
Nom d'affichage	Nom du choix affiché aux utilisateurs. Au moins deux choix uniques sont requis.
Valeur	Chaîne stockée dans la variable lorsque le choix correspondant est sélectionné. Cette valeur est automatiquement générée à partir du nom d'affichage, mais vous pouvez modifier le champ selon vos besoins.
Image	Option permettant d'ajouter une image pour le choix. Les images de choix individuelles sont saisies une fois que vous avez sélectionné **Ajouter des détails**. Pour définir ce champ, effectuez l'une des opérations suivantes : • Spécifiez le lien URL en entrant le texte du lien, en utilisant une pastille de données ou en utilisant un script. • Chargez un fichier image en sélectionnant **Charger une image**.
Description	Option permettant de fournir des informations supplémentaires sur le choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Les descriptions des choix individuels sont saisies une fois que vous avez sélectionné **Ajouter des détails**. Par exemple : si la liste de choix groupés concerne les passagers qui choisissent des équipements de l'avion, comme des écouteurs, vous pouvez inclure une description du type d'écouteurs, tels que des écouteurs filaires supra-auriculaires.
Autoriser l'utilisateur à sélectionner plus d'un choix	Option permettant aux utilisateurs de choisir plusieurs options dans la liste de choix en sélectionnant **Oui**.
Avancés	
Personnaliser la sélection de groupe	
Mettre à jour le titre	Option permettant de personnaliser le titre du bouton d'invite du choix groupé. Il existe une limite de 40 caractères pour les étiquettes de liste de choix. Si ce champ est laissé vide, le titre par défaut que les utilisateurs voient est Sélectionner un choix.
Image	Option permettant d'ajouter une image pour le bouton d'invite du choix groupé. Pour définir ce champ, effectuez l'une des opérations suivantes : • Spécifiez le lien URL en entrant le texte du lien, en utilisant une pastille de données ou en utilisant un script. • Chargez un fichier image en sélectionnant **Charger une image**.
Messages de confirmation	
Confirmation de l'achèvement de l'entrée	Réponse de l'agent affichée à l'utilisateur lorsque l'interaction du nœud est terminée. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : Merci (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{valnputs.username}} ! .
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Exemple de contrôle d'entrée de l'utilisateur de choix groupé

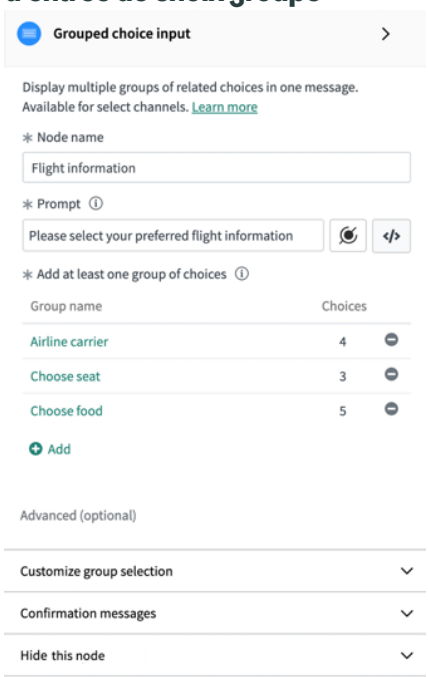
Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

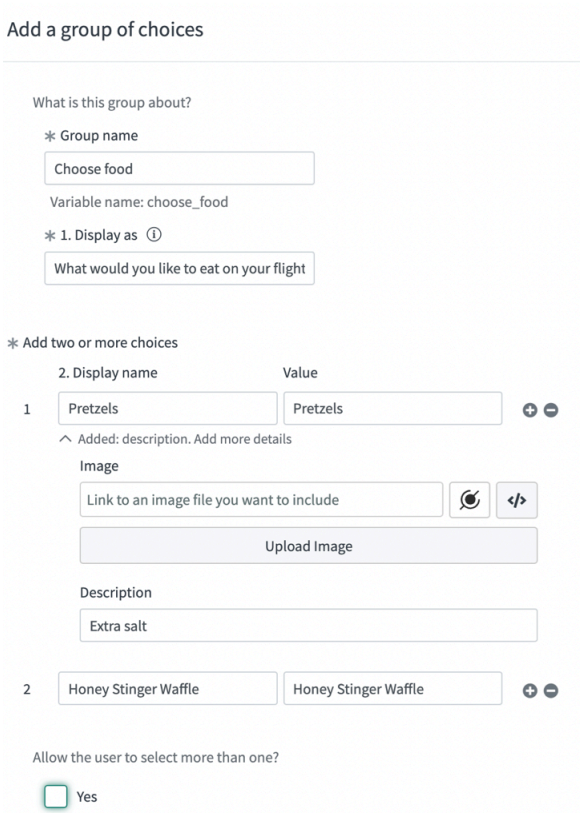
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés d'entrée	Invite de liste

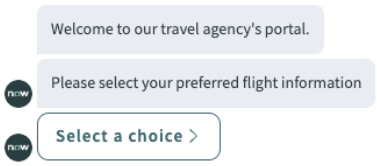
Propriétés de base du contrôle d'entrée de choix groupé



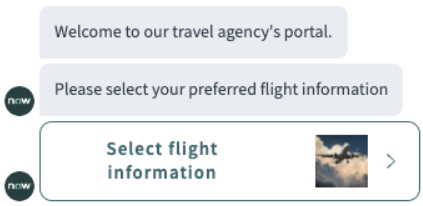
Boîte de dialogue Ajouter un groupe de choix



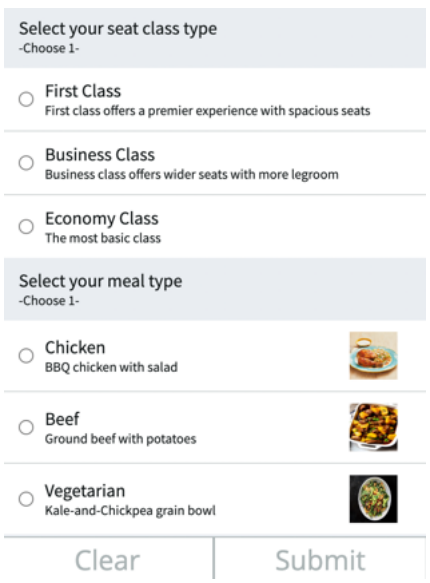
Invite par défaut de liste de choix groupée de l'interface utilisateur Web



Liste de choix groupée de l'interface utilisateur Web avec titre et image personnalisés



Liste de choix groupée de l'interface utilisateur Web



Traduction automatique

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

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée utilisateur de choix groupé

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Non pris en charge	Non applicable
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Non pris en charge	Non applicable
Slack	Non pris en charge	Non applicable
Workplace	Non pris en charge	Non applicable
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Non applicable
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Non applicable

Contrôle d'entrée de l'utilisateur à choix dynamique

Utilisez le contrôle d'entrée utilisateur Choix dynamique d'une Agent virtuel rubrique pour créer dynamiquement une liste des choix disponibles pour vos utilisateurs. Créez ces choix en interrogeant une table ou en utilisant un script pour les créer dynamiquement.

Affichage de la liste de choix

La liste de choix dynamiques contient jusqu'à 10 éléments par page. Lorsqu'il existe plus de 10 éléments, vous pouvez afficher les éléments supplémentaires et filtrer les résultats de la recherche. L'invite de liste de choix contient une icône de recherche que les utilisateurs peuvent sélectionner pour filtrer les résultats.

Conseil :
Si vous souhaitez modifier le nombre par défaut d'éléments répertoriés par page, vous pouvez modifier la `com.glide.cs.picker_page_limit` propriété système. La valeur par défaut est de 10.

Si l'option Sélection de choix multiples est activée, vous pouvez effectuer une recherche dans le champ **Rechercher des options** pour filtrer les résultats de recherche. Sélectionnez ou tapez tous les choix qui s'appliquent, puis sélectionnez l'icône d'envoi . Lorsque vous envoyez vos choix via un LLM (grand modèle de langage) activé, Agent virtuelle LLM répond en indiquant si vos choix répondent aux critères de validation.

Vous pouvez également sélectionner un ou plusieurs choix dans une liste dans une conversation compatible LLM en saisissant un énoncé dans la fenêtre de messagerie instantanée. S'il n'y a pas de correspondance pour votre entrée, le Agent virtuel vous informe qu'il ne s'agit pas d'un choix valide et vous invite à essayer une entrée différente.

Le contrôle Choix dynamique offre également la possibilité d'ajouter une carte d'en-tête qui s'affiche au-dessus de la liste de choix. Les cartes d'en-tête sont prises en charge dans les canaux Web et 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.

- La carte d'en-tête peut contenir une image grande ou petite ou une carte vidéo YouTube, ainsi qu'un texte descriptif. La liste de choix contient jusqu'à cinq éléments par défaut, mais la fonctionnalité de recherche est supprimée. S'il y a plus de cinq éléments, les utilisateurs peuvent choisir d'afficher les éléments supplémentaires.

- Pour contrôler le nombre d'éléments affichés sous une carte d'en-tête, ajoutez la *com.glide.cs.web_header_picker_page_limit* propriété système. Utilisez la **valeur** pour spécifier le nombre d'éléments dans la liste de choix. Pour plus d'informations sur la création d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .

Remarque :

Si vous remplissez un nœud de liste de choix dynamiques avec un seul choix, lors du test ou de l'utilisation du nœud, vous recevez un message indiquant « Nous avons [choix] en tant que [nom du nœud], est-ce correct ? ». Utilisez plusieurs choix dans le nœud de liste Choix dynamique pour éviter de recevoir ce message.

Vous pouvez également modifier le contenu du message en accédant à **TOUT** > **sys_properties.list** et la modification de la *glide.cs.retry_question_message* propriété système. Cette valeur de message est par défaut une chaîne Nous avons {0} comme {1}, est-ce correct ? et est utilisé pour le remplissage d'emplacement dans plusieurs cas en dehors de la liste de choix dynamique. Toutes les modifications que vous apportez sont reflétées dans chaque utilisation de cette propriété.

Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur à choix dynamique pour la découverte de rubriques LLM

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de l'utilisateur de choix dynamique dans le flux de rubriques.
Choix	
Renseignez les choix par	Type de variable dynamique à utiliser. Sélectionnez l'une des options 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.

Propriété	Description
	• **Enregistrement** : renvoie les enregistrements de la table sélectionnée. Les valeurs de ces options sont des objets GlideRecord. • **Script** : expression qui renvoie un tableau 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.

Propriété	Description

	Remarque :
	
	Pour des résultats de retour de pagination plus efficaces pour un jeu de données volumineux lors de l'utilisation d'une expression de script, examinez le script suivant et déterminez si vous souhaitez utiliser ce script :
	
	`(function execute() {`
	
	`var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", null, "user_name,name", "active=true", null, vaVars);`
	
	`var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);`
	
	`var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name','name']);`
	
	`return options;`
	`})()`
	
	Pour plus d'informations sur les détails de scripting précédents, consultez les informations sur GlideRecords et les informations supplémentaires :
	
	◦ *`fieldName`*: le nom de champ est une information facultative. Passer avec `null`.
	◦ *`table`*: nom de table à interroger pour afficher les options disponibles.
	◦ *`pageSize`*: la taille de la page est une information facultative. Passer avec `null`.
	◦ *`searchColumns`*: colonnes de table dans une liste délimitée par des virgules qui s'applique à n'importe quel texte de recherche.
	◦ *`encodedQuery`*: requête initiale à appliquer aux lignes de la table. Par exemple, `actif = vrai`.
	◦ *`searchText`*: le texte recherché est une information facultative. Passer avec `null`.
	◦ *`vaVars`*: référence aux variables de contexte de l'agent virtuel (`vaVars`).
	◦ *`orderByColumn`*: colonne de table utilisée pour classer les options.
	◦ *`orderDescending`*: les options apparaissent par ordre décroissant. Seules les valeurs `Vrai` et `Faux` sont acceptées.
	◦ *`gr`*: nom de l'enregistrement Glide.
	◦ *`startRow`*: la ligne de départ est une information facultative. Passer avec `null`.
	◦ *`valueColumn`*: nom de colonne de table à utiliser comme valeur de chaque option.
	◦ *`labelColumns`*: tableau de colonnes de table à utiliser pour chaque affichage d'option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Table	Si vous avez sélectionné **Enregistrement** comme méthode pour renseigner les choix, sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez effectuer la recherche. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Enregistrement** est sélectionnée.
Choix de filtres	Option permettant d'utiliser le Concepteur d'agent virtuel générateur de conditions ou de fournir un script. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Générateur de conditions** : crée un filtre utilisé pour sélectionner un sous-ensemble d'enregistrements dans la table. • **Script** : Définit la liste d'énumération pour les options (liste de choix) à afficher. La paire nom-valeur est stockée sous la forme d'un objet de chaîne. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Enregistrement** est sélectionnée.
Autoriser l'utilisateur à sélectionner plus d'un choix	Option permettant aux utilisateurs de choisir plusieurs choix dans la liste de choix.
Avancés	
Carte d'en-tête	Basculez pour ouvrir un champ afin d'ajouter des cartes qui peuvent inclure des images ou des vidéos YouTube. Pour plus d'informations, voir Insérer une carte d'en-tête dans un contrôle de choix statique ou de choix dynamique
Appliquer l'invite utilisateur	Activez/désactivez cette option pour ouvrir un champ pour un message personnalisé affiché à l'utilisateur au lieu du message généré par le grand modèle de langage (LLM). Vous pouvez créer des messages personnalisés en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Validation	Ajoutez un script pour valider l'entrée de l'utilisateur. Par exemple, vérifiez si l'utilisateur a entré une adresse e-mail valide.
Instructions supplémentaires pour LLM	Instructions supplémentaires pour le LLM, telles que l'ajout de formats de données, de restrictions ou de valeurs par défaut pour les réponses utilisateur. Vous pouvez créer des instructions supplémentaires en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

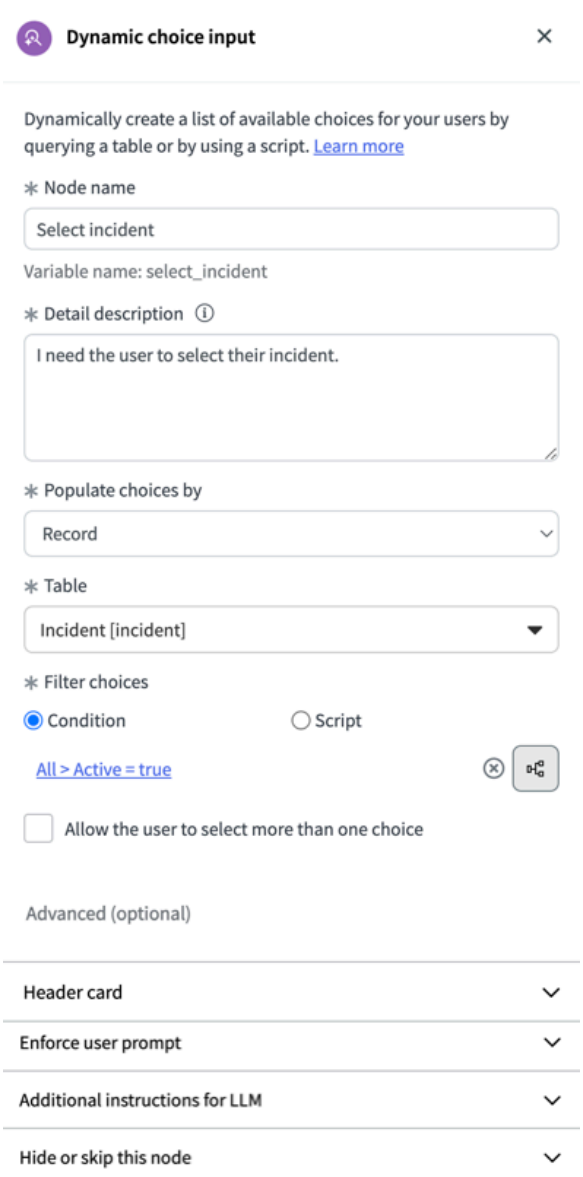
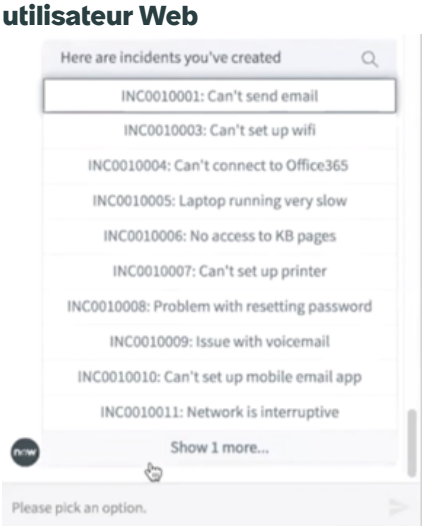
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.

Exemple de contrôle d'entrée utilisateur de choix dynamique pour la découverte de rubriques LLM

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Propriétés d'entrée	Invite de liste
	**Invite de liste de choix dynamique de l'interface utilisateur Web**  La liste de choix affiche 10 éléments par page. Lorsque 10 résultats ou plus sont renvoyés : • La liste inclut un lien à la fin de la liste pour afficher plus de résultats. • Une icône de recherche (🔍) s'affiche dans l'invite pour filtrer les résultats de recherche. Les utilisateurs sélectionnent l'icône pour ouvrir une zone de recherche et saisir le filtre. • Lorsque vous sélectionnez plusieurs choix, vous pouvez effectuer une recherche dans le champ **Rechercher des options** pour filtrer les résultats de recherche. Sélectionnez ou tapez tous les choix qui s'appliquent, puis sélectionnez l'icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'entrée	Invite de liste
	d'envoi . Lorsque vous envoyez vos choix, le LLM vous répond en indiquant si vos choix répondent aux critères de validation.

Propriétés de contrôle d'entrée de l'utilisateur à choix dynamique pour la découverte de rubriques NLU

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de l'utilisateur de choix dynamique dans le flux de rubriques.
Nom de variable	Nom de la variable qui stocke la réponse de l'utilisateur à cette invite. Le nom de variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom de nœud** .
Invite	Invite ou question pour l'utilisateur. L'invite peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Cette valeur n'est utilisée que lorsque la valeur par défaut n'est pas spécifiée. Par exemple : Comment t'appelles-tu ? Vous pouvez créer du texte enrichi pour modifier le style de l'invite : • Utilisez des astérisques simples ou des traits de soulignement pour le texte en italique. Par exemple, `*texte*` ou `_texte_`. • Utilisez des doubles astérisques ou traits de soulignement pour le texte en gras. Par exemple, `**texte**` ou `__text__`. • Utilisez des astérisques triples ou des traits de soulignement pour le texte en italique et en gras. Par exemple, `texte***` ou `___text___`. • Utilisez un trait d'union espacé pour ajouter une puce à une ligne. Par exemple, `- texte`. • Utilisez un crochet à angle droit espacé pour créer un devis de bloc. Par exemple, `> texte`. • Utilisez entre une et six marques de hachage pour créer des en-têtes. Par exemple, `#text#` ou `######text######` • Utilisez des crochets et des parenthèses pour créer un lien hypertexte. Par exemple, `[Texte du lien](url)`. Ajoutez un point d'exclamation à un lien hypertexte pour afficher une image. Par exemple, `![ Texte alternatif] (URL de l'image)`
Entité NLU	Option permettant d'associer une NLU entité au nœud. Si une NLU entité est associée à la variable d'entrée pour ce nœud, Agent virtuel elle peut remplir le créneau de la valeur spécifiée en fonction de l'énoncé de l'utilisateur. Sélectionnez une entité dans la liste des entités associées à l'intention de la rubrique. Lorsque vous spécifiez une entité pour le nœud, le commutateur Ne pas demander aux utilisateurs de confirmer l'entité reconnue s'affiche. Lorsqu'elle est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Ce champ n'est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l'instance.
Choix	
Renseignez les choix par	Type de variable dynamique à utiliser. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Enregistrement** : renvoie les enregistrements de la table sélectionnée. Les valeurs de ces options sont des objets GlideRecord. • **Script** : expression qui renvoie un tableau d'options.
Table	Si vous avez sélectionné **Enregistrement** comme méthode pour renseigner les choix, sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez effectuer la recherche. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Enregistrement** est sélectionnée.
Choix de filtres	Option permettant d'utiliser le Concepteur d'agent virtuel générateur de conditions ou de fournir un script. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Générateur de conditions** : crée un filtre utilisé pour sélectionner un sous-ensemble d'enregistrements dans la table. • **Script** : Définit la liste d'énumération pour les options (liste de choix) à afficher. La paire nom-valeur est stockée sous la forme d'un objet de chaîne. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Enregistrement** est sélectionnée.
Autoriser l'utilisateur à sélectionner plus d'un choix	Option permettant aux utilisateurs de choisir plusieurs choix dans la liste de choix.
Aucun message de réponse d'enregistrement	Message affiché à l'utilisateur lorsque la recherche dans la table ne renvoie aucun enregistrement. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte.
Avancés	
Carte d'en-tête	Basculez pour ouvrir un champ afin d'ajouter des cartes qui peuvent inclure des images ou des vidéos YouTube. Pour plus d'informations, voir Insérer une carte d'en-tête dans un contrôle de choix statique ou de choix dynamique
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur prédéfinie pour la réponse de l'utilisateur à la question ou à l'invite. La réponse définie dans le champ **de confirmation de la valeur par défaut** demande à l'utilisateur de confirmer la valeur par défaut. Si l'utilisateur répond `non`, la valeur devient nulle. La valeur par défaut peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas, la valeur par défaut peut être : Variables de script > Dernier nom d'utilisateur. Ou si vous utilisez un script, la valeur par défaut peut être : {{vaScripts.lastUsername}}.

Traduction automatique

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

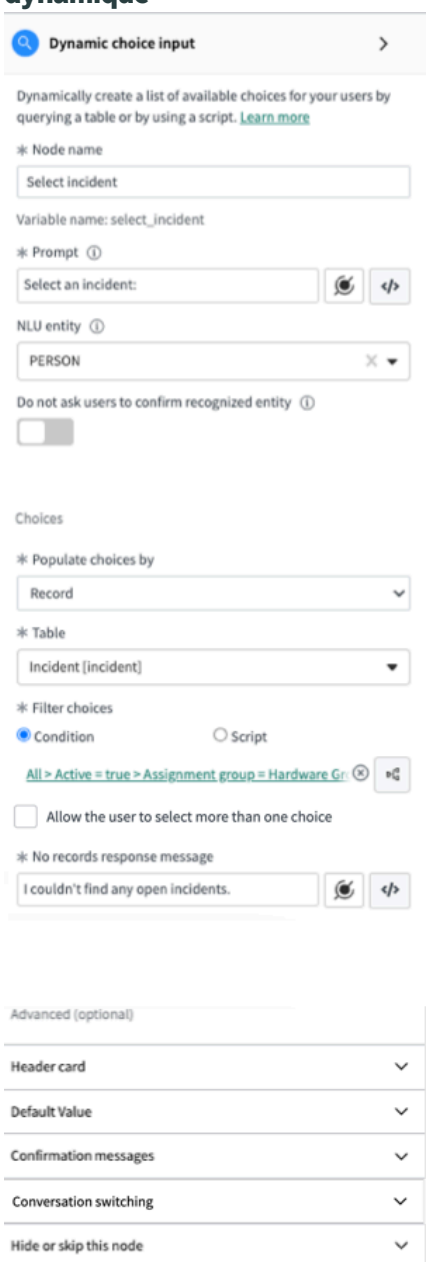
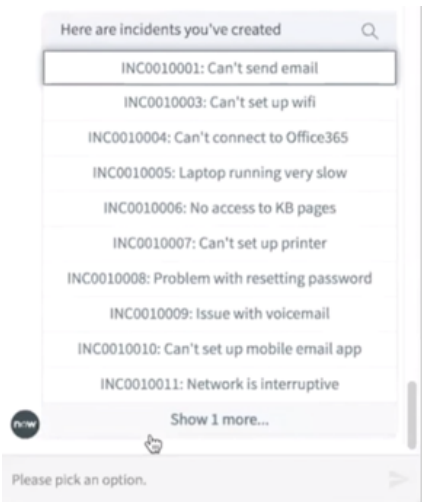
Propriété	Description
Messages de confirmation	
Confirmation de l'achèvement de l'entrée	Réponse de l'agent affichée à l'utilisateur lorsque l'interaction du nœud est terminée. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : Merci (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{vaInputs.username}} !
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l'utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ **Valeur par défaut** est correcte. Ce message est utilisé au lieu d'une valeur dans le champ **Invite** . Il peut contenir une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : êtes-vous (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ? Ou si vous utilisez un script, le message de confirmation peut être : Êtes-vous {{vaScripts.lastUsername}} ?.
Commutation de conversation	
Cette section n'est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l'instance.	
Activer pour permettre aux utilisateurs de changer l'objet	Option permettant d'activer NLU la prédiction pour ce nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent saisir du texte pour répondre aux questions, quel que soit le type de contrôle d'entrée utilisé. Agent virtuel utilise cet énoncé pour correspondre à une autre intention existante, ce qui permet à l'utilisateur de changer de rubrique.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.
Ignorer la resollicitation si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer la resollicitation dans la conversation. Lorsqu'un nœud précédent est revisité via un bouclage de rubrique ou une action de boîte de dialogue, Agent virtuel contourne ce nœud et conserve automatiquement sa valeur d'origine.

Exemple de contrôle d'entrée utilisateur de choix dynamique pour la découverte de rubriques NLU

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

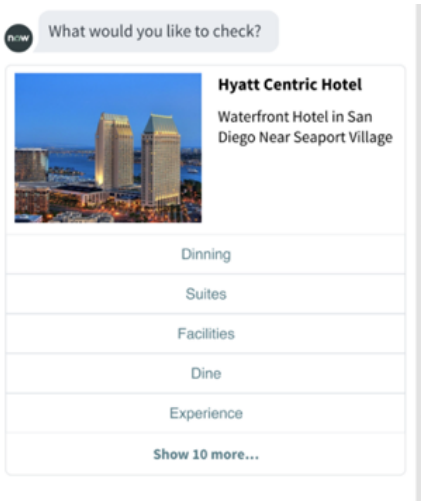
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'entrée	Invite de liste
Propriétés de base du contrôle d'entrée de l'utilisateur à choix dynamique 	**Invite de liste de choix dynamique de l'interface utilisateur Web**  La liste de choix affiche 10 éléments par page. Lorsque 10 résultats ou plus sont renvoyés : • La liste inclut un lien à la fin de la liste pour afficher plus de résultats. • Une icône de recherche ( ) s'affiche dans l'invite pour filtrer les résultats de recherche. Les utilisateurs sélectionnent l'icône pour ouvrir une zone de recherche et saisir le filtre. • Lorsque vous sélectionnez plusieurs choix, vous pouvez effectuer une recherche dans le champ **Rechercher des options** pour filtrer les résultats de recherche. Si vous entrez le script pour activer les champs secondaires trouvés dans cette rubrique, les résultats du filtre de recherche s'appliquent également aux champs secondaires. Sélectionnez ou entrez tous les choix qui s'appliquent, puis sélectionnez l'icône d'envoi .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'entrée	Invite de liste
	Invite de liste de choix dynamiques de l'interface utilisateur Web avec carte d'en-tête  La liste de choix contient cinq éléments par page. Lorsque cinq résultats ou plus sont renvoyés, la liste fournit une option permettant d'afficher plus de résultats. **Remarque :** La fonction de recherche est supprimée lorsqu'une carte d'en-tête est utilisée.

Exemples de scripts de choix dynamiques

L'exemple de script suivant ne peut être utilisé dans le champ **Définir les choix** que si la valeur de **Renseigner le choix par** est définie sur **Script**. Ce script permet aux demandeurs d'afficher leurs choix précédemment sélectionnés s'ils choisissent de modifier leurs choix ultérieurement au cours de la conversation. Ce script affiche également des champs secondaires pour les demandeurs, tels qu'une adresse e-mail, un marqueur de genre ou les deux, afin de les aider à différencier davantage les choix disponibles. L'affichage du champ secondaire aux demandeurs peut être particulièrement utile lorsqu'il s'agit de valeurs similaires, comme la sélection du nom d'employé correct lorsque vous travaillez avec des noms identiques ou similaires (c.-à-d. Christopher Smith ou Chris Smith).

```
(function execute() {
   var pagingUtil = new global.VirtualAgentChoicePagingUtil(null, "sys_user", 10,
 "user_name,name",
     "active=true", null, vaVars);
   var selectedOptions = pagingUtil.getSavedSelectedOptions("user", vaSystem);
   if (!selectedOptions || selectedOptions.length == 0) {
     // Secondary labels can be passed to selected options
      selectedOptions.push({ "value": "abel.tuter", "label": "Abel Tuter"
       ,"secondary_label": ["abel.tuter@example.com", "male"]
       });
      selectedOptions.push({ "value": "Beth.anglin", "label": "Beth Anglin"
       ,"secondary_label": ["beth.anglin@example.com", "female"]
       });
```

Traduction automatique

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

```
    }
    vaSystem.setSelectedOptions(selectedOptions, "user", false);
    // Topic authors have the ability to define which values should go in the
    // secondary labels by adding secondary label functions
    pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
      return gr.getValue("email");
    });
    pagingUtil.addSecondaryLabelFunction(function (gr) {
      return gr.getValue("gender");
    });
    var gr = pagingUtil.getPagingGlideRecordSecure("name", false);
    var options = pagingUtil.getSecureOptions(gr, null,'user_name', ['user_name']);
    return options;
})()
```

Exemple d'expression de valeur de liste de choix dynamique

```
(function execute(table) {
      var options = [];
      var gr = new GlideRecordSecure(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true');
      gr.setLimit(5);
      gr.query();
      while(gr.next()) {
         options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label': gr.getValue('short_description') });
      }
      return options;
})(table)
```

Le script de la propriété *Expression de valeur de choix* définit et renvoie un tableau de choix. Dans l'exemple, le script crée un tableau appelé `options` et ajoute à ce tableau chaque enregistrement trouvé dans une requête GlideRecord. Chaque élément du tableau se voit attribuer une valeur dans les clés `value` et `label` à l'aide des données de ce GlideRecord. La propriété *Table* du contrôle définit la table utilisée par le script. Cet exemple de script utilise `gr.setLimit(5)` pour limiter le nombre d'enregistrements renvoyés à 5. Cette méthode permet d'éviter que les enregistrements renvoyés ne créent une liste de choix trop longue.

Clés d'expression de la valeur du contrôle de choix dynamique

Clé	Description
valide	La valeur du choix. Lorsqu'un utilisateur sélectionne un choix à partir du contrôle, cette valeur est stockée dans la variable nommée dans la propriété *Nom de variable* .
étiquette	L'étiquette qui apparaît pour ce choix dans la liste de choix.

Traduction automatique

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

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée de l'utilisateur Dynamic Choice

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
Workplace	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
LINE	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Pris en charge	Pour les appareils à écran, utilisez le défilement tactile ; Clic sur les liens non pris en charge. Pour les appareils sans écran, utilisez la pagination vocale.

Contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen

Utilisez le contrôle d'entrée utilisateur booléen dans une Agent virtuel rubrique pour présenter une invite Oui/Non à l'utilisateur.

Les contrôles d'entrée de l'utilisateur booléen invitent l'utilisateur à répondre à une question Oui/Non et stockent la réponse sous forme de chaîne avec une valeur *vrai* ou *faux*. Utilisez cette valeur dans les utilitaires de rubriques, tels que l'utilitaire de décision avec invite, pour créer une branche du flux de rubriques en fonction de la réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen pour la découverte de rubriques LLM

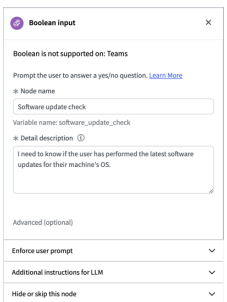
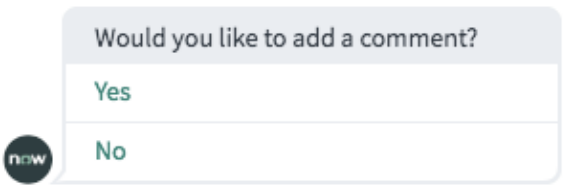
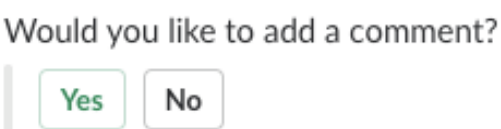
Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen dans le flux de rubriques.
Avancés	
Appliquer l'invite utilisateur	Activez/désactivez cette option pour ouvrir un champ pour un message personnalisé affiché à l'utilisateur au lieu du message généré par le grand modèle de langage (LLM). Vous pouvez créer des messages personnalisés en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Validation	Ajoutez un script pour valider l'entrée de l'utilisateur. Par exemple, vérifiez si l'utilisateur a entré une adresse e-mail valide.
Instructions supplémentaires pour LLM	Instructions supplémentaires pour le LLM, telles que l'ajout de formats de données, de restrictions ou de valeurs par défaut pour les réponses utilisateur. Vous pouvez créer des instructions supplémentaires en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.

Exemple de contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen pour la découverte de rubriques LLM

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'entrée	Invite d'entrée
	**Interface utilisateur Web Invite d'entrée de l'utilisateur booléen**  **Invite d'entrée utilisateur booléenne Slack** 

Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen pour la découverte de rubriques NLU

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen dans le flux de rubriques.
Nom de variable	Variable qui stocke le choix sélectionné par l'utilisateur. Le nom de variable est automatiquement créé à partir de la propriété *Nom de nœud* .
Invite	Invite ou question pour l'utilisateur. L'invite peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Cette valeur n'est utilisée que lorsque la valeur par défaut n'est pas spécifiée. Par exemple : Comment t'appelles-tu ?
Entité NLU [Découverte de rubrique NLU uniquement]	Option permettant d'associer une NLU entité au nœud. Si une NLU entité est associée à la variable d'entrée pour ce nœud, Agent virtuel elle peut remplir le créneau de la valeur spécifiée en fonction de l'énoncé de l'utilisateur. Sélectionnez une entité dans la liste des entités associées à l'intention de la rubrique. Lorsque vous spécifiez une entité pour le nœud, le commutateur Ne pas demander aux utilisateurs de confirmer l'entité reconnue s'affiche. Lorsqu'elle est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite.
Avancés	
Valeur par défaut	
Prédéfinir une valeur pour l'entrée de l'utilisateur	Valeur prédéfinie pour la réponse de l'utilisateur à la question ou à l'invite. La réponse définie dans le champ **de confirmation de la valeur par défaut** demande à l'utilisateur de confirmer la valeur par défaut. Si l'utilisateur répond non, la valeur devient nulle. La valeur par défaut peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas, la valeur par défaut peut être : Variables de script > Dernier nom d'utilisateur. Ou si vous utilisez un script, la valeur par défaut peut être : {{vaScripts.lastUsername}}.

Traduction automatique

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

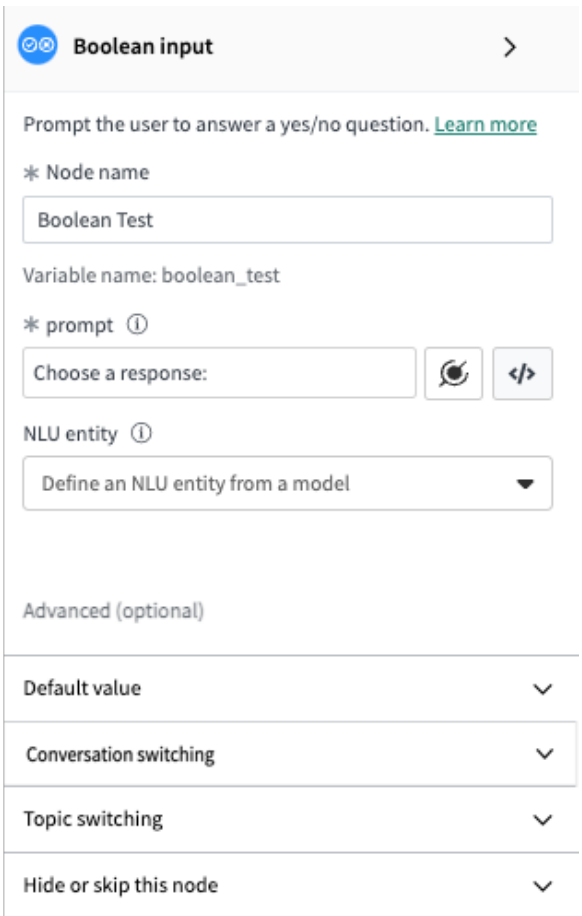
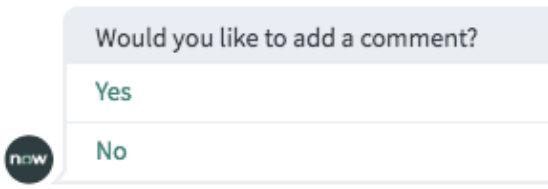
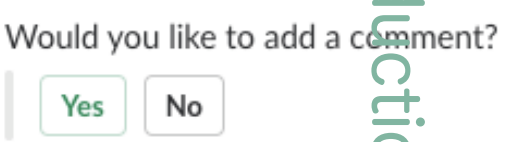
Propriété	Description
Messages de confirmation	
Confirmation de l'achèvement de l'entrée	Réponse de l’agent affichée à l’utilisateur lorsque l’interaction du nœud est terminée. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : Merci (variables d’entrée > nom d’utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{vaInputs.username}} !
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l’utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ **Valeur par défaut** est correcte. Ce message est utilisé au lieu d’une valeur dans le champ **Invite** . Il peut contenir une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : êtes-vous (variables d’entrée > nom d’utilisateur) ? Ou si vous utilisez un script, le message de confirmation peut être : Êtes-vous {{vaScripts.lastUsername}} ?.
Commutation de conversation	
Cette section n’est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l’instance.	
Activer pour permettre aux utilisateurs de changer l'objet	Option permettant d’activer NLU la prédiction pour ce nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent saisir du texte pour répondre aux questions, quel que soit le type de contrôle d’entrée utilisé. Agent virtuel utilise cet énoncé pour correspondre à une autre intention existante, ce qui permet à l’utilisateur de changer de rubrique.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l’utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d’ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l’aide du générateur de conditions ou d’un script.
Ignorer la resollicitation si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d’ignorer la resollicitation dans la conversation. Lorsqu’un nœud précédent est revisité via un bouclage de rubrique ou une action de boîte de dialogue, Agent virtuel contourne ce nœud et conserve automatiquement sa valeur d’origine.

Exemple de contrôle d’entrée de l’utilisateur booléen pour la découverte de rubriques NLU

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s’afficher et fonctionner différemment dans d’autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'entrée	Invite d'entrée
Propriétés de base du contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen 	**Interface utilisateur Web Invite d'entrée de l'utilisateur booléen**  **Invite d'entrée utilisateur booléenne Slack** 

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Pris en charge	Aucun
SMS Twilio	Pris en charge	Aucun
LINE	Pris en charge	Aucun
WhatsApp	Pris en charge	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.

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen (suite)

Canal	Prise en charge	Contraintes
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Pris en charge	Aucun

Date/Heure Contrôle d'entrée de l'utilisateur

Utilisez le contrôle d'entrée utilisateur de date et d'heure dans une Agent virtuel rubrique pour permettre à l'utilisateur de sélectionner une date, une heure (heures et minutes) de calendrier, ou les deux.

Date/Heure Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur pour la découverte de rubriques LLM

Le contrôle d'entrée utilisateur Date/Heure accepte les entrées d'une sélection de calendrier ou en saisissant un langage clair dans la Agent virtuel fenêtre de messagerie instantanée. Si vous tapez votre réponse, le Agent virtuel accepte différentes entrées en fonction de la façon dont votre région gère les dates. Par exemple, si vous êtes aux États-Unis, le contrôle de saisie prend en charge le format MM-JJ-AAAA, tandis qu'un utilisateur en Espagne saisit la date au format JJ-MM-AAAA.

Propriété date/heure	Description
Nom	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d'entrée utilisateur de la date/heure dans le flux de rubriques.
Format d'entrée	Type de contrôle de la date et de l'heure à afficher. Sélectionnez l'un des formats suivants : • **Date** : affiche uniquement le calendrier mensuel pour que l'utilisateur sélectionne la date. • **Date/heure** : affiche à la fois un calendrier mensuel et un sélecteur d'heure. • **Heure** : affiche uniquement le sélecteur d'heure pour que l'utilisateur sélectionne l'heure (heures et minutes).
Avancés	
Appliquer l'invite utilisateur	Activez/désactivez cette option pour ouvrir un champ pour un message personnalisé affiché à l'utilisateur au lieu du message généré par le grand modèle de langage (LLM). Vous pouvez créer des messages personnalisés en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Validation	Ajoutez un script pour valider l'entrée de l'utilisateur. Par exemple, vérifiez si l'utilisateur a entré une adresse e-mail valide.
Instructions supplémentaires pour LLM	Instructions supplémentaires pour le LLM, telles que l'ajout de formats de données, de restrictions ou de valeurs par défaut pour les réponses utilisateur. Vous pouvez créer des instructions supplémentaires en

Traduction automatique

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

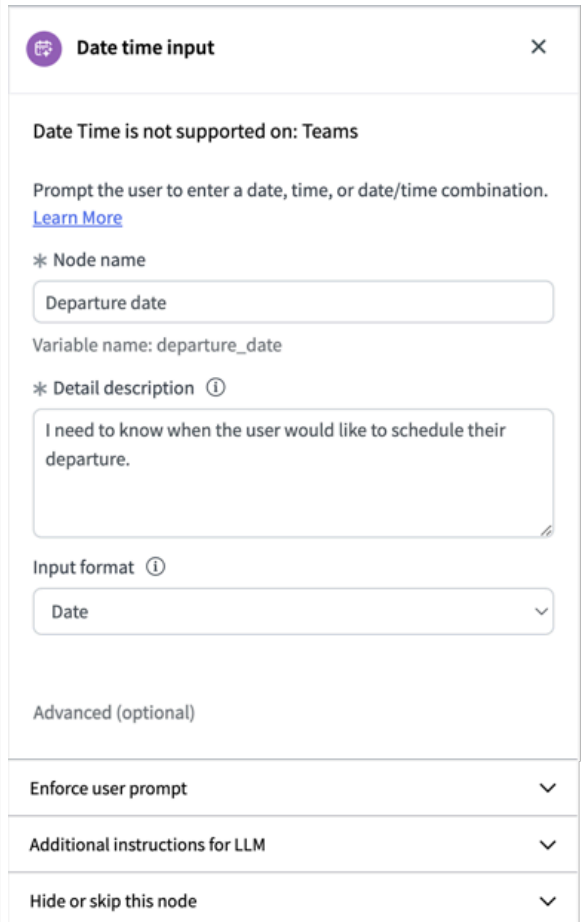
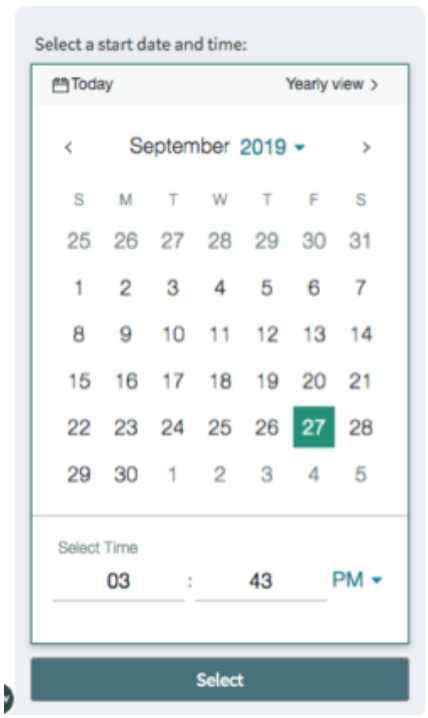
Propriété date/heure	Description
	langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.

Exemple de contrôle d'entrée utilisateur de la date et de l'heure pour la découverte de rubriques LLM

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

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

Date/Heure Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur pour NLU la découverte de rubriques

Propriété date/heure	Description
Nom	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d'entrée utilisateur de la date/heure dans le flux de rubriques.
Nom de variable	Nom de la variable qui stocke la réponse de l'utilisateur à cette invite. Le nom de variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom** .
Invite	Invite ou question pour l'utilisateur. L'invite peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Cette valeur n'est utilisée que lorsque la valeur par défaut n'est pas spécifiée. Par exemple : Comment t'appelles-tu ?
Entité NLU [Découverte de rubrique NLU uniquement]	Option permettant d'associer une NLU entité au nœud. Si une NLU entité est associée à la variable d'entrée pour ce nœud, Agent virtuel elle peut remplir le créneau de la valeur spécifiée en fonction de l'énoncé de l'utilisateur. Sélectionnez une entité dans la liste des entités associées à l'intention de la rubrique.

Traduction automatique

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

Propriété date/heure	Description
	Lorsque vous spécifiez une entité pour le nœud, le commutateur Ne pas demander aux utilisateurs de confirmer l'entité reconnue s'affiche. Lorsqu'elle est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite.
Format d'entrée	Type de contrôle de la date et de l'heure à afficher. Sélectionnez l'un des formats suivants : • **Date** : affiche uniquement le calendrier mensuel pour que l'utilisateur sélectionne la date. • **Date/heure** : affiche à la fois un calendrier mensuel et un sélecteur d'heure. • **Heure** : affiche uniquement le sélecteur d'heure pour que l'utilisateur sélectionne l'heure (heures et minutes).
Avancés	
Valeur par défaut	
Prédéfinir une valeur pour l'entrée de l'utilisateur	Valeur prédéfinie pour la réponse de l'utilisateur à la question ou à l'invite. La réponse définie dans le champ **de confirmation de la valeur par défaut** demande à l'utilisateur de confirmer la valeur par défaut. Si l'utilisateur répond non, la valeur devient nulle. La valeur par défaut peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas, la valeur par défaut peut être : Variables de script > Dernier nom d'utilisateur. Ou si vous utilisez un script, la valeur par défaut peut être : {{vaScripts.lastUsername}}.
Messages de confirmation	
Confirmation de l'achèvement de l'entrée	Réponse de l'agent affichée à l'utilisateur lorsque l'interaction du nœud est terminée. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : Merci (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{vaInputs.username}} !
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l'utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ **Valeur par défaut** est correcte. Ce message est utilisé au lieu d'une valeur dans le champ **Invite** . Il peut contenir une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : êtes-vous (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ? Ou si vous utilisez un script, le message de confirmation peut être : Êtes-vous {{vaScripts.lastUsername}} ?.
Commutation de conversation	
Cette section n'est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l'instance.	
Activer pour permettre aux utilisateurs de changer l'objet	Option permettant d'activer NLU la prédiction pour ce nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent saisir du texte pour répondre aux questions, quel que soit le type de contrôle d'entrée utilisé. Agent virtuel utilise cet énoncé pour correspondre à une autre intention existante, ce qui permet à l'utilisateur de changer de rubrique.

Traduction automatique

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

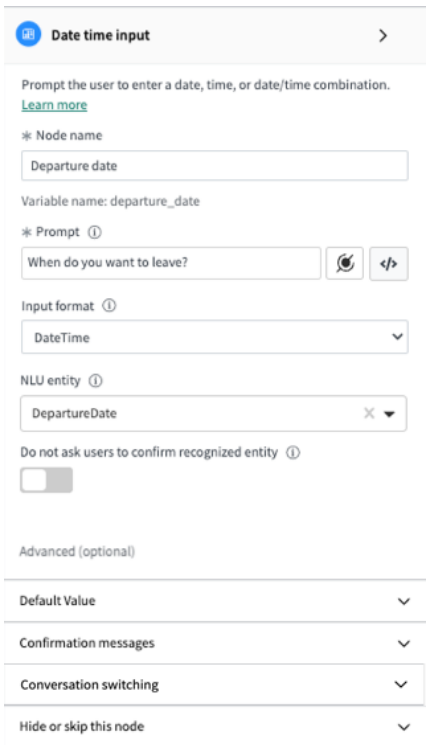
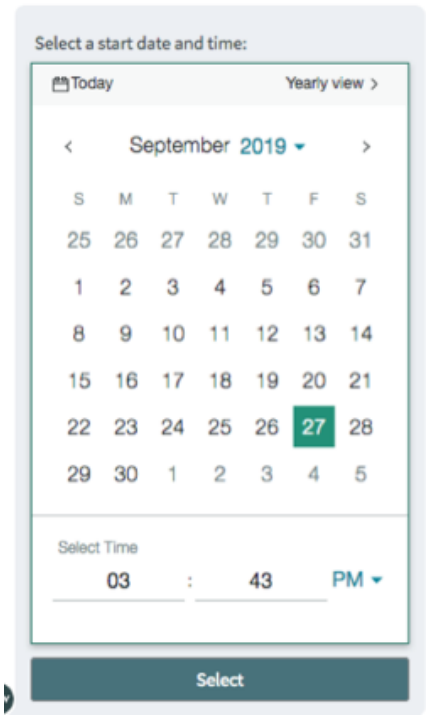
Propriété date/heure	Description
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.
Ignorer la resollicitation si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer la resollicitation dans la conversation. Lorsqu'un nœud précédent est revisité via un bouclage de rubrique ou une action de boîte de dialogue, Agent virtuel contourne ce nœud et conserve automatiquement sa valeur d'origine.

Exemple de contrôle d'entrée utilisateur de date et heure pour NLU la découverte de rubriques

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'entrée	Invite de date/heure
Date/Heure Propriétés de base du contrôle d'entrée de l'utilisateur 	**Invite de date/heure d'interface utilisateur Web** 

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée utilisateur de la date et de l'heure

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	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.

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée utilisateur de la date et de l'heure (suite)

Canal	Prise en charge	Contraintes
Workplace	Pris en charge	L'interface Workplace ne prend pas en charge nativement un widget de sélection de date. La sélection de la date et de l'heure se fait à l'aide des boutons pris en charge dans ces interfaces. Le contrôle d'entrée utilisateur Date/Heure invite l'utilisateur à entrer une date, affichant la date et l'heure actuelles. L'utilisateur sélectionne le bouton mois, jour, année ou heure pour modifier cette valeur. Les champs d'heure et de jour invitent l'utilisateur à saisir une nouvelle valeur. Les champs Mois et Année affichent un ensemble de boutons avec les mois ou années actuels et à venir. Sélectionnez l'un de ces boutons ou saisissez une valeur pour définir l'heure ou l'année.
Facebook Messenger	Pris en charge	Si votre administrateur a défini l'option permettant de demander le fuseau horaire au client, la date et l'heure sélectionnées reflètent le fuseau horaire du client. Dans le cas contraire, ils s'affichent dans le fuseau horaire UTC. Pour plus d'informations sur le paramètre de fuseau horaire, reportez-vous à la section Configurer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger.
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Pris en charge	Aucun
WhatsApp	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Pris en charge	Pour de meilleurs résultats, activez NLU au niveau du nœud.

Contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de fichiers

Utilisez le contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de fichiers dans une Agent virtuel rubrique pour inviter un utilisateur à charger une image ou n'importe quel type de fichier. Une fois que l'utilisateur a téléchargé un fichier image, l'image apparaît immédiatement dans le Agent virtuel client.

Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de fichiers

Tous les types de fichiers sont pris en charge par le sélecteur de fichiers, à l'exception du format SVG pour les fichiers image. Bien que l'image puisse être en haute résolution, l'image affichée dans le Agent virtuel client est mise à l'échelle en fonction du rapport hauteur/largeur. Les images sont mises à l'échelle pour s'adapter à la fenêtre de 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.

Dans Microsoft Teams, un fichier peut être téléchargé via l'icône de trombone (pièce jointe) ou par glisser-déplacer. Le copier-coller ne fonctionne que pour les fichiers image. Les utilisateurs peuvent partager des pièces jointes Microsoft Teams via le contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de Agent virtuel fichiers et en envoyant des pièces jointes tout en discutant avec un agent en direct. Les pièces jointes multiples sont prises en charge pour les scénarios d'agent actif et de sélecteur de fichier.

Découvrez ce que le scénario du sélecteur d'agent actif prend en charge ou non :

- Prend en charge plusieurs fichiers.
- Ne prend pas en charge le format SVG pour les fichiers image.
- Prend en charge une combinaison de texte, de fichiers et d'emojis. Toutefois, les commandes peuvent s'afficher différemment selon la façon dont un utilisateur envoie ces articles et la façon dont un agent les perçoit.
- Ne prend pas en charge le texte formaté.

Lorsqu'un chargement de fichier est en cours, vous ne pouvez pas charger ou saisir de texte pour le scénario de sélecteur d'agent actif. Les fichiers téléchargés font l'objet d'une analyse antivirus et d'une validation.

Découvrez ce que le contrôle du sélecteur de fichier prend en charge ou non :

- Prend en charge plusieurs fichiers.
- Ne prend pas en charge le format SVG pour les fichiers image.

Lorsqu'un chargement de fichier est en cours, vous ne pouvez pas charger ou saisir de texte pour le contrôle du sélecteur de fichier. Les fichiers téléchargés font l'objet d'une analyse antivirus et d'une validation.

Vous pouvez lier un fichier chargé à un ticket que vous créez à l'aide de l'utilitaire Action d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Utilitaire d'action d'enregistrement.

La table suivante répertorie les détails des propriétés du sélecteur de fichier.

Propriétés du sélecteur de fichiers

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie le nœud de contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de fichiers dans le flux de rubriques.
Nom de variable	Nom de la variable qui stocke la réponse de l'utilisateur à cette invite. Le nom de variable est automatiquement créé à partir de la `Node name` propriété.
Invite	Invite ou question demandant à l'utilisateur de charger l'élément. L'invite peut être une chaîne de texte qui inclut des variables ou un script qui renvoie du texte.
Autoriser l'utilisateur à charger	Type de fichier à charger. Tous les types de fichiers sont pris en charge, à l'exception du format SVG pour les fichiers image.
Avancés	
Messages de confirmation	
Confirmation de l'achèvement de l'entrée	Réponse de l'agent affichée à l'utilisateur lorsque l'interaction du nœud est terminée. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. 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.

Propriétés du sélecteur de fichiers (suite)

Propriété	Description
	exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : Merci (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{vaInputs.username}} !
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l'utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ **Valeur par défaut** est correcte. Ce message est utilisé au lieu d'une valeur dans le champ **Invite** . Il peut contenir une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : êtes-vous (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ? Ou si vous utilisez un script, le message de confirmation peut être : Êtes-vous {{vaScripts.lastUsername}} ?.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.
Ignorer la resollicitation si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer la resollicitation dans la conversation. Lorsqu'un nœud précédent est revisité via un bouclage de rubrique ou une action de boîte de dialogue, Agent virtuel contourne ce nœud et conserve automatiquement sa valeur d'origine.

Utilisation du contrôle du sélecteur de fichiers dans différentes interfaces clientes

Le processus de sélection d'une image diffère en fonction de l'interface Agent virtuel client. Procédez comme suit pour sélectionner une image dans l'interface client de votre choix.

Le tableau suivant répertorie les détails sur le contrôle Sélecteur de fichier dans différentes interfaces clientes.

Contrôle du sélecteur de fichier dans différentes interfaces clientes

Plateforme	Étapes de sélection d'une image ou d'un fichier
Interface utilisateur Web	1. Sélectionnez **Cliquez ici pour charger une image.** ou **Cliquez ici pour charger un fichier.** 2. Sélectionnez un fichier à partir de votre ordinateur local. Tous les types de fichiers sont pris en charge.

Traduction automatique

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

Contrôle du sélecteur de fichier dans différentes interfaces clientes (suite)

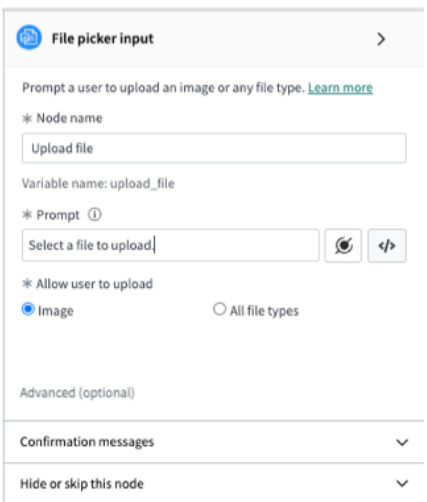
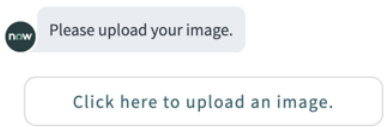
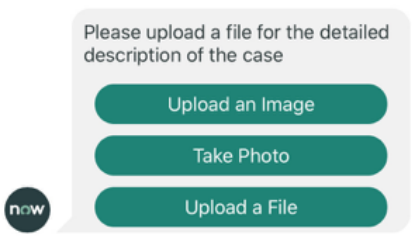
Plateforme	Étapes de sélection d'une image ou d'un fichier
Slack	**1.** Sélectionnez l'icône **verte +** . **2.** Sélectionnez **Votre ordinateur**. **3.** Sélectionnez un fichier image sur votre ordinateur local. Tous les types de fichiers sont pris en charge.
Microsoft Teams	**1.** Sur votre ordinateur local, copiez un fichier image. **2.** Collez le fichier image dans le champ de saisie de texte de .Microsoft Teams
Workplace	**1.** Sélectionnez l'icône Image du . **2.** Sélectionnez un fichier image sur votre ordinateur local. Tous les types de fichiers sont pris en charge.
ServiceNow Mobile	**1.** Appuyez sur **Charger une image**. **2.** Sélectionnez un fichier image dans la photothèque de votre appareil mobile. **Remarque :** Le bouton **Charger un fichier** n'est disponible que lorsque vous activez la propriété **Sélecteur de fichiers Tous les types de fichiers** .

Exemple d'un contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de fichiers

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

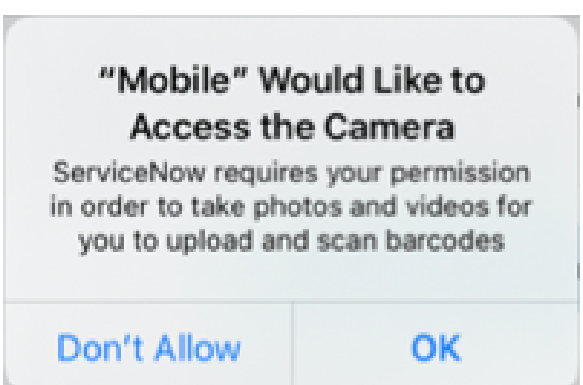
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés du sélecteur de fichiers	Invite du sélecteur de fichiers
Propriétés de base du contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de fichiers 	**Invite de sélecteur de fichier d'interface utilisateur Web (image)**  **ServiceNow Mobile Invite de sélecteur de fichier** 

Prise en charge du canal

Le tableau suivant répertorie les détails sur la prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de fichier.

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de fichiers

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Invitez les utilisateurs à demander l'autorisation à l'application d'accéder à une caméra ou à un système de fichiers si l'utilisateur n'a pas déjà donné l'autorisation. 

Traduction automatique

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

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée de l'utilisateur du sélecteur de fichiers (suite)

Canal	Prise en charge	Contraintes
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Pris en charge	Les types de fichiers pris en charge sont JPG, PNG, BMP et MP4. Les fichiers ont une limite de taille maximale basée sur le type de fichier : • Pour les images, la limite de taille maximale est de 10 Mo. • Pour les vidéos, la limite de taille maximale est de 200 Mo.
SMS Twilio	Prise en charge partielle	Fichiers image uniquement
LINE	Pris en charge	Les types de fichiers pris en charge sont JPG, PNG, BMP et MP4. Les fichiers ont une limite de taille maximale basée sur le type de fichier : • Pour les images, la limite de taille maximale est de 10 Mo. • Pour les vidéos, la limite de taille maximale est de 200 Mo.
WhatsApp	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Non applicable

Contrôle d'entrée de l'utilisateur de Carrousel

Utilisez le contrôle d'entrée utilisateur Carrousel dans une Agent virtuel rubrique pour présenter une invite et une série horizontale d'images étiquetées. L'utilisateur peut sélectionner un seul élément dans le carrousel.

Conseil :
Si vous souhaitez modifier le nombre par défaut d'éléments répertoriés par page, vous pouvez modifier la `com.glide.cs.picker_page_limit` propriété système. La valeur par défaut est de 10.

Traduction automatique

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

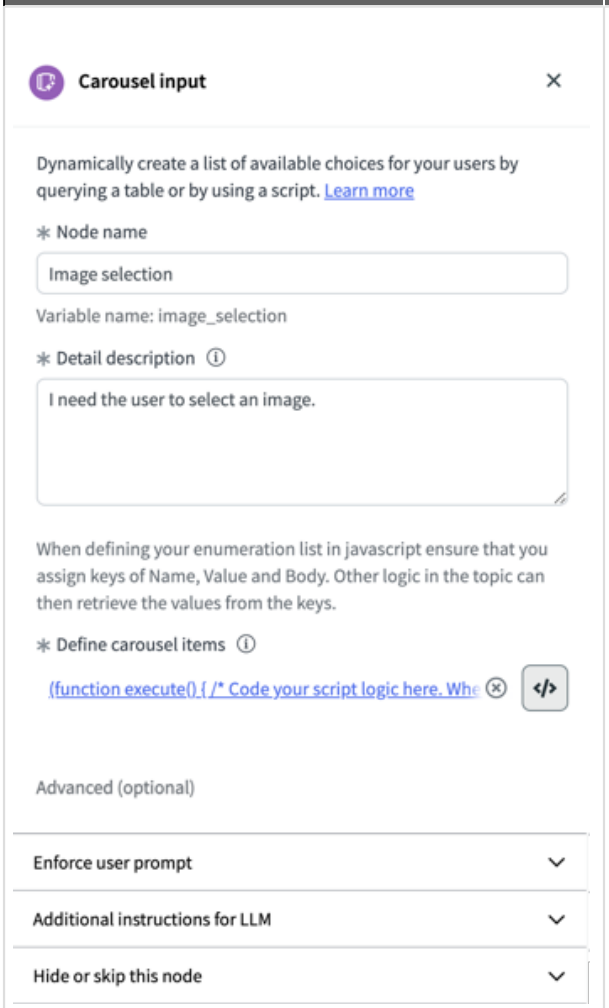
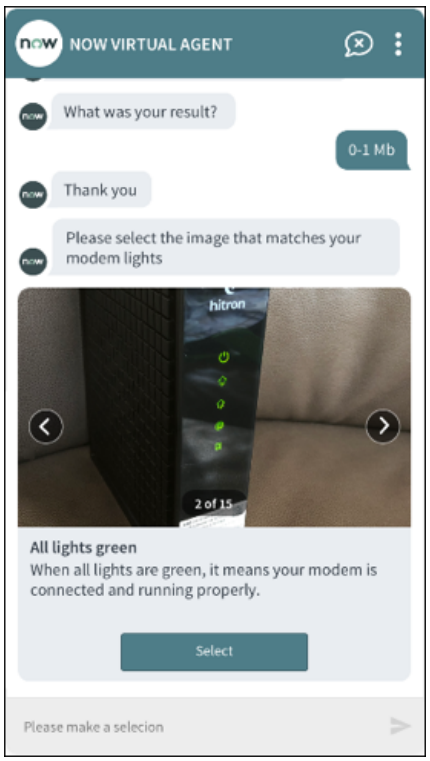
Propriétés du contrôle d'entrée de carrousel pour la découverte de rubriques LLM

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d'entrée de l'utilisateur de Carrousel dans le flux de rubriques.
Définir des éléments de carrousel	Utilisez un script pour créer des éléments à sélectionner dans votre carrousel. Le script doit renvoyer un tableau contenant un ou plusieurs éléments. Consultez la section Exemple d'expression d'élément de carrousel dans cette rubrique.
Avancé (facultatif)	
Appliquer l'invite utilisateur	
Appliquer l'invite utilisateur	Basculez pour ouvrir le champ **d'invite Utilisateur** . La valeur du champ **d'invite utilisateur** s'affiche pour les utilisateurs plutôt que le message généré par LLM. Vous pouvez créer des messages personnalisés à l'aide d'un langage simple, de scripts ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Validation	Ajoutez un script pour valider l'entrée de l'utilisateur. Par exemple, vérifiez si l'utilisateur a entré une adresse e-mail valide.
Instructions supplémentaires pour LLM	Instructions supplémentaires pour le LLM, telles que l'ajout de formats de données, de restrictions ou de valeurs par défaut pour les réponses utilisateur. Vous pouvez créer des instructions supplémentaires en langage normal, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Ce champ ne s'applique pas lorsque le nœud Carrousel est utilisé dans le nœud Collecteur d'entrées.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un 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.

Exemple de contrôle d’entrée de carrousel pour la découverte de rubriques LLM

Propriétés du carrousel	Invite de carrousel
	

Invite de carrousel d’interface utilisateur Web

Propriétés du contrôle d’entrée de carrousel pour la découverte de rubriques NLU

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d’entrée de l’utilisateur de Carrousel dans le flux de rubriques.
Nom de variable	Nom de la variable qui stocke la sélection effectuée par l’utilisateur. Le nom de variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom de nœud** .
Invite	Invite ou question pour l’utilisateur. L’invite peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Cette valeur n’est utilisée que lorsque la valeur par défaut n’est pas spécifiée. Par exemple : Comment t’appelles-tu ?
Entité NLU	Option permettant d’associer une NLU entité au nœud. Si une NLU entité est associée à la variable d’entrée pour ce nœud, Agent virtuel elle peut remplir le créneau de 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.

Propriété	Description
	spécifiée en fonction de l'énoncé de l'utilisateur. Sélectionnez une entité dans la liste des entités associées à l'intention de la rubrique. Lorsque vous spécifiez une entité pour le nœud, le commutateur Ne pas demander aux utilisateurs de confirmer l'entité reconnue s'affiche. Lorsqu'elle est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite. Ce champ n'est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l'instance.
Définir des éléments de carrousel	Utilisez un script pour créer des éléments à sélectionner dans votre carrousel. Le script doit renvoyer un tableau contenant un ou plusieurs éléments. Consultez la section Exemple d'expression d'élément de carrousel dans cette rubrique.
Aucun message de réponse d'enregistrement	Message à l'utilisateur indiquant qu'aucun enregistrement n'a été trouvé. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte.
Avancés	
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur prédéfinie pour la réponse de l'utilisateur à la question ou à l'invite. La réponse définie dans le champ **de confirmation de la valeur par défaut** demande à l'utilisateur de confirmer la valeur par défaut. Si l'utilisateur répond non, la valeur devient nulle. La valeur par défaut peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas, la valeur par défaut peut être : Variables de script > Dernier nom d'utilisateur. Ou si vous utilisez un script, la valeur par défaut peut être : {{vaScripts.lastUsername}}.
Messages de confirmation	
Confirmation de l'achèvement de l'entrée	Réponse de l'agent affichée à l'utilisateur lorsque l'interaction du nœud est terminée. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : Merci (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{vaInputs.username}} !.
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l'utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ **Valeur par défaut** est correcte. Ce message est utilisé au lieu d'une valeur dans le champ **Invite** . Il peut contenir une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : êtes-vous (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ? Ou si vous utilisez un script, le message de confirmation peut être : Êtes-vous {{vaScripts.lastUsername}} ?.
Commutation de conversation	
Cette section n'est disponible que lorsque NLU Discovery est activé sur l'instance.	
Activer pour permettre aux utilisateurs de changer l'objet	Option permettant d'activer NLU la prédiction pour ce nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent saisir du texte pour répondre aux questions, quel que soit le type de contrôle d'entrée utilisé. Agent virtuel utilise cet énoncé pour correspondre à une autre intention existante, ce qui permet à l'utilisateur de changer de rubrique.

Traduction automatique

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

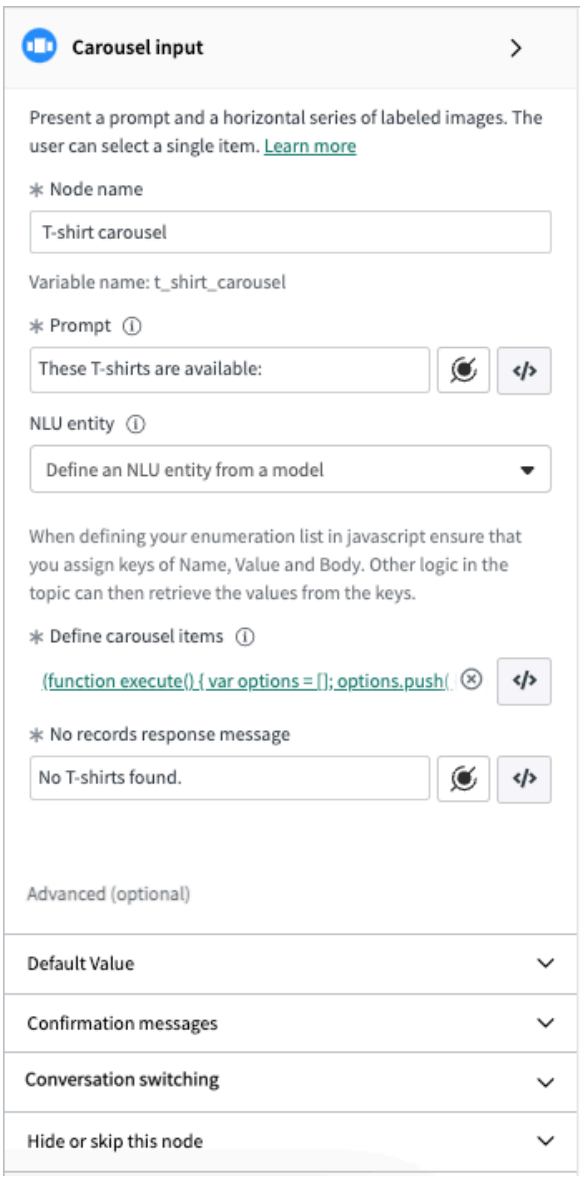
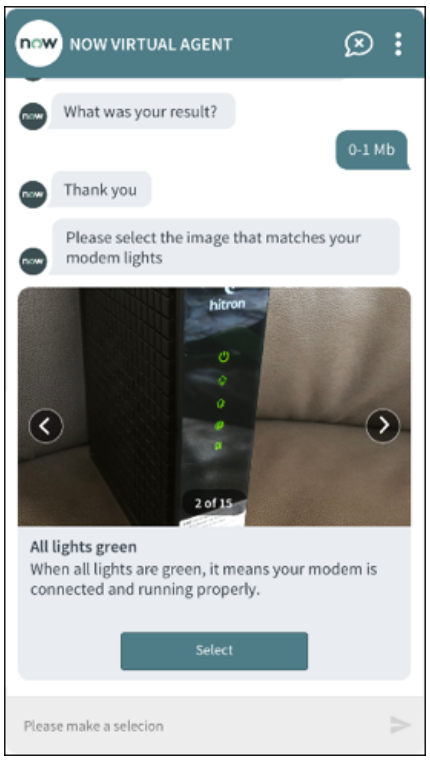
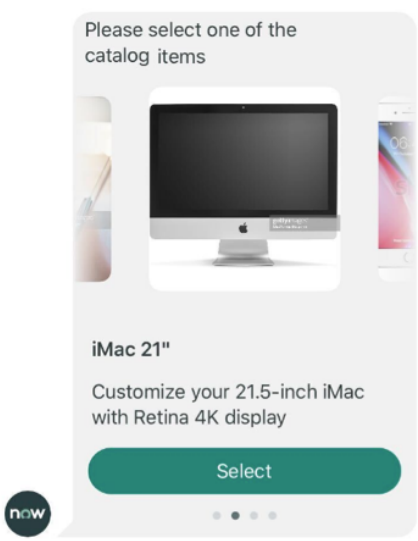
Propriété	Description
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script.
Ignorer la resollicitation si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer la resollicitation dans la conversation. Lorsqu'un nœud précédent est revisité via un bouclage de rubrique ou une action de boîte de dialogue, Agent virtuel contourne ce nœud et conserve automatiquement sa valeur d'origine.

Exemple de contrôle d'entrée de manège pour la découverte de rubriques NLU

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 carrousel	Invite de carrousel
	**Invite de carrousel d'interface utilisateur Web**  **ServiceNow Mobile Invite de carrousel** 

Exemple d'expression d'élément de carrousel

```
(function execute() {
   var options = [];
     options.push(
        {
           'Name': 'Item 1',
```

Traduction automatique

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

```
            'Value': 'item_1',
            'Description': 'Acme keyboard model 200',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/688666/pexels-photo-688666.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
200","description":"The model 200 keyboard is a ten-key-less keyboard."}
        }
    );
    options.push(
        {
            'Name': 'Item 2',
            'Value': 'item_2',
            'Description': 'Acme keyboard model 300',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/916472/pexels-photo-916472.jpeg'
            'Card_name': 'AcmeCard'
            'Card_data': {"identifier":"IT hardware and software","header":"Acme keyboard model
300","description":"The model 300 keyboard is a full-size keyboard with a ten-key pad."}
        }
    );
    return options;

})()
```

Le script de la propriété *Expression d'élément de carrousel* définit et renvoie un tableau contenant les éléments qui apparaissent dans votre carrousel. Les éléments de ce tableau doivent contenir des clés `de nom`, de `valeur` et de `corps` . Dans l'exemple, le script crée un tableau appelé `options` et ajoute deux éléments, chacun avec les clés requises. Les images ici sont codées en dur à titre d'exemple.

Exemple de clé de code

Clé	Description
Nom	Nom de l'élément de carrousel. Ce nom est affiché sous l'image sur le carrousel.
Valeur	Valeur pour l'élément. Lorsqu'un utilisateur sélectionne un élément de carrousel, cette valeur est stockée dans la variable nommée dans la propriété *Nom de variable* .
Description	Chaîne de texte qui décrit l'élément de carrousel. La description est affichée sous le nom de l'image. Un carrousel avec plus de trois éléments affiche des flèches gauche et droite pour faire défiler les images et un bouton **Sélectionner** sous chaque élément. Si une description fait plus de 140 caractères, les utilisateurs peuvent développer le contenu.
Corps	Image utilisée dans l'élément de carrousel. La valeur est l'URL d'un fichier image.
Card_name	En-tête de chaîne de texte identifiant la carte affichée dans le carrousel.
Card_data	Tableau contenant des chaînes de texte à présenter sur la carte. Les valeurs comprennent l'identificateur, l'en-tête et 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.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée de l'utilisateur du carrousel

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun. Si le carrousel contient plus de 10 éléments, les utilisateurs doivent sélectionner **Suivant** pour examiner les éléments restants.
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Pris en charge	Le titre d'une image est limité à 40 caractères maximum. Le texte de l'image a une limite de caractères maximale de 60 caractères. Un utilisateur ne peut afficher que 10 images à la fois. S'il y a plus de 10 images, le format de pagination est utilisé pour afficher plus d'options. La valeur par défaut du nombre maximal d'images dans un carrousel pour une page est définie dans la *sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* propriété système. Cette propriété se trouve dans la table Propriétés système [sys_properties].
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Pris en charge	Le titre d'une image est limité à 40 caractères maximum. Le texte de l'image a une limite de caractères maximale de 60 caractères. Un utilisateur ne peut afficher que 10 images à la fois. S'il y a plus de 10 images, le format de pagination est utilisé pour afficher plus d'options. La valeur par défaut du nombre maximal d'images dans le carrousel d'une page est définie dans la *sn_va_line.max.carousel.cards* propriété système. La propriété figure dans la table Propriétés système [sys_properties].
WhatsApp	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Pris en charge	Pour les appareils à écran, utilisez le défilement tactile. Pour les appareils sans écran, utilisez la pagination vocale.

Traduction automatique

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

Texte sécurisé Contrôle d'entrée de l'utilisateur

Le contrôle Texte sécurisé permet de chiffrer des informations sensibles fournies sous forme de texte simple ou dans d'autres formats. Utilisez ce contrôle pour chiffrer les informations sensibles dans les rubriques qui utilisent la découverte de grand modèle de langage (LLM).

Utilisez ce contrôle pour collecter et chiffrer les informations utilisateur pour les rubriques utilisant la découverte de rubriques de grand modèle de langage (LLM). L'entrée de texte sécurisé évite également l'envoi d'informations sensibles via un LLM.

Texte sécurisé Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d'entrée utilisateur de texte sécurisé dans le flux de rubriques.
Invite	Chaîne de texte ou script qui renvoie du texte. Cette valeur n'est utilisée que lorsque la valeur par défaut n'est pas spécifiée. Par exemple : `Quel est votre mot de passe ?`
Format d'entrée	Format de texte validé lorsqu'un utilisateur saisit certains éléments de texte. Lorsque l'entrée n'est pas valide, le bot demande à l'utilisateur de saisir à nouveau le texte. Choisissez le format de l'élément de texte à valider : • Texte : n'importe quelle chaîne de texte (aucune validation). • E-mail : format composé d'un préfixe d'e-mail (nom d'utilisateur), du symbole @ et du domaine. • Adresse IP (IPV4, IPV6) : format de transmission de données pour le protocole Internet version 4 ou version 6. • Numéro de téléphone (E.164) : format de numéro de téléphone standard internationalement reconnu. • URL : format d'adresse Web. • Personnalisé : script qui fournit une règle de validation pour un format de texte personnalisé. Le script doit inclure les messages d'erreur connexes qui s'affichent lorsque le format attendu n'est pas saisi. Pour des exemples de formats de téléphone et d'adresse IP, voir Formats de téléphone E.164 et types de champs d'adresse IP .
Fonction de hachage	Algorithme de synthèse de méthode basé sur les spécifications de sécurité WS standard.
Chiffrement par salage	Données aléatoires qui sont utilisées comme entrée supplémentaire à une fonction à sens unique de hachages des données.
Avancés	
Valeur par défaut	Une valeur pour la réponse de l'utilisateur à l'invite. Par exemple, si vous connaissez déjà le nom d'utilisateur, la valeur par défaut peut être `(variables de script > dernier nom d'utilisateur)`.
Messages de confirmation	

Traduction automatique

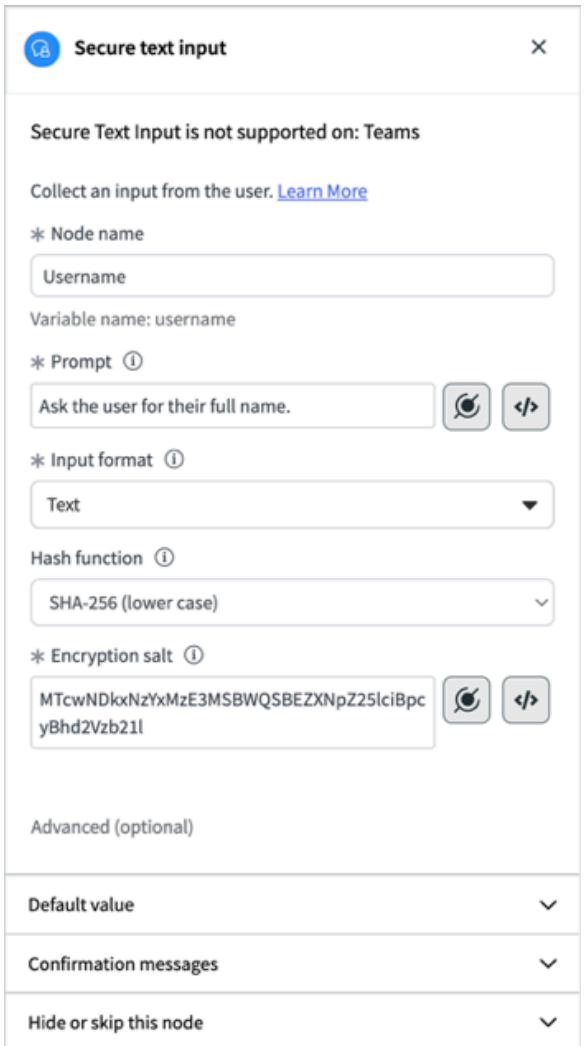
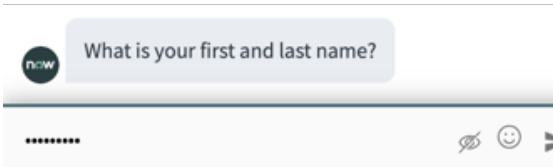
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriété	Description
Confirmation de l'achèvement de l'entrée	Réponse de l’agent affichée à l’utilisateur lorsque l’interaction du nœud est terminée. Le message peut être une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez la remontée pas à pas : Merci (variables d’entrée > nom d’utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{valnputs.username}} !
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l’utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ Valeur par défaut est correcte. Ce message est utilisé au lieu d’une valeur dans le champ Invite. Par exemple : êtes-vous (variables de script > nom d’utilisateur) ?
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Autoriser l’utilisateur à ignorer ce nœud	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d’ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l’aide du générateur de conditions ou d’un script.
Ignorer la resollicitation	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d’ignorer la resollicitation dans la conversation. Lorsqu’un nœud précédent est revisité via un bouclage de rubrique ou une action de boîte de dialogue, Agent virtuel contourne ce nœud et conserve automatiquement sa valeur d’origine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrôle d’entrée utilisateur de texte sécurisé

Propriétés d’entrée	Invite d’entrée
Propriétés de base du contrôle d’entrée de texte sécurisé 	**Texte sécurisé de l’interface utilisateur Web invite d’entrée de l’utilisateur** 

Traduction automatique

Prise en charge du canal

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s’afficher et fonctionner différemment dans d’autres canaux.

Prise en charge du canal pour le contrôle d’entrée utilisateur de texte

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun.

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

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée utilisateur de texte (suite)

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun.
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun.
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun.
Slack	Pris en charge	Slack Les utilisateurs peuvent modifier le texte précédemment saisi dans une conversation. Toutefois, Agent virtuel traite les messages tels qu'ils sont saisis pour la première fois. Si un utilisateur Slack modifie une entrée de texte, comme un commentaire pour mettre à jour un ticket, il Agent virtuel n'évalue pas la mise à jour modifiée.
Workplace	Pris en charge	Aucun.
Facebook Messenger	Pris en charge	La limite maximale de caractères est de 5 000 caractères.
SMS Twilio	Pris en charge	Aucun.
LINE	Pris en charge	La limite maximale de caractères est de 5 000 caractères.
WhatsApp	Pris en charge	Aucun.
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun.
Alexa (Voix)	Pris en charge	Pour les appareils à écran, des limites de caractères peuvent s'appliquer. Pour plus d'informations, consultez la documentation du développeur Alexa .

Traduction automatique

Concepteur d'agent virtuel Réponses de l'agent

Concepteur d'agent virtuel offre divers contrôles pour afficher les réponses de l'agent dans une conversation. Étant donné que les réponses de l'agent se produisent sur des plateformes tierces, le format de chaque sortie peut varier.

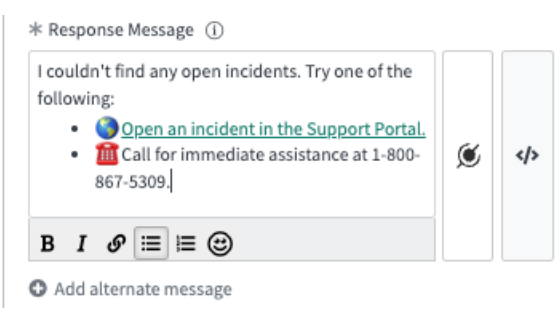
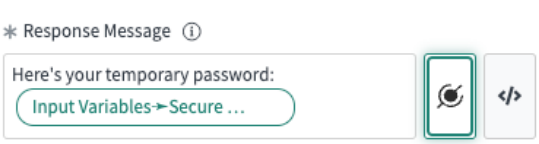
Les contrôles de réponse d'agent suivants peuvent être utilisés dans une Agent virtuel rubrique.

Contrôle de réponse de l'agent de texte

Utilisez le contrôle de réponse de l'agent de texte dans une Agent virtuel rubrique pour afficher une réponse de l'agent sous forme de texte. Vous pouvez formater les réponses de l'agent de texte à l'aide des contrôles de l'éditeur de texte. Par exemple, vous pouvez mettre le texte en gras ou en italique, ainsi qu'inclure des liens, des listes à puces et des emojis.

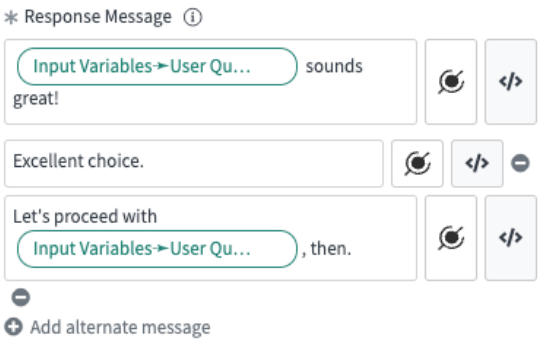
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés de la réponse de l'agent de texte

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de réponse de l'agent de texte dans le flux de rubriques.
Message de réponse	La réponse de l'agent de texte à l'utilisateur. La réponse peut être l'une des réponses suivantes : • Message texte enrichi. • Script, qui peut inclure des variables d'enregistrement Glide ou des variables de script. **Remarque :** Le script peut également inclure un mot de passe temporaire pour l'utilisateur final. Vous pouvez mettre en forme les messages texte à l'aide des champs de l'éditeur de texte. Par exemple, vous pouvez utiliser les icônes du champ **Message de réponse** pour mettre le texte en gras ou en italique, ainsi que pour inclure des liens, des listes à puces, des listes numérotées et des emojis.  Vous pouvez également inclure une variable d'entrée, telle qu'un mot de passe temporaire, dans le message de réponse.  Pour inclure un lien, effectuez l'une des opérations suivantes : • Cliquez sur l'icône de lien : . • Ajoutez votre message de réponse. Sélectionnez le texte à utiliser comme lien, puis cliquez sur l'icône de lien. Renseignez les champs de la fenêtre de confirmation. Saisissez le texte à utiliser comme lien, puis entrez l'URL dans le champ Lien. Saisissez l'étiquette d'affichage du lien et une URL statique, ou utilisez le sélecteur de pastilles de données pour créer une URL dynamique.
Ajouter un autre message	Ajoutez un ou plusieurs messages de réponse alternatifs pour l'utilisateur. Agent virtuel choisit au hasard une de vos réponses pour chaque conversation.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	
Avancés	
Sécuriser cette réponse	
Activer	Lorsqu'elle est activée, la réponse du bot est affichée pour l'utilisateur, mais elle est ensuite sécurisée et non visible par d'autres.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Une instruction de condition no-code ou un script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse de l'agent de texte

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Pris en charge	Chaîne de texte brut uniquement
SMS Twilio	Pris en charge	Aucun
LINE	Pris en charge	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.

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse de l'agent de texte (suite)

Canal	Prise en charge	Contraintes
WhatsApp	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Pris en charge	Pour les appareils à écran, prise en charge complète. Pour les appareils sans écran, l'en-tête est lu.

Exemple de script de réponse d'agent de texte

Dans cet exemple, le script renvoie une chaîne qui salue l'utilisateur. La `gs.getUser().getFirstName()` propriété est utilisée pour ajouter le prénom de l'utilisateur actuel.

```
(function execute() {
   return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

Dans cet exemple, le script renvoie des liens vers trois instances dans la réponse. Utilisez **Markdown** pour inclure plusieurs liens dans le script.

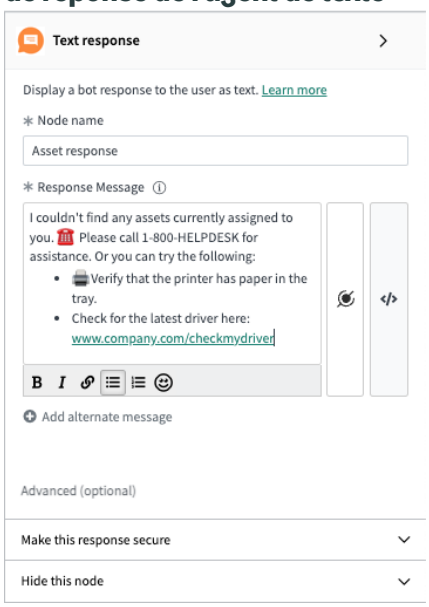
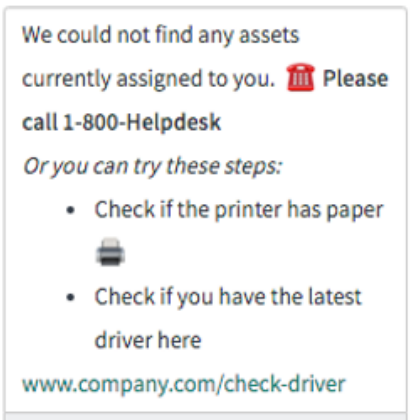
```
(function execute() {
   var output = 'Hello\n';
   output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
   output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
   output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
   return output;
})()
```

Exemple de contrôle de réponse de l'agent de texte

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de réponse	Sortie de réponse de l'agent de texte
Propriétés de base du contrôle de réponse de l'agent de texte 	**Texte de l'interface utilisateur Web Sortie de réponse de l'agent** 

Contrôle de réponse de l'agent de texte LLM

Utilisez ce contrôle pour écrire une description de l'invite qui créera dynamiquement un message de sortie pour l'utilisateur dans les conversations qui utilisent la découverte de rubriques de grand modèle de langage (LLM).

Propriétés du contrôle de réponse de l'agent de texte LLM

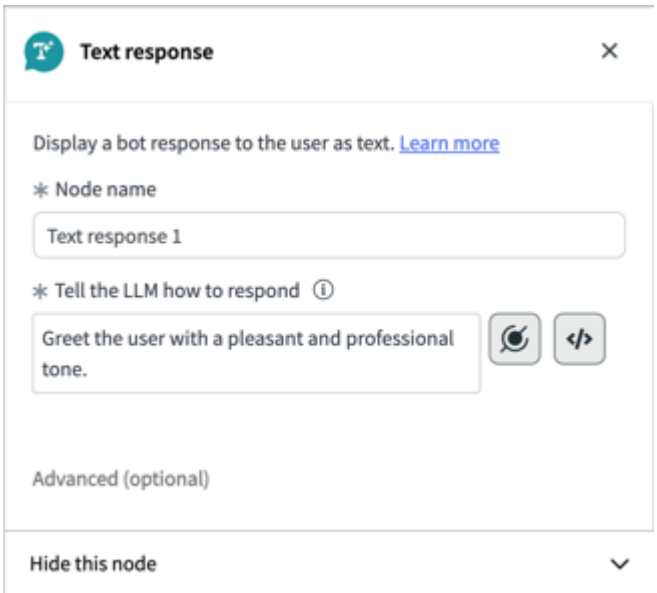
La réponse de l'agent de texte est disponible dans la palette lorsque vous utilisez des rubriques qui utilisent la découverte de rubriques LLM.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse de l'agent de texte LLM dans le flux de rubriques.
Indiquer au LLM comment répondre	Quel type de message vous voulez que le LLM envoie à l'utilisateur. Par exemple, saluez l'utilisateur de manière amicale et professionnelle. Vous pouvez créer des messages à l'aide de texte brut, de scripts ou de conditions définies à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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



Contrôle de réponse de l'agent d'image

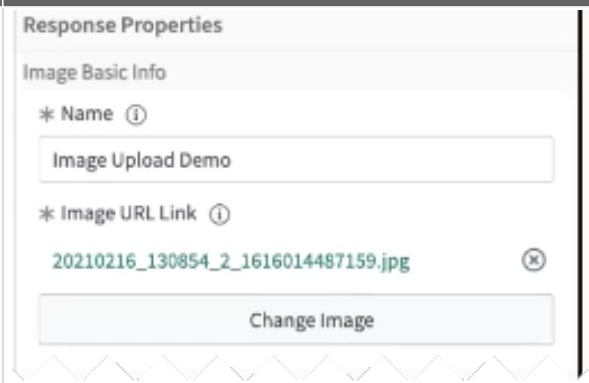
Utilisez le contrôle de réponse de l'agent d'image dans une Agent virtuel rubrique pour charger et afficher une image à partir d'un lien URL. Le rapport hauteur/largeur de l'image détermine la taille de l'image dans la bulle de messagerie instantanée du bot.

Propriétés du contrôle de réponse de l'agent d'image

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse de l'agent d'image dans le flux de rubriques.
Lien vers l'URL d'image	Le lien URL vers un fichier image que vous souhaitez inclure dans la conversation. Pour définir une valeur, effectuez l'une des opérations suivantes : • Spécifiez l'URL de l'image à l'aide du champ de texte, de la pastille de données ou du script. • Chargez une image en cliquant sur **Charger une image**. Si vous chargez une image, l'image sélectionnée est téléchargée sur le serveur et stockée dans la table Images [sys_db_image] et dans les ensembles de mises à jour. Lorsque l'image est stockée dans la table Images et les ensembles de mises à jour, vous pouvez l'utiliser dans une instance de production ou de non-production, selon vos besoins. Une fois l'image téléchargée, le lien URL est inclus dans la feuille Propriétés de la**réponse** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	 Cliquez sur le lien pour afficher l'image. L'URL est générée dynamiquement. Le nom de l'instance est inséré au début du chemin de l'URL. Vous pouvez modifier ou supprimer le lien vers l'image. Si vous supprimez le lien de cette feuille de propriétés, seule la référence à l'URL est supprimée. L'image reste sur le serveur pour une utilisation ultérieure.
Texte alt de l'image	Texte alternatif, lisible à l'écran, inclus pour l'accessibilité. Ce texte est utilisé avec l'image. Saisissez le texte à l'aide du champ de texte, de la pastille de données ou du script. Pour plus d'informations sur l'utilisation de pastilles de données ou de scripts, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse de l'agent d'image

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	La taille maximale de l'image est déterminée par la `com.glide.attachment.max_size` propriété système. La valeur par défaut est de 1024 Mo.
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	La taille maximale de l'image est déterminée par la `com.glide.attachment.max_size` propriété système. La valeur par défaut est de 1024 Mo.
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Non applicable

Traduction automatique

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

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse de l'agent d'image (suite)

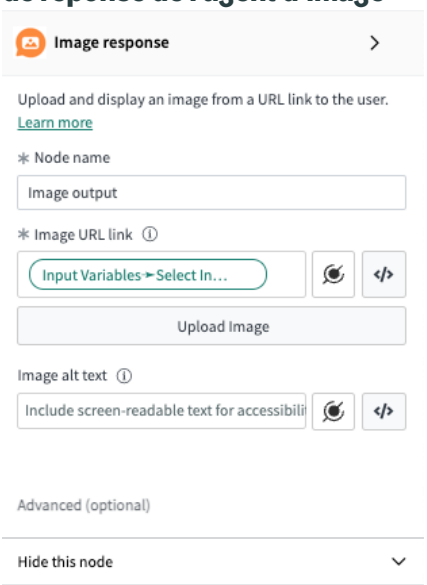
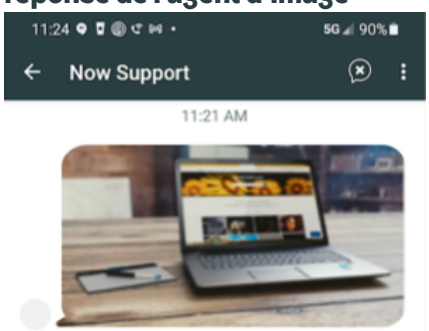
Canal	Prise en charge	Contraintes
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Pour plus de détails sur la taille d'image maximale autorisée, consultez la Slack documentation.
Workplace	Pris en charge	Pour plus de détails sur la taille d'image maximale autorisée, consultez la Workplace documentation.
Facebook Messenger	Pris en charge	Pour plus de détails sur la taille d'image maximale autorisée, consultez la Facebook Messenger documentation.
SMS Twilio	Pris en charge	Les limites de taille des fichiers peuvent varier. Pour connaître Twilio les limitations, consultez leurs types de contenu acceptés pour les médias .
LINE	Pris en charge	Les limites de taille des fichiers peuvent varier. Pour en savoir plus, consultez la LINE documentation.
WhatsApp	Pris en charge	Les limites de taille des fichiers peuvent varier. Pour en savoir plus, consultez la WhatsApp documentation.
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Prise en charge partielle	Pris en charge sur les appareils dotés d'écrans. Pour les appareils sans écran, l'utilisateur reçoit un message : Nous avons trouvé une image. Pour plus de détails, voir Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de messagerie vocale optimale Alexa.

Exemple de contrôle de réponse de l'agent d'image

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de réponse	Sortie de réponse de l'agent d'image
Propriétés de base du contrôle de réponse de l'agent d'image 	**Sortie de réponse de l'agent d'image d'interface utilisateur Web** **ServiceNow Mobile Sortie de réponse de l'agent d'image** 

Lier le contrôle de réponse de l'agent

Utilisez le contrôle Lier la réponse de l'agent dans une Agent virtuel rubrique pour présenter une réponse de l'agent. La réponse contient une invite d'en-tête avec un lien URL unique vers un élément ou plusieurs liens URL pour jusqu'à trois éléments.

Remarque :
Si vous utilisez le contrôle de réponse de l'agent de liaison pour Agent virtuel les conversations sur les applications Now Mobile, les liens Web s'ouvrent dans le navigateur mobile. Si vous souhaitez que les liens s'ouvrent dans un écran mobile natif au sein de l'application mobile, créez des liens profonds pour les éléments de vos rubriques de conversation. Pour plus d'informations sur les liens profonds dans les applications mobiles, consultez l'API globale MobileDeepLinkGenerator .

Lier les propriétés du contrôle de réponse de l'agent

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse de l'agent de liaison dans le flux de rubriques.
Liste de liens	Type de liens renvoyés dans le résultat 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.

Propriété	Description
	• Sélectionnez **un lien unique** pour renvoyer un élément dans les résultats de sortie. • Sélectionnez **plusieurs liens** pour renvoyer jusqu'à trois éléments dans les résultats de sortie.
Propriétés d'un lien unique	
En-tête	Message affiché au-dessus du lien URL. Le message peut être une chaîne avec des variables ou un script.
Étiquette	Texte qui identifie un lien unique dans la bulle du bot. Le texte peut être une chaîne avec des variables ou un script.
Lien	Lien vers un élément unique, tel qu'une page de site Web ou un enregistrement particulier. Le lien peut être une chaîne avec des variables ou un script qui renvoie une URL valide sous forme de chaîne. Par exemple, vous pouvez saisir l'URL complète, telle que https://servicenow.com.
Propriétés des liens multiples	
Message d'en-tête	Invite de texte qui s'affiche au-dessus de la liste de liens. L'invite peut être une chaîne avec des variables ou un script.
Expression de valeur de la liste de liens	Script qui crée une liste de liens à afficher. Le script inclut les paramètres suivants : URL du lien, étiquette d'affichage du lien, description du lien et contexte du lien.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse bot Link

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	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.

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse bot Link (suite)

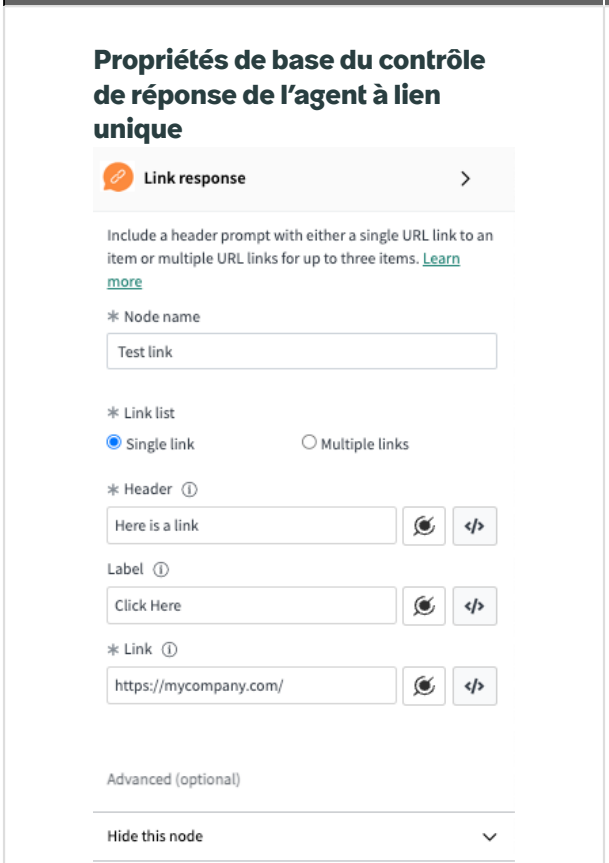
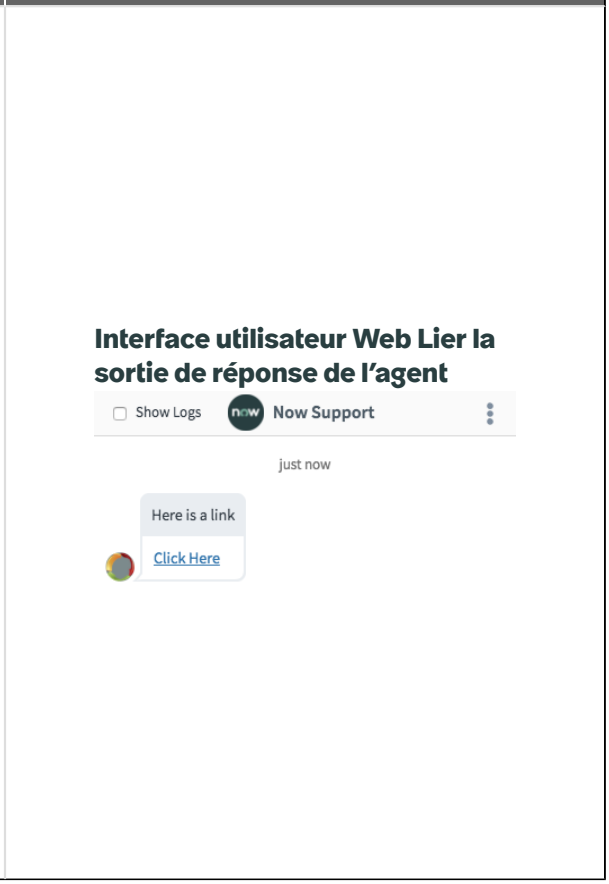
Canal	Prise en charge	Contraintes
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Pris en charge	Le lien Web apparaît sous la forme d'un bouton URL dans la conversation.
SMS Twilio	Pris en charge	Aucun
LINE	Pris en charge	Aucun
WhatsApp	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Pris en charge	Toutes les URL doivent être ajoutées à la table de liste de domaines autorisés [sys_cs_hostname_allow_list].
Alexa (Voix)	Prise en charge partielle	Pris en charge sur les appareils dotés d'écrans. Pour les appareils sans écran, l'utilisateur reçoit un message : Nous avons trouvé un lien. Pour plus de détails, voir Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de messagerie vocale optimale Alexa.

Exemple de contrôle de réponse de bot à lien unique

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de réponse de l'agent à lien unique	Lier la sortie de la réponse de l'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.

Exemple de propriétés de contrôle de réponse bot à liens multiples

Propriétés de réponse de l'agent en plusieurs liens	Lier la sortie de la réponse de l'agent
Propriétés de base du contrôle de réponse bot multi-lien Link response Include a header prompt with either a single URL link to an item or multiple URL links for up to three items. Learn more * Node name Test multi-link * Link list Single link / Multiple links * Header Message I found some information that might help you: * Link List Value Expression (function execute(header) { var groupedLinks Advanced (optional) Hide this node	**Lien de l'interface utilisateur Web Sortie de réponse de l'agent : plusieurs liens URL** I found some information that might help you: Short term disability - United States eligible employee may be able to take time off: Medical Family Care Pregnancy Disability Personal… Knowledge Long term disability – United States to take extended time away from work. The following are the types of leaves of absence for … Knowledge Family and Medical leave request to take extended time away from work. The following are the types of leaves of absence for … Knowledge **Remarque :** La sortie de bot multiliens est également prise en charge dans Microsoft Teams, Slack, Workplace et Facebook Messenger.

Contrôle de réponse de l'agent HTML

Utilisez le contrôle de réponse de l'agent HTML pour afficher du texte HTML statique dans la réponse de l'agent Agent virtuel .

Remarque :
Si vous avez créé des conversations dans des versions antérieures qui utilisent ce contrôle de réponse d'agent pour générer des mises en page de carte, envisagez de mettre à jour vos conversations pour utiliser le contrôle de réponse de l'agent de carte. La carte affiche les informations d'un enregistrement dans votre instance et contient un lien vers cet enregistrement connexe.

Considérations relatives à la sécurité du balisage HTML

Pour des raisons de sécurité, un script d'assainisseur HTML s'exécute automatiquement et vérifie tout le balisage HTML utilisé dans l'instance, y compris Agent virtuel les conversations. Le script d'assainissement supprime les éléments ou les attributs susceptibles d'activer les attaques de script de site à site. Vous pouvez modifier le script d'assainisseur HTML pour modifier la liste des éléments de balisage à conserver ou à supprimer. Pour plus d'informations, voir Assainisseur HTML . Pour obtenir des exemples d'ajout d'éléments de balisage aux listes d'exclusion ou d'inclusion, voir Configurer l'assainisseur HTML .

Pour désactiver le script d'assainisseur HTML uniquement pour Agent virtuel les conversations, ajoutez la propriété système et définissez la `com.glide.cs.html.sanitizer.enabled` valeur sur faux. Pour plus d'informations sur la création d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .

Traduction automatique

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

Propriétés du contrôle de réponse de l'agent HTML

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse du bot HTML dans le flux de rubriques.
Message HTML	Sortie HTML à afficher. Cliquez sur l'icône </> Script pour ouvrir l'éditeur HTML et saisissez le texte HTML.
Hauteur (Pixel)	Hauteur maximale de la zone d'affichage des résultats HTML dans les applications de messagerie tierces.
Largeur (Pixel)	Largeur maximale de la bulle du bot pour l'affichage de la sortie HTML dans les applications de messagerie tierces.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Prise en charge du canal

Remarque :
Comme le montrent les exemples, la sortie HTML peut varier dans les applications de messagerie tierces. Déterminez une **zone de hauteur** et de **largeur** appropriée en définissant les valeurs initiales de hauteur et de largeur, en prévisualisant la sortie HTML dans les applications de messagerie que vous avez l'intention d'utiliser, puis en ajustant les valeurs de hauteur et de largeur.

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse du bot HTML

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Étant donné que le HTML est rendu sous forme d'image dans Microsoft Teams, d'autres contrôles sont recommandés. Par exemple, utilisez des images ou des cartes au lieu de HTML pour Microsoft Teams.

Traduction automatique

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

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse du bot HTML (suite)

Canal	Prise en charge	Contraintes
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Non applicable
Alexa (Voix)	Prise en charge partielle	Pris en charge sur les appareils dotés d'écrans. Pour les appareils sans écran, l'utilisateur reçoit un message : Nous avons trouvé un lien. Pour plus de détails, voir Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de messagerie vocale optimale Alexa.

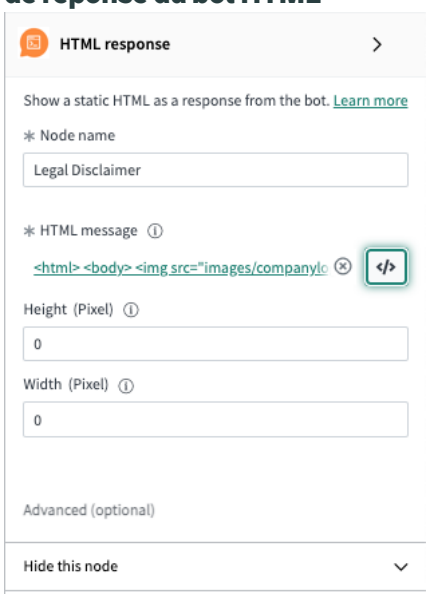
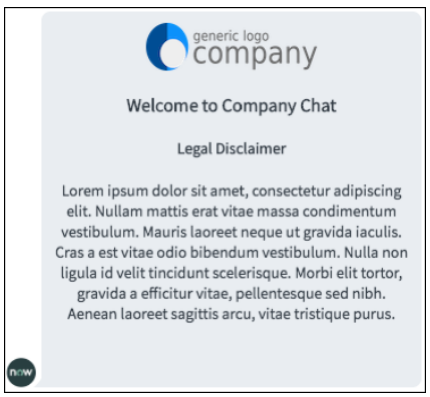
Exemple de sortie de réponse d'agent HTML

La réponse de l'agent HTML affiche un HTML statique comme réponse de messagerie instantanée. Cet exemple comprend une image, des en-têtes et du texte de paragraphe. L'interface utilisateur Web présente ce contenu au format HTML. Les Slackinterfaces utilisateur et WorkplaceMicrosoft Teams, affichent le même contenu qu'une image PNG. Les liens URL contenus dans le code HTML sont extraits et affichés sous l'image. L'URL peut être un lien absolu ou relatif. Si vous utilisez un lien relatif, il doit être relatif à l'instance ServiceNow .

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de réponse de l'agent HTML	Sortie de réponse de l'agent HTML
Propriétés de base du contrôle de réponse du bot HTML 	**Sortie HTML de l'interface utilisateur Web** 

Contrôle de réponse de l'agent à réponse multiple

Utilisez le contrôle de réponse bot multi-réponse dans une Agent virtuel rubrique pour afficher séquentiellement deux sorties ou plus. Les sorties peuvent être du texte, des images, des liens ou du HTML. Les utilisateurs peuvent passer d'une sortie à l'autre via un bouton de navigation fourni.

Propriétés du contrôle de réponse de l'agent à réponse multiple

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle multi-réponses dans le flux de rubriques.
Ajouter une réponse	Une ou plusieurs réponses de l'agent. Pour chaque type de sortie, sélectionnez **+ Ajouter une réponse** pour spécifier la sortie et définir les propriétés de sortie. **1.** Dans la boîte de dialogue Ajouter une réponse, sélectionnez le **type** et spécifiez les valeurs associées : ○ **Texte** : dans le champ **Valeur** , saisissez le texte à afficher dans la réponse. ○ **HTML** : entrez la **hauteur** et la **largeur**, en pixels, pour définir les dimensions du bloc HTML. Dans l'éditeur HTML, saisissez le balisage HTML à afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ **Image** : saisissez une URL dans le champ **Image** ou sélectionnez **Télécharger l'image** et choisissez le fichier image à télécharger. ○ **Lien** : saisissez **l'en-tête**, **l'étiquette** (étiquette du lien) et le **lien** (chemin ou URL du lien). **2.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Avancés	
Étiquette du bouton de navigation	
Étiqueter le bouton qui permet à l'utilisateur de poursuivre la conversation	L'étiquette du bouton affichée sous la sortie. Le bouton permet à l'utilisateur de passer à la sortie suivante dans le flux.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse bot multi-réponse

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Non applicable
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non applicable

Traduction automatique

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

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse bot multi-réponse (suite)

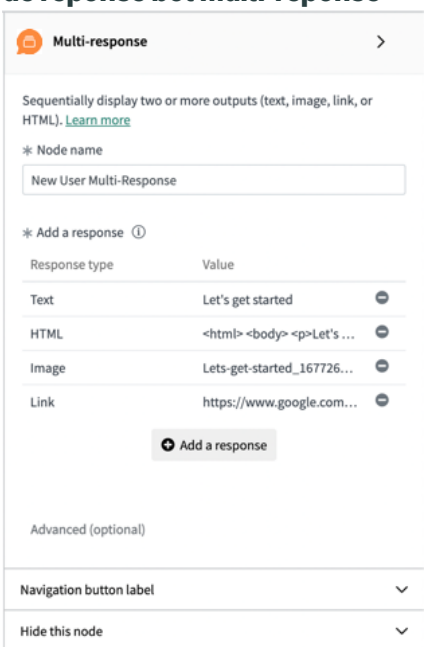
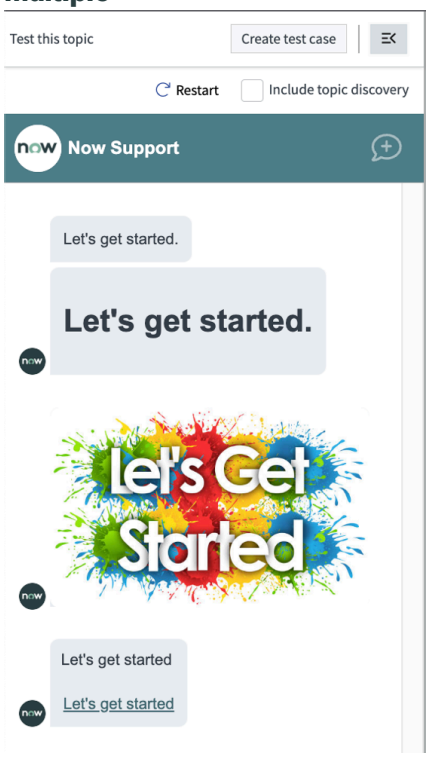
Canal	Prise en charge	Contraintes
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Non applicable
Alexa (Voix)	Prise en charge partielle	Pris en charge sur les appareils dotés d'écrans. Pour les appareils sans écran, l'utilisateur reçoit un message si des éléments non pris en charge sont utilisés : Nous avons trouvé un lien. Pour plus de détails, voir Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de messagerie vocale optimale Alexa.

Exemple de contrôle multi-réponses

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de sortie	Sortie multi-réponses
Propriétés de base du contrôle de réponse bot multi-réponse 	**Interface utilisateur Web Sortie de réponse de l'agent à réponse multiple** 

Script : contrôle de réponse de l'agent

Utilisez le contrôle de réponse de l'agent de script dans une Agent virtuel rubrique pour exécuter un script qui renvoie une réponse unique ou une réponse en plusieurs parties.

Utilisez le contrôle de réponse de l'agent de script lors de la création d'une réponse plus complexe qui repose sur des calculs scriptés ou nécessite une réponse en plusieurs parties. La sortie scriptée peut inclure du texte, des images, des cartes, des liens et du code HTML pour créer une réponse polyvalente.

Propriétés du contrôle de réponse de l'agent de script

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse de l'agent de script dans le flux de rubriques.
Type de sortie du script	Type de sortie renvoyé par le script, en une partie ou en plusieurs parties.
Message de réponse du script	Script qui génère le type de sortie sélectionné.
Avancés	
Masquer ce nœud	

Traduction automatique

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

Propriété	Description
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse de l'agent de script

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Non applicable
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Non applicable
Alexa (Voix)	Prise en charge partielle	L'assistance dépend du type de réponse. Par exemple, les images et les liens peuvent n'être disponibles que sur les appareils dotés d'écrans. Pour plus de détails, voir Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de messagerie vocale optimale Alexa.

Traduction automatique

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

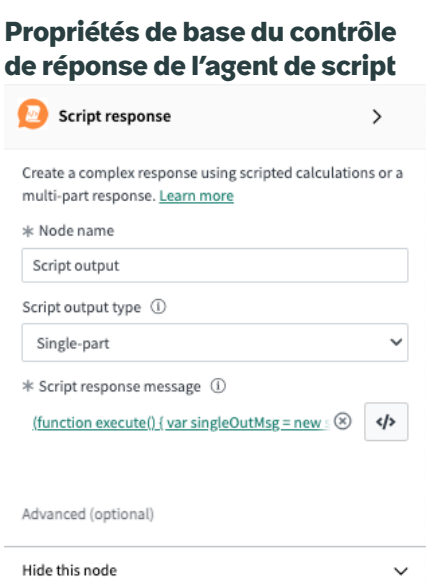
Exemple de script

Dans cet exemple, le script calcule le temps deux heures à partir de l'heure actuelle et génère un message en plusieurs parties qui inclut ces informations.

```
(function execute() {
    var gdt = new GlideDateTime();
    var gt = new GlideTime();
    gdt.addSeconds(7200);
    gt = gdt.getTime();
    var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
    multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an incident.');
    multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a technician by ' +
 gt.getByFormat('HH:mm'));
    return multiOutMsg;
})()
```

Exemple de script : contrôle de réponse de l'agent

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Propriétés du script	Sortie de la réponse de l'agent de script
	

Contrôle de réponse de l'agent de carte

Utilisez le contrôle de réponse de l'agent de carte dans une Agent virtuel rubrique pour charger et afficher les informations sélectionnées à partir d'un enregistrement sur votre instance, ainsi que le contenu enrichi, tel qu'une vidéo ou une image.

Une carte peut contenir des informations d'enregistrement, une image ou un contenu vidéo YouTube au format compact. Le format compact est conçu pour être lisible dans la fenêtre de chat.

La réponse de l'agent de carte peut afficher les types de contenu 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.

- Enregistrement : affiche le contenu d'un seul enregistrement sur votre instance. Cet enregistrement peut être référencé à partir de variables dans le flux ou interrogé à l'aide d'un script qui renvoie un seul enregistrement Glide à partir d'une table sélectionnée. Le contenu de l'enregistrement inclut le champ d'affichage de la table en haut de la carte, suivi de tous les autres champs spécifiés par les propriétés de la réponse de l'agent.
- Image : affiche une grande ou une petite image que vous fournissez, ainsi qu'un titre et une description. La feuille de propriétés fournit un modèle préconfiguré pour la mise en page de la carte. Spécifiez le titre, la description et la source de l'image.
- Vidéo YouTube : s'affiche dans un lecteur vidéo intégré si elle est prise en charge par la chaîne. L'image est affichée avec un titre, une description et un lien hypertexte vers le contenu pertinent.

  Dans la version, seules les Xanadu vidéos YouTube sont prises en charge.

Conseil :
Vous pouvez également utiliser le contrôle de réponse du bot vidéo pour inclure des vidéos YouTube dans des conversations. Le contrôle de réponse de l'agent vidéo comprend un bouton de navigation qui met la conversation en pause. Si vous souhaitez que l'utilisateur regarde la vidéo avant de poursuivre la conversation, utilisez ce bouton de navigation. Lorsque les utilisateurs ont fini de regarder la vidéo, ils peuvent cliquer sur ce bouton de navigation pour poursuivre la conversation.

Remarque :
Si vous avez déjà créé des conversations qui utilisent le contrôle de réponse de l'agent HTML pour générer des mises en page de carte, envisagez de mettre à jour vos conversations pour utiliser le contrôle de réponse de l'agent de carte. La carte affiche les informations d'un enregistrement dans votre instance et contient un lien vers cet enregistrement connexe. Il peut également afficher des images et inclure un contenu riche tel qu'une vidéo.

Propriétés du contrôle de réponse de l'agent de carte

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse de l'agent de carte dans le flux de rubriques.
Type de carte	Type de carte à utiliser. Choisissez l'une des options suivantes : • **Enregistrement** • **Grande image avec du texte** • **Petite image avec du texte** • **Carte vidéo YouTube** **Remarque :** Dans cette version, seules les Xanadu cartes vidéo YouTube sont prises en charge.
Type : Enregistrement	
Enregistrement	Référence à un enregistrement spécifique. Les données de la carte proviennent d'un enregistrement référencé dans une variable d'un autre nœud du flux. Par exemple, la référence peut être une liste de choix ou une action Glide.

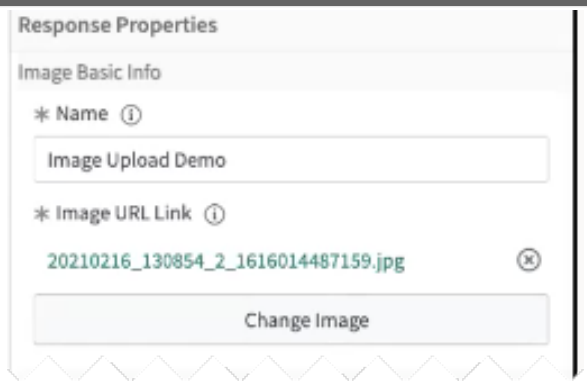
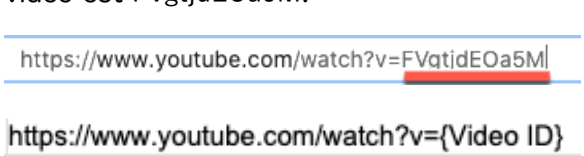
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	1. Sélectionnez une variable dans le flux actuel qui contient un objet d'enregistrement. 2. Utilisez la liste **des champs** pour déterminer les champs affichés dans la carte.
Table	Table qui fait référence à un seul enregistrement Glide qui contient les données affichées sur la carte.
Filtrer cette table à l'aide de	Entrez la condition ou le script pour filtrer les données dans la table et renvoyer l'enregistrement. • **Condition** : instruction de condition qui renvoie l'enregistrement de table. • **Script** : requête d'enregistrement Glide qui renvoie l'enregistrement Glide.
champs	Champs de l'enregistrement ServiceNow à afficher dans la carte. Spécifiez chaque champ en cliquant sur **Ajouter un champ**. **Remarque :** Si vous utilisez Workplace, quatre champs au maximum sont affichés sur la carte. Si vous avez plus de quatre champs, les champs restants s'affichent sur une carte suivante, avec jusqu'à quatre champs par carte.
Type : grande image avec du texte ou petite image avec du texte	
Modèle	Représentation visuelle qui montre la mise en page de la carte d'image. Chaque zone du modèle est numérotée.
Mapper les données aux champs sur la carte	Champs qui correspondent aux nombres indiqués sur le modèle. Ces champs sont les suivants : 1. **Titre** : nom ou étiquette de la carte 2. **Description** : Explication de l'image 3. **Lien vers l'URL de l'image** : spécifiez l'image affichée dans la carte de l'une des façons suivantes : ◦ Spécifiez l'URL de l'image à l'aide du champ de texte, de la pastille de données ou du script. ◦ Chargez l'image en cliquant sur **Charger l'image**. Si vous chargez une image, l'image sélectionnée est téléchargée sur le serveur et est stockée dans la table Images [sys_db_image] et dans les ensembles de mises à jour. Lorsque l'image est stockée dans la table Images et les ensembles de mises à jour, vous pouvez l'utiliser dans une instance de production ou de non-production, selon les besoins. Une fois l'image téléchargée, le lien URL est inclus dans la feuille Propriétés de la**réponse** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	 Cliquez sur le lien pour afficher l'image. L'URL est générée dynamiquement. Le nom de l'instance est inséré au début du chemin de l'URL. Vous pouvez modifier ou supprimer le lien vers l'image. Si vous supprimez le lien de cette feuille de propriétés, seule la référence à l'URL est supprimée. L'image reste sur le serveur pour une utilisation ultérieure. 4. **Texte alt de l'image** : Texte alternatif, lisible à l'écran, qui décrit l'image pour les programmes d'accessibilité. Ce texte est utilisé avec l'image. Saisissez le texte à l'aide du champ de texte, de la pastille de données ou du script.
Type : carte vidéo YouTube	
Modèle	Représentation visuelle de la mise en page de la vidéo incluse dans la carte.
Mapper les données aux champs sur la carte	Champs qui correspondent aux nombres indiqués sur le modèle. Ces champs sont les suivants : • **Titre** : titre de la carte. • **Lien du titre** : URL vers tout contenu pertinent. • **Description** : description de la carte, telle que le sujet abordé par la vidéo. • **ID de la vidéo YouTube** : identificateur unique de la vidéo utilisée dans la carte. Cet identifiant est la chaîne qui suit le signe égal (=) à la fin du chemin de l'URL de la vidéo. Par exemple, dans le chemin d'accès ci-dessous, l'identificateur de la vidéo est FVgtjdEOa5M. 
Avancés	
Masquer ce nœud	

Traduction automatique

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

Propriété	Description
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse de l'agent de carte

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Prise en charge partielle	Cartes d'enregistrement et cartes d'enregistrement avec action uniquement.
Microsoft Teams	Pris en charge	Le contrôle vidéo affiche une image miniature de la vidéo que les utilisateurs sélectionnent pour ouvrir la vidéo dans leur navigateur Web préféré.
Slack	Pris en charge	Intégration conversationnelle de Slack Version 2.0.0 et ultérieures. Le contrôle vidéo affiche une image miniature de la vidéo que les utilisateurs sélectionnent pour ouvrir la vidéo dans leur navigateur Web préféré.
Workplace	Prise en charge partielle	La sortie de la carte d'image n'est pas disponible. Les applications Facebook ne prennent plus en charge les modèles de liste verticale. La mise en page de la carte utilise un modèle de carrousel horizontal et défilant à compter du 15 août 2019. Les cartes comportent également un modèle de bouton.
Facebook Messenger	Pris en charge	Aucun
SMS Twilio	Pris en charge	Enregistrements et cartes d'images uniquement.
LINE	Prise en charge partielle	Enregistrements et cartes d'images uniquement.
WhatsApp	Prise en charge partielle	Enregistrements et cartes d'images uniquement.
Apple Messages	Pris en charge	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.

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse de l'agent de carte (suite)

Canal	Prise en charge	Contraintes
for Business		
Alexa (Voix)	Prise en charge partielle	Certains types de sortie ne sont disponibles que sur les appareils dotés d'écrans. Pour les appareils sans écran, le titre de la carte est lu. Pour plus de détails, voir Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de messagerie vocale optimale Alexa.

Exemple de requête d'enregistrement Glide

```
(function execute(table) {
   /* Write a glide record query, and return the glide record.
      For example:

      var now_GR = new GlideRecord(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
      gr.query();
      if(gr.next()) {
         return gr;
   }
   */
})(table)
```

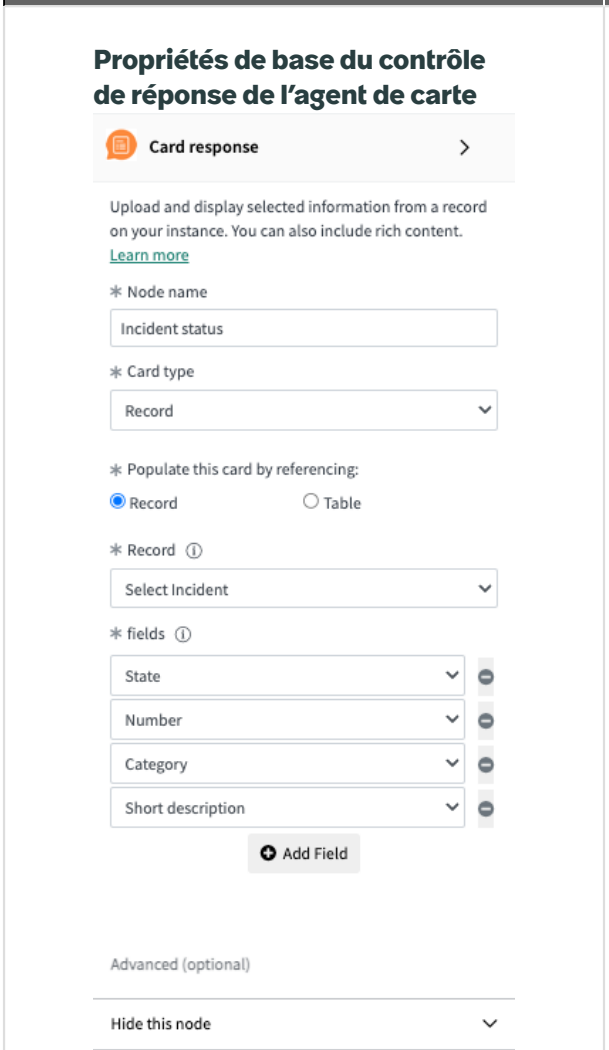
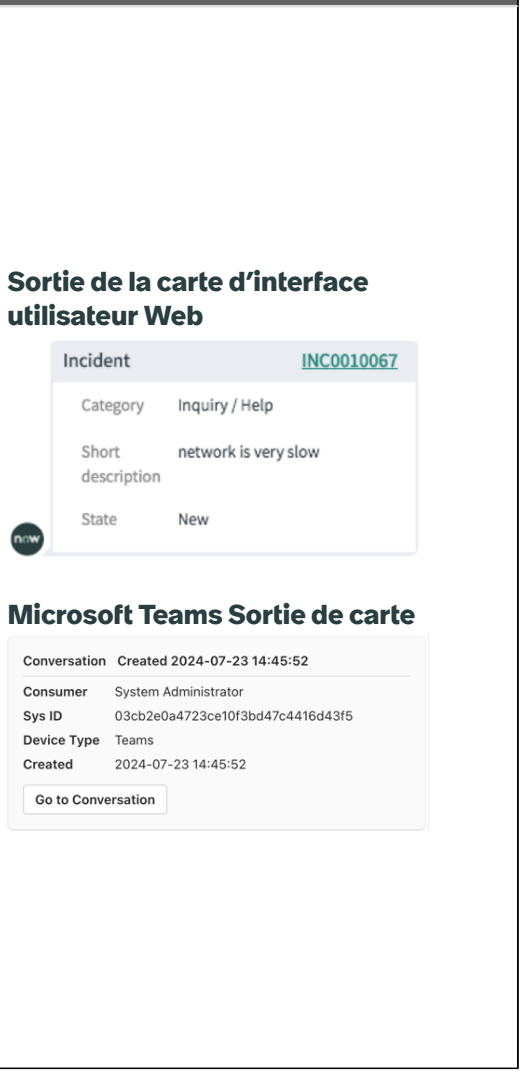
Dans cet exemple, le script crée un objet GlideRecord, remplit cet objet à l'aide d'une requête qui doit renvoyer un seul résultat, puis renvoie l'objet. La propriété **Table** définit la table utilisée dans cette requête.

Exemple de sortie de réponse de l'agent de carte pour les enregistrements

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

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

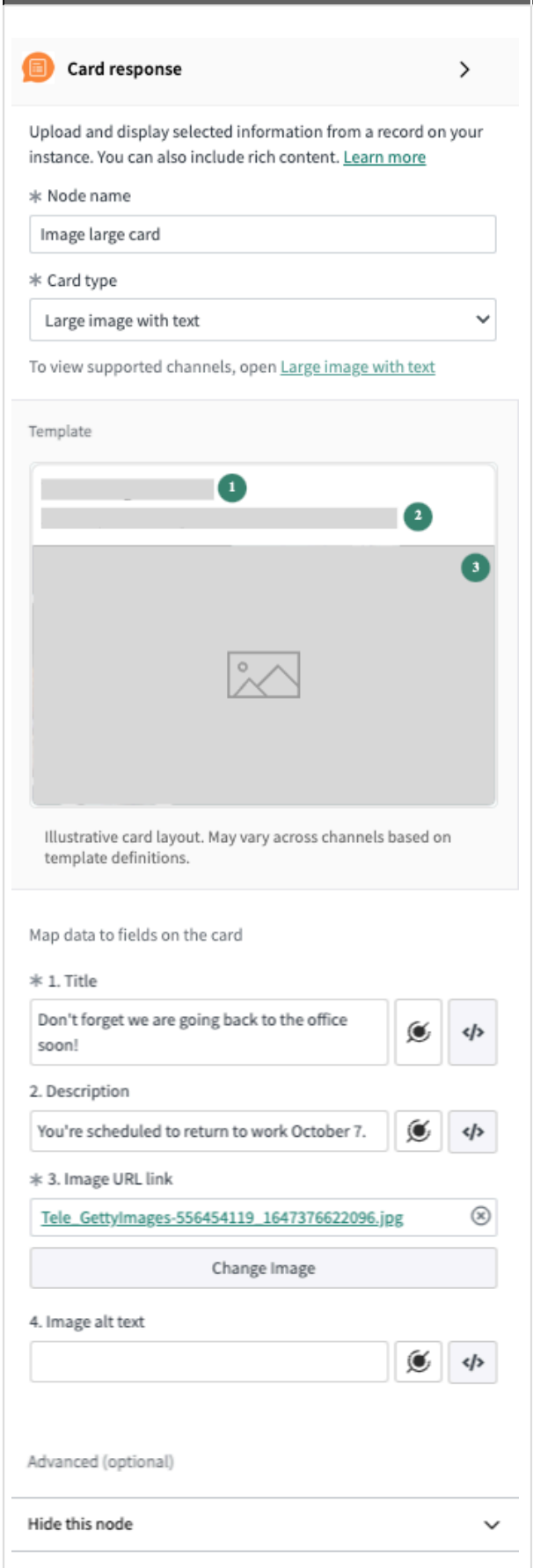
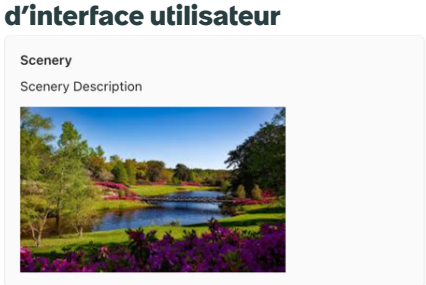
Propriétés de réponse	Sortie de carte
	

Exemple de réponse de l'agent de carte pour une grande image

La mise en page de la réponse de la carte pour les images peut varier selon les canaux.

Traduction automatique

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

Sortie de la carte d'image de l'interface utilisateur Web

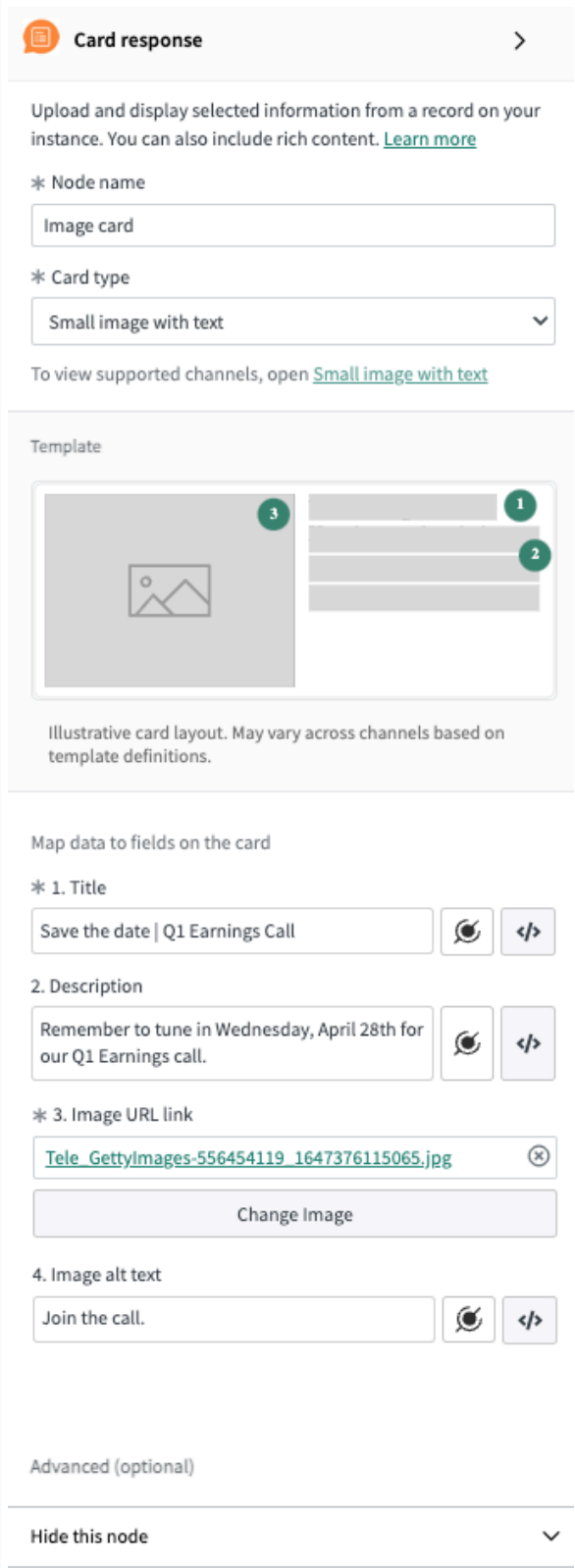
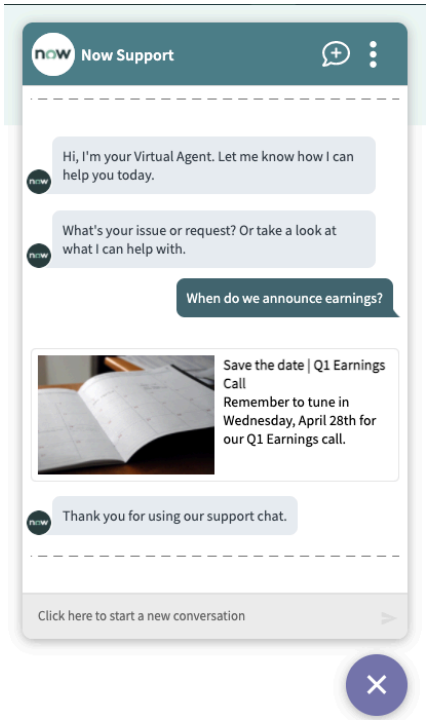
Microsoft Teams Carte d'image d'interface utilisateur

Traduction automatique

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

Exemple de réponse de l'agent de carte pour une petite image

La mise en page de la réponse de la carte pour les images peut varier selon les canaux.

Propriétés de réponse	Sortie 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.

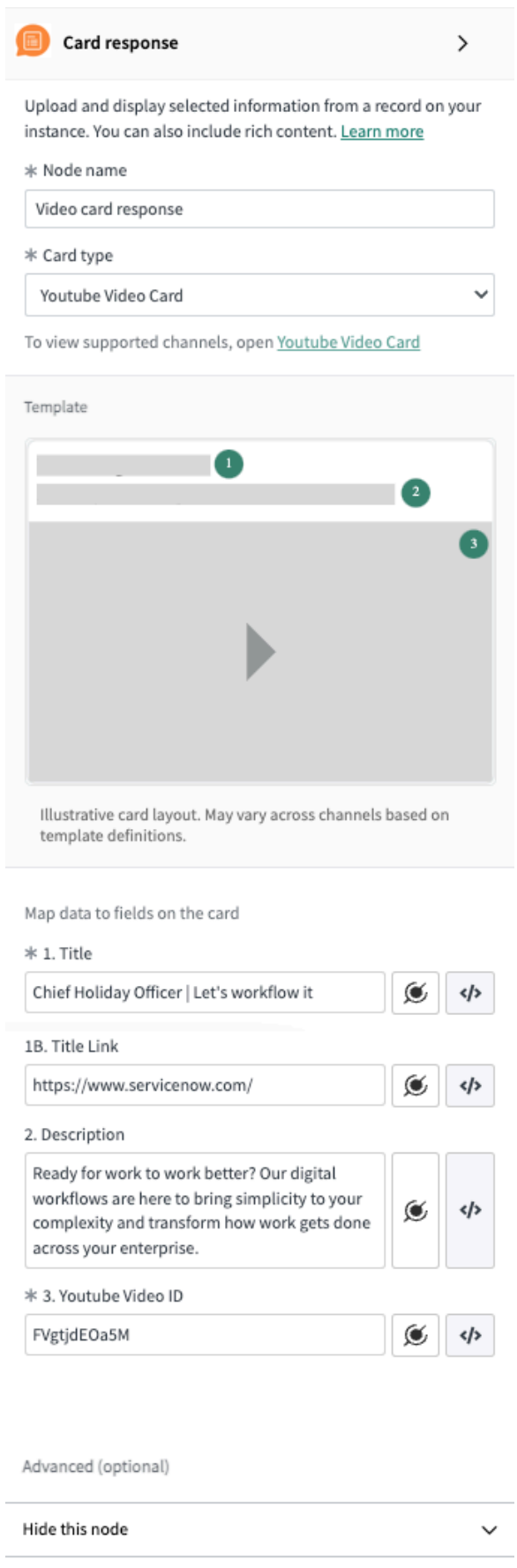
Exemple de réponse de l'agent de carte avec contenu vidéo

La façon dont la réponse de l'agent de carte affiche les vidéos peut varier d'un canal à l'autre. Par exemple, l'affichage Slack des messages peut être différent de celui affiché sur Microsoft Teams ou Workplace from Facebook. De plus, si un lecteur intégré est pris en charge sur ce canal, le lecteur est inclus dans l'écran. Pour en savoir plus sur les canaux, consultez la documentation du canal que vous utilisez.

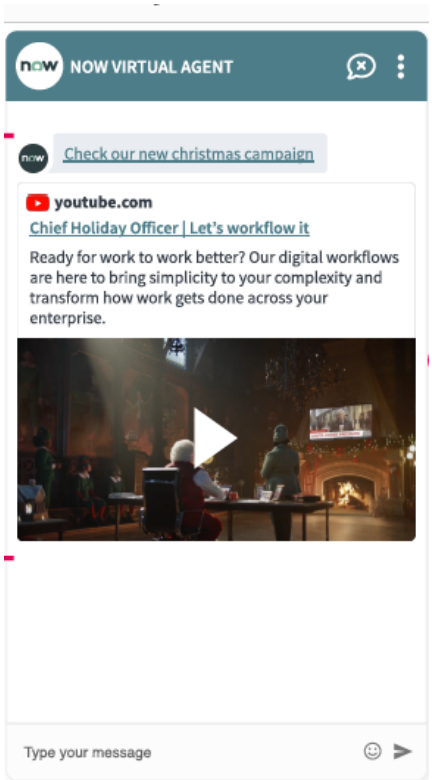
Traduction automatique

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

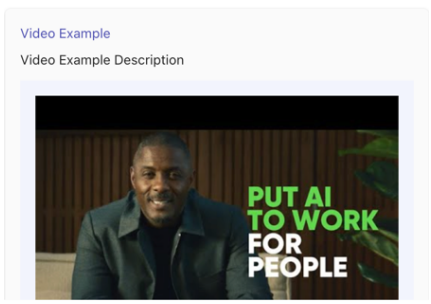
Propriétés de réponse	Sortie de carte



Sortie de réponse de l'agent de carte avec vidéo sur le client Web



Sortie de réponse de l'agent de carte avec vidéo activée Microsoft Teams



Traduction automatique

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

Contrôle de réponse d'agent de table

Utilisez le contrôle de réponse de l'agent Table dans une Agent virtuel rubrique pour afficher une réponse de l'agent sous forme de table.

Les réponses bot de table permettent aux utilisateurs de voir les informations de manière plus organisée.

Par exemple, vous pouvez organiser et afficher des informations telles que :

- Changements de services planifiés
- Jours fériés de l'entreprise
- Informations de contact
- Sites de test

Les tables en sortie peuvent comporter entre une et quatre colonnes et peuvent inclure des en-têtes de colonne facultatifs. Vous pouvez remplir les tables à l'aide du générateur de conditionneur ou de scripts.

Propriétés de réponse de l'agent de table

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse de l'agent de table dans le flux de rubriques.
Renseigner cette table par	Options de remplissage de la table. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Table** : sélectionnez la ServiceNow table qui contient les données à afficher. • **Script** : entrez le code dans la boîte de dialogue Définir les lignes.
Table	Nom de la table qui contient les données. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Table** est sélectionnée.
Lignes de filtre	Options de filtrage du contenu de la table. Choisissez l'une des options suivantes : • **Condition** : spécifiez une instruction de condition sans code à l'aide du générateur de conditions. Pour plus d'informations, consultez Créateur de conditions . • **Script** : entrez un script low-code qui spécifie une condition. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Table** est sélectionnée.
Aucun message de réponse d'enregistrement	Message affiché si aucun enregistrement n'est trouvé.
Colonnes et lignes	
Colonnes (de gauche à droite)	Colonnes de table que vous souhaitez afficher dans la conversation. Vous pouvez avoir jusqu'à 4 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.

Propriété	Description
	• **Champ** : sélectionnez un champ dans la table à afficher dans la ServiceNow colonne. • **Nom d'affichage** : reflète le nom de colonne sélectionné. Utilisez le nom par défaut ou modifiez le nom. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Table** est sélectionnée.
Trier les lignes par	Option permettant de trier les lignes renvoyées par colonne. Vous pouvez effectuer le tri en fonction de l'une des colonnes sélectionnées ou d'une colonne non affichée dans la réponse à l'utilisateur. Choisissez **l'ordre croissant** ou **décroissant** pour le tri. Si vous ne spécifiez pas d'ordre de tri, les lignes sont triées par date de création dans l'ordre décroissant. Si vous spécifiez un ordre de tri différent, la date de création est utilisée comme ordre de tri secondaire. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Table** est sélectionnée.
Avancés	
En-têtes	
En-tête	En-tête ou titre de la table lorsque la table est affichée dans la sortie de réponse. L'en-tête peut être une chaîne de texte, des variables ou un script.
Afficher les en-têtes de colonnes	Commutateur permettant d'afficher les en-têtes de colonnes.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse de l'agent de table

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Non applicable
Microsoft Teams	Pris en charge	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.

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse de l'agent de table (suite)

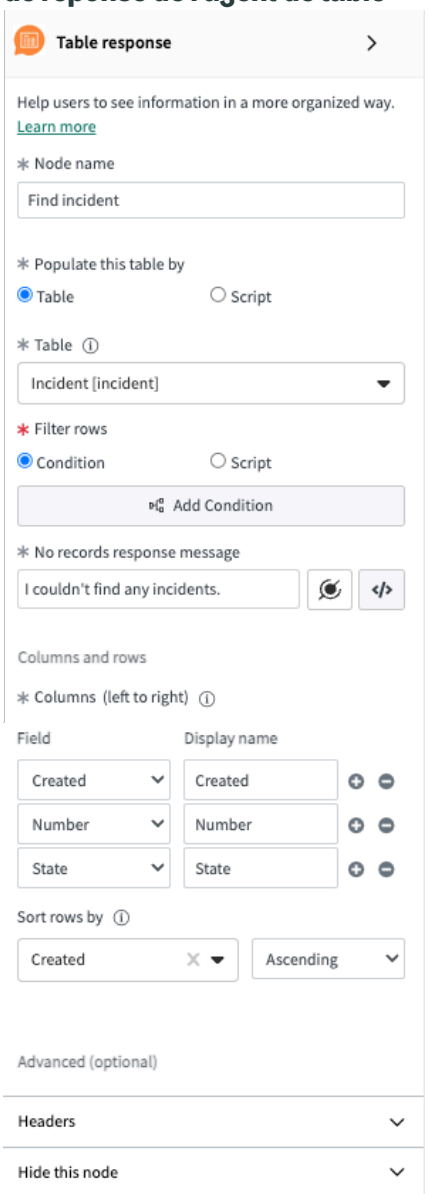
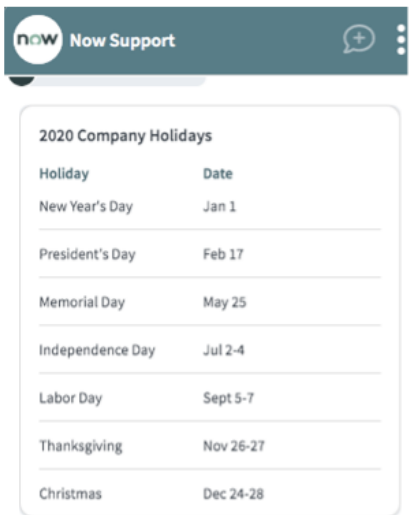
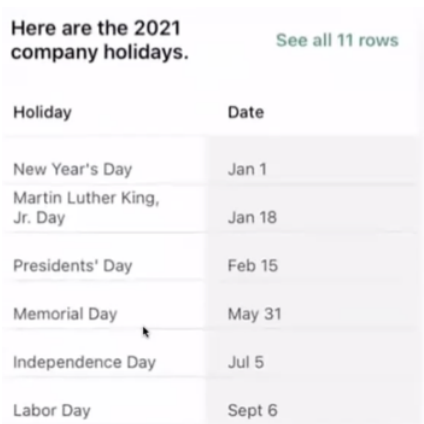
Canal	Prise en charge	Contraintes
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Pris en charge	Aucun
WhatsApp	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Prise en charge partielle	Pris en charge sur les appareils dotés d'écrans. Pour les appareils sans écran, le tableau sera lu, si possible. Pour plus de détails, voir Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de messagerie vocale optimale Alexa.

Exemple de table : sortie de réponse de l'agent

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de réponse	Sortie de réponse de l'agent de table
Propriétés de base du contrôle de réponse de l'agent de table 	**Table de l'interface utilisateur Web Sortie de réponse de l'agent**  **Sortie de réponse de l'agent de table dans ServiceNow Mobile** 

Traduction automatique

Contrôle de réponse de l'agent vidéo

Utilisez le contrôle de réponse de l'agent vidéo dans une Agent virtuel rubrique pour inclure une vidéo dans la conversation.

Le contrôle de réponse du bot vidéo comprend un bouton de navigation, qui donne aux utilisateurs le temps de regarder la vidéo. Si vous souhaitez que l'utilisateur regarde la vidéo avant de poursuivre la conversation, utilisez ce bouton de navigation.

Lorsque les utilisateurs ont fini de regarder la vidéo, ils peuvent cliquer sur le bouton de navigation pour poursuivre la conversation.

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

Remarque :
Les auteurs de rubriques peuvent également utiliser le contrôle de réponse de l'agent de carte pour inclure une vidéo dans des conversations. Cependant, le contrôle de réponse du bot de carte n'inclut pas le bouton de navigation, ce qui donne aux utilisateurs le temps de regarder la vidéo.

Propriétés du contrôle de réponse de l'agent vidéo

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse de l'agent vidéo dans le flux de rubriques.
Type de carte	Type de carte. Sélectionnez **Carte vidéo YouTube**. **Remarque :** Dans cette version, seules les Xanadu cartes vidéo YouTube sont prises en charge.
Modèle	Représentation visuelle de la mise en page de la vidéo incluse dans la carte.
Mapper les données aux champs sur la carte	Champs qui correspondent aux nombres indiqués sur le modèle. Ces champs sont les suivants : • **Titre** : titre de la carte. • **Lien du titre** : URL vers tout contenu pertinent. • **Description** : description de la carte, telle que le sujet abordé par la vidéo. • **ID de la vidéo YouTube** : identificateur unique de la vidéo utilisée dans la carte. Cet identifiant est la chaîne qui suit le signe égal (=) à la fin du chemin de l'URL de la vidéo. Par exemple, dans le chemin d'accès ci-dessous, l'identificateur de la vidéo est FVgtjdEOa5M. https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
Avancés	
Étiquette du bouton de navigation	Bouton de navigation utilisé pour poursuivre la conversation. Par défaut, le bouton **s'intitule OK**, mais vous pouvez le modifier. Par exemple, vous remplacez l'étiquette par **Continuer**. Les utilisateurs cliquent sur ce bouton de navigation dans la fenêtre de messagerie instantanée pour poursuivre la conversation.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Conditions de nœud	Logique d'expression pour spécifier une condition de présentation de cette rubrique aux utilisateurs. La condition doit être évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script. • **Condition** : utilisez le créateur de conditions pour ajouter ou modifier des conditions. • **Script** : utilisez l'éditeur de script pour créer ou modifier un script contenant une instruction de condition.

Prise en charge du canal

Remarque :
La façon dont la réponse du bot vidéo affiche les vidéos peut varier d'un canal à l'autre. Par exemple, l'affichage vidéo que vous voyez dans Slack les messages peut être différent de ce que vous voyez sur Microsoft Teams ou Workplace from Facebook. De plus, si un lecteur intégré est pris en charge sur ce canal, le lecteur est inclus dans l'écran. Pour en savoir plus sur les canaux, consultez la documentation du canal que vous utilisez.

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse du bot vidéo

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Non applicable
Microsoft Teams	Pris en charge	Le contrôle vidéo affiche une image miniature de la vidéo que les utilisateurs sélectionnent pour ouvrir la vidéo dans leur navigateur Web préféré.
Slack	Pris en charge	Intégration conversationnelle de Slack versions 2.0.0 et ultérieures. Le contrôle vidéo affiche une image miniature de la vidéo que les utilisateurs sélectionnent pour ouvrir la vidéo dans leur navigateur Web préféré.
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable

Traduction automatique

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

Prise en charge du canal pour le contrôle de réponse du bot vidéo (suite)

Canal	Prise en charge	Contraintes
LINE	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Non applicable
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Non applicable

Exemple de contrôle de réponse de l’agent vidéo

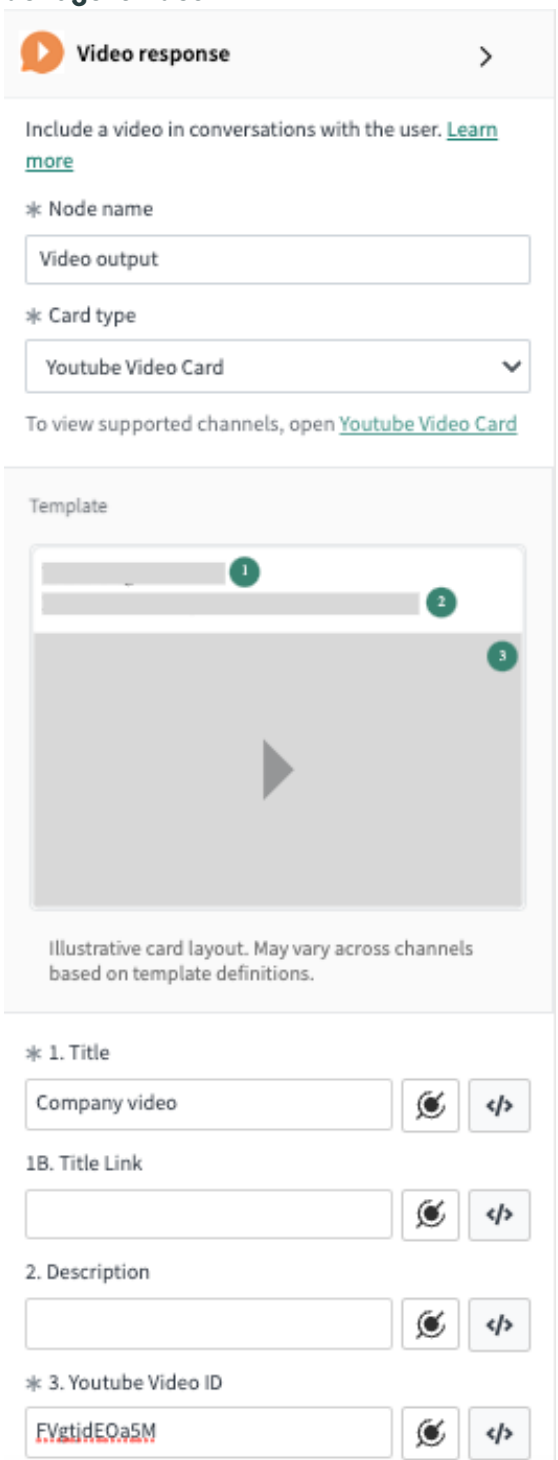
Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s’afficher et fonctionner différemment dans d’autres canaux.

Traduction automatique

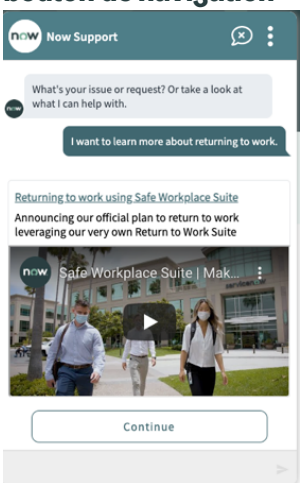
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés de réponse	Sortie de carte

Propriétés de base du contrôle de réponse de l'agent vidéo



Sortie de réponse de l'agent vidéo sur le client Web avec le bouton de navigation



Sortie de réponse de l'agent vidéo sur le client Web sans le bouton de navigation

Traduction automatique

Concepteur d'agent virtuel Utilitaires

Vous pouvez contrôler les interactions au sein d'une rubrique à l'aide des utilitaires de Concepteur d'agent virtuel. Ces utilitaires effectuent diverses actions telles que l'ajout de blocs de rubriques (composants réutilisables), l'exécution d'un script ou l'ajout de différents

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

chemins de conversation (branches) dans une rubrique. Les utilitaires sont représentés comme des nœuds dans un flux de conversation, mais n'affichent rien à l'utilisateur.

Les utilitaires suivants peuvent être utilisés dans une Agent virtuel rubrique.

Utilitaire de recherche

Utilisez l'utilitaire de recherche dans une Agent virtuel rubrique pour renvoyer une ServiceNow requête d'enregistrement.

Propriétés de l'utilitaire de recherche

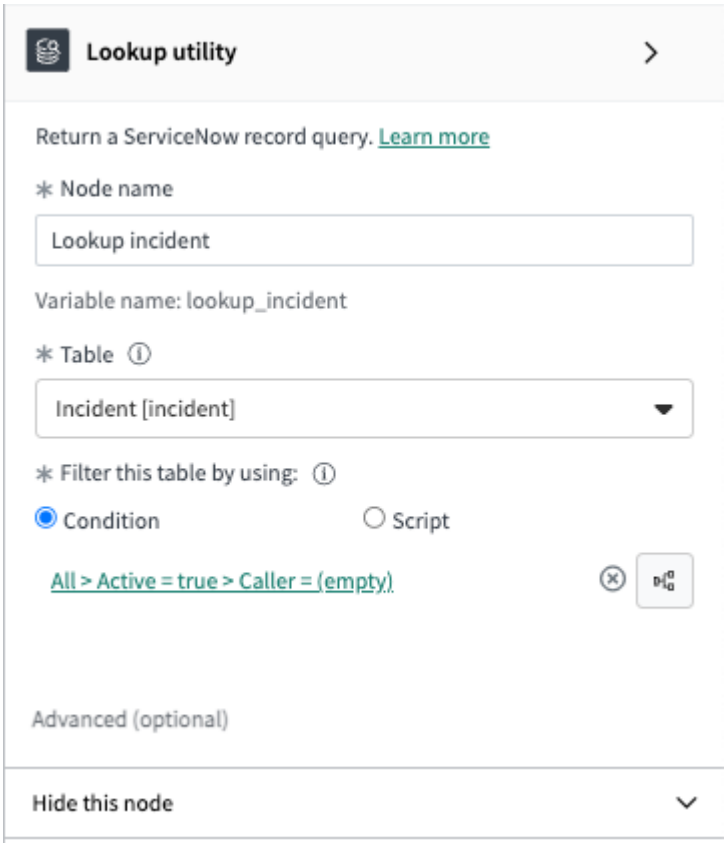
Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud utilitaire de recherche dans le flux de rubriques.
Nom de variable	Variable qui stocke l'enregistrement renvoyé par le script. Le nom de variable est automatiquement créé à partir de la propriété *Nom de nœud* .
Table	Table utilisée pour la requête.
Filtrer cette table à l'aide de	Requête permettant de récupérer l'enregistrement. Utilisez le générateur de conditions ou un script pour spécifier une condition de requête.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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

Propriétés de base de l'utilitaire de recherche



Exemple de script de recherche

```
(function execute(table) {

    var now_GR = new GlideRecord(table);
    gr.addEncodedQuery('active=true');
    gr.setLimit(1);
    gr.query();
    if(gr.next()) {
      return gr;
  }
})(table)
```

Dans cet exemple, une table est interrogée pour le premier enregistrement actif. La table à interroger est définie dans la propriété **Table** trouvée dans le contrôle utilitaire de recherche. La méthode setLimit() garantit qu'un seul enregistrement est renvoyé de la base de données. Si un enregistrement est trouvé, il est renvoyé. Pour plus d'informations sur les requêtes GlideRecord, consultez Interrogation de tables dans un script .

Utilitaire d'action des scripts

Utilisez l'utilitaire Action des scripts dans une Agent virtuel rubrique pour exécuter un script.

Traduction automatique

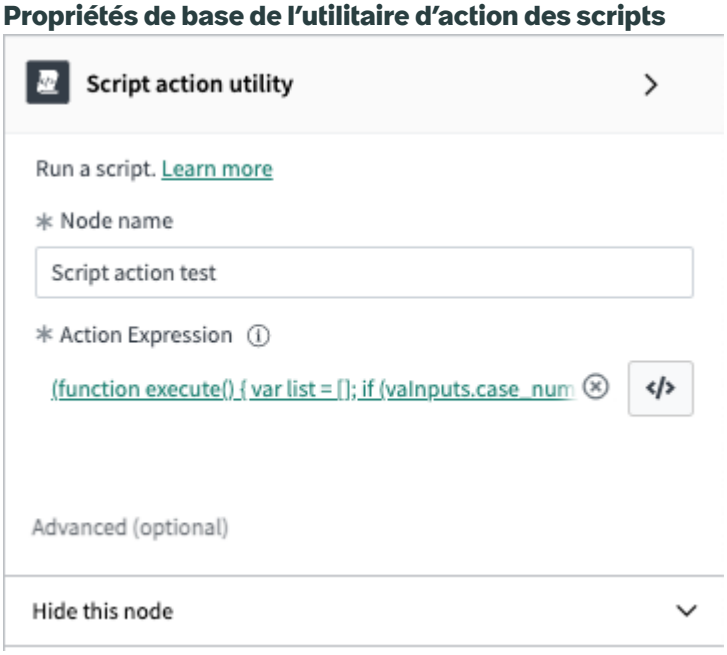
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés de l'utilitaire Action des scripts

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud d'action des scripts dans le flux de rubriques.
Expression d'action	Script qui effectue une action.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Exemple d'utilitaire d'action des scripts

Propriétés de base de l'utilitaire d'action des scripts



Exemple d'action des scripts

```
(function execute() {
   var list = [];
   if (valnputs.case_number != "") {
      var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
      gr.addQuery("number", "CONTAINS", valnputs.case_number);
      gr.addQuery("active", "true");
      gr.orderBy("number");
      gr.query();
      while (gr.hasNext()) {
         gr.next();
         list.push(gr.getUniqueValue().toString());
      }
   }
   vaVars.case_list = list;
})()
```

Traduction automatique

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

Cet exemple effectue une recherche sur la table [sn_customerservice_case] pour un numéro de ticket spécifique en fonction de l'entrée d'un autre contrôle appelé case_number. Le script place ensuite les résultats dans un tableau et les stocke dans la variable case_list , qui est accessible par d'autres nœuds de la même rubrique. Étant donné que vaVars ne prend en charge que les valeurs chaîne, nombre et booléenne, le script utilise toString() pour stocker ces valeurs sous forme de chaînes. Le code est contenu dans une instruction if , de sorte qu'il ne s'exécute que si la variable case_number a une valeur. Cette instruction if empêche l'exécution du code si l'utilisateur n'a pas entré de nombre.

Pour plus d'informations sur l'écriture de scripts pour , reportez-vous à Agent virtuella section Agent virtuel Scripts.

Utilitaire d'action d'enregistrement

Utilisez l'utilitaire Action d'enregistrement d'une Agent virtuel rubrique pour créer ou mettre à jour un ServiceNow enregistrement dans une table.

Propriétés de l'utilitaire d'action d'enregistrement

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud d'action d'enregistrement dans le flux de rubriques.
Nom de variable	Nom de la variable qui stocke les valeurs d'enregistrement créées ou mises à jour. Le nom de variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom de nœud** . Cette option n'est pas visible lorsque le type d'action est **Mettre à jour un enregistrement**.
Type d'action	Type d'action à effectuer. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Créer un enregistrement** : crée un nouvel enregistrement dans la table que vous spécifiez. • **Mettre à jour un enregistrement** : met à jour un enregistrement existant en fonction du contexte de la conversation.
Table	Si vous créez un enregistrement, sélectionnez n'importe quelle table disponible dans l'instance. Si vous mettez à jour un enregistrement, sélectionnez une variable pour un enregistrement référencé dans la conversation. Par exemple, **Utilisateur**.
Champ	Sélectionnez un ou plusieurs champs de la ServiceNow table à modifier. Pour chaque champ, sélectionnez une valeur valide ou spécifiez des variables d'entrée ou des variables de script.
Avancés	
Joindre un fichier à l'enregistrement	Méthode low-code qui consiste à joindre une image ou un autre fichier à un enregistrement de votre choix.

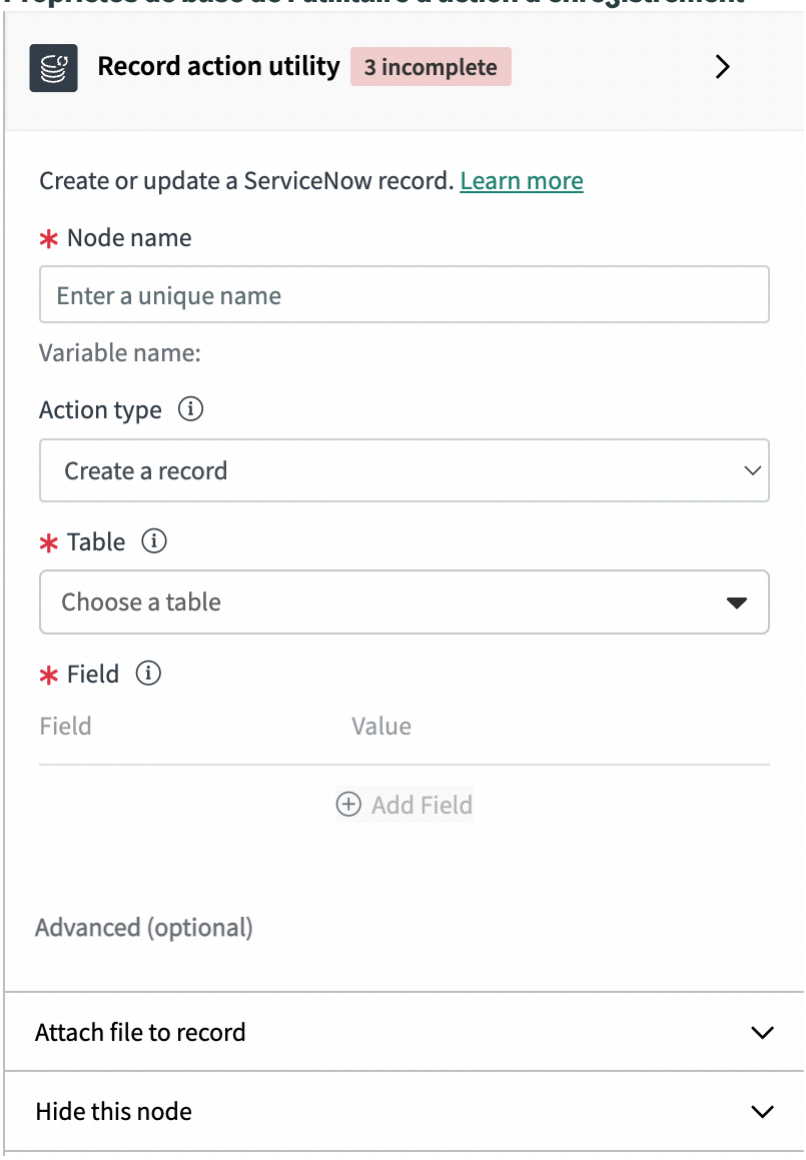
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Remarque : Assurez-vous que vous avez téléchargé un fichier à l'aide du nœud Sélecteur de fichier avant de le joindre à un enregistrement avec le nœud Action d'enregistrement. Le fichier téléchargé est initialement lié à la table de conversation. Lorsque l'incident est créé avec le fichier chargé à l'aide du nœud Action d'enregistrement, le fichier est lié à la table d'incidents. Il n'est plus référencé dans la table de conversation, mais dans l'incident.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Exemple d'utilitaire d'action d'enregistrement

Propriétés de base de l'utilitaire d'action d'enregistrement



Traduction automatique

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

Utilitaire de décision

Utilisez l'utilitaire de décision dans une Agent virtuel rubrique pour ajouter deux branches ou plus qui représentent différents chemins d'accès dans une conversation.

Utiliser des scripts ou des conditions de variable pour définir des branches de décision

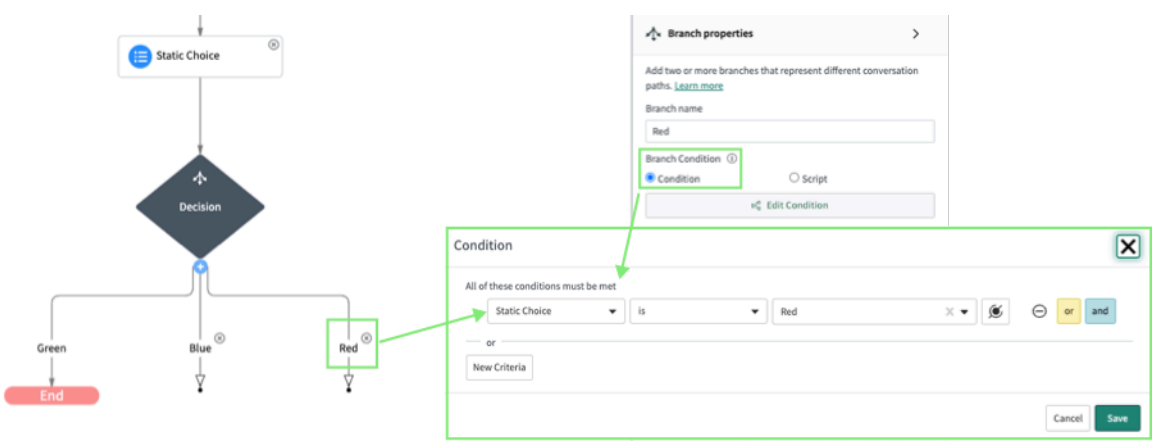
Chaque branche située sous un nœud utilitaire de décision possède une propriété de condition. Vous pouvez définir la condition à l'aide du générateur de conditions ou d'un script qui renvoie la valeur vrai ou faux. Une branche qui renvoie une valeur true est suivie, alors qu'une branche renvoyant une valeur false ne l'est pas. Lors de la création de ces scripts ou conditions, assurez-vous qu'une seule branche dans chaque nœud d'utilitaire de décision est évaluée comme vrai.

Remarque :
Si vous insérez un contrôle d'entrée utilisateur **booléen** , vous êtes invité à ajouter un utilitaire de **décision** directement après le nœud booléen sur le canevas. La sélection de **Oui** sur l'invite de l'utilitaire de décision du nœud booléen génère automatiquement deux branches nommées `True` et `False`. Les conditions des deux branches sont automatiquement définies via le générateur de conditions.

Pour plus d'informations, consultez Créer une branche d'une Agent virtuel conversation avec un utilitaire de décision.

Exemple de nœud utilitaire de décision avec branches

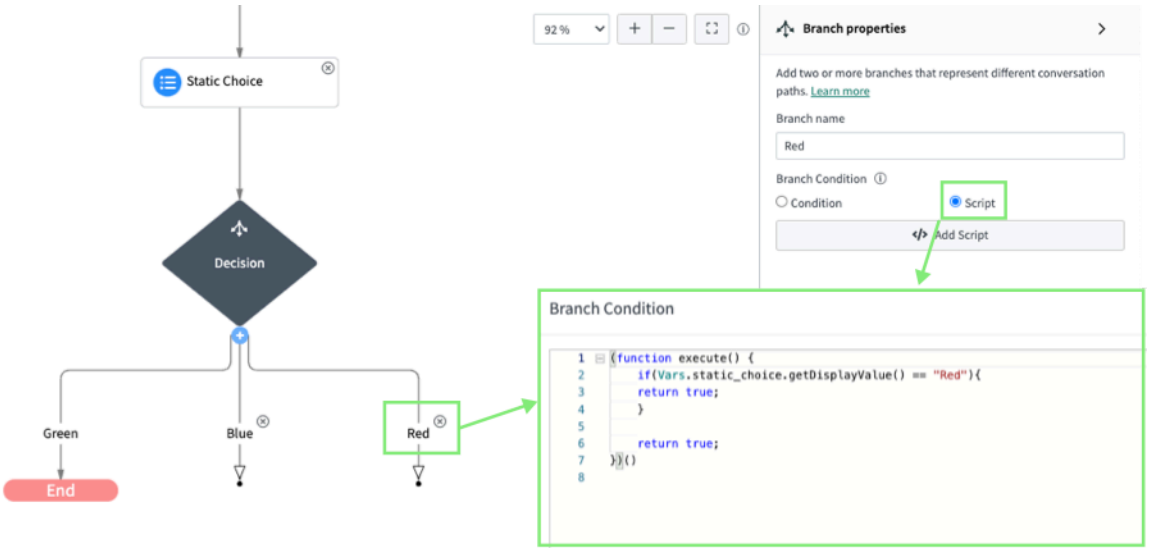
Dans cet exemple, un contrôle de choix statique invite l'utilisateur à choisir parmi trois couleurs disponibles et la sélection est stockée dans une variable. Le champ Utilitaire de décision est configuré avec une branche pour chaque sélection possible. Chaque branche utilise le générateur de conditions, qui renvoie la valeur true lorsque la couleur correspondante est sélectionnée. Dans l'exemple, le générateur de conditions renvoie la valeur true lorsque le choix est Rouge.



Vous pouvez également utiliser l'option Script pour les conditions de branche. Dans l'exemple suivant, le script fournit les mêmes fonctionnalités que le créateur de conditions.

Traduction automatique

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



Utilitaire de bloc de rubriques

Utilisez un bloc de rubriques dans une Agent virtuel conversation pour exécuter une fonction ou un flux secondaire spécifique qui exécute certaines étapes dans une rubrique d'appel.

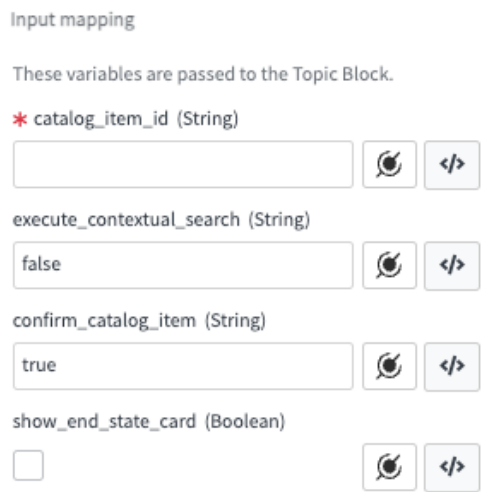
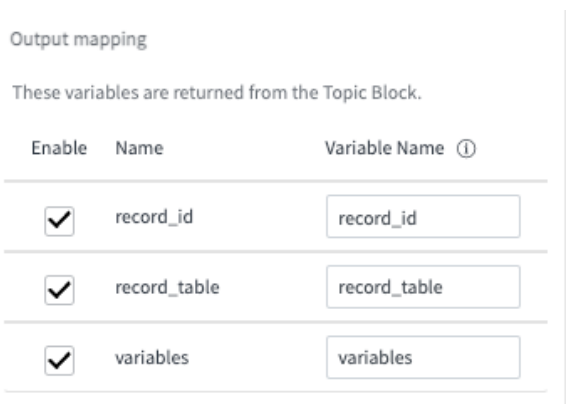
Propriétés de l'utilitaire de bloc de rubriques

Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique d'appel ou à un bloc de rubriques.

Propriété	Description
Utiliser le bloc de rubriques dynamiques	Définissez cette option pour activer les options de bloc de rubriques dynamiques.
Bloc de rubriques	Une liste des blocs de rubriques publiés. Sélectionnez un bloc de rubriques à ajouter à la rubrique d'appel. Lorsque **l'option Utiliser le bloc de rubriques dynamiques** est active, utilisez le créateur de conditions pour saisir une condition ou un script à la place.
Nom du nœud	Nom du nœud de bloc de rubriques. Le nom est automatiquement attribué en fonction du bloc de rubriques que vous sélectionnez. Par exemple, si vous choisissez le bloc de rubriques Recherche contextuelle Acme, le **nom** est Recherche contextuelle Acme. Lorsque **l'option Utiliser le bloc de rubriques dynamiques** est active, saisissez un nom de votre choix.
Mappage d'entrée	Les variables à utiliser comme entrée dans le bloc de rubriques sélectionné. Par exemple, l'image suivante a des exemples de variables :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	 Le contenu de cette zone change en fonction du bloc de rubriques que vous avez sélectionné. Les options peuvent inclure une entrée de chaîne, des enregistrements référencés, des scripts, etc. Lorsque **l'option Utiliser le bloc de rubriques dynamique** est active, vous ajoutez manuellement tous les mappages d'entrée en sélectionnant l'icône Gérer les entrées à définir ( ). Les entrées sont traitées de la même manière que la boîte de dialogue Paramètres d'entrée dans le segment Démarrer d'un bloc de rubriques réutilisable.
Mappage de sortie	Variables à générer par le bloc de rubriques sélectionné. Par exemple, l'image suivante comporte des exemples de variables qui sont activées :  Le contenu de cette zone change en fonction du bloc de rubriques que vous avez sélectionné. Lorsque **l'option Utiliser le bloc de rubriques dynamique** est active, vous ajoutez manuellement tous les mappages d'entrée en sélectionnant l'icône Gérer les sorties à définir ( ). Les entrées sont traitées de la même manière que la boîte de dialogue Paramètres d'entrée dans le segment Démarrer d'un bloc de rubriques réutilisable.
Avancés	
Masquer ce nœud	

Traduction automatique

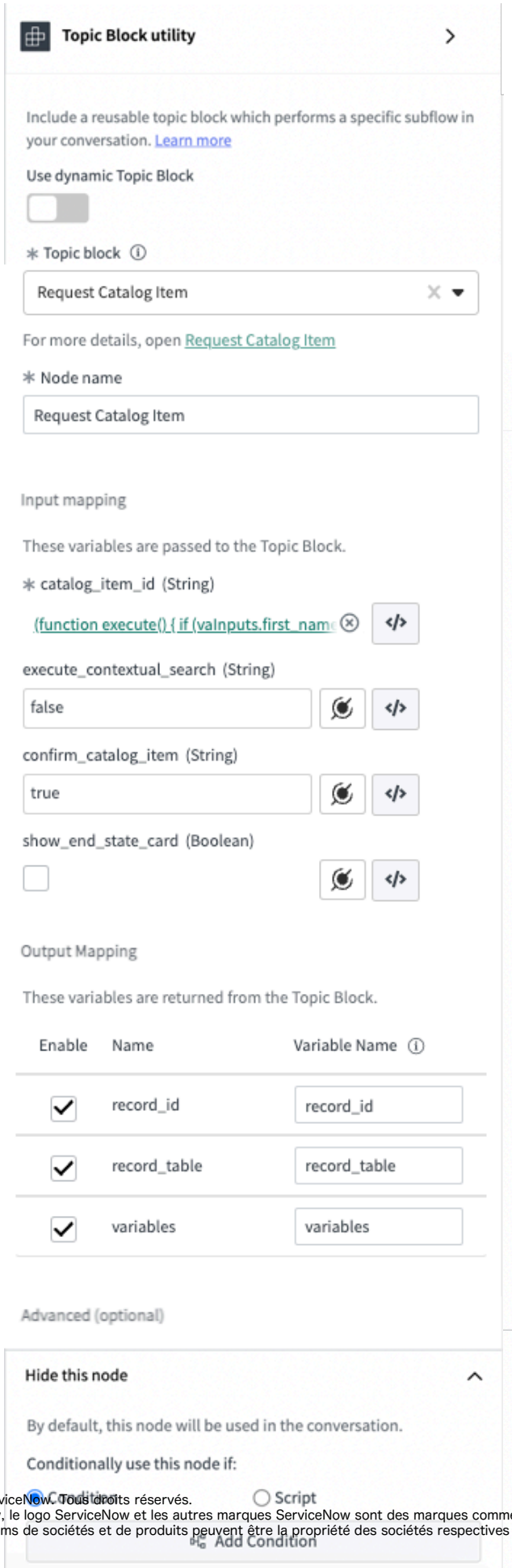
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

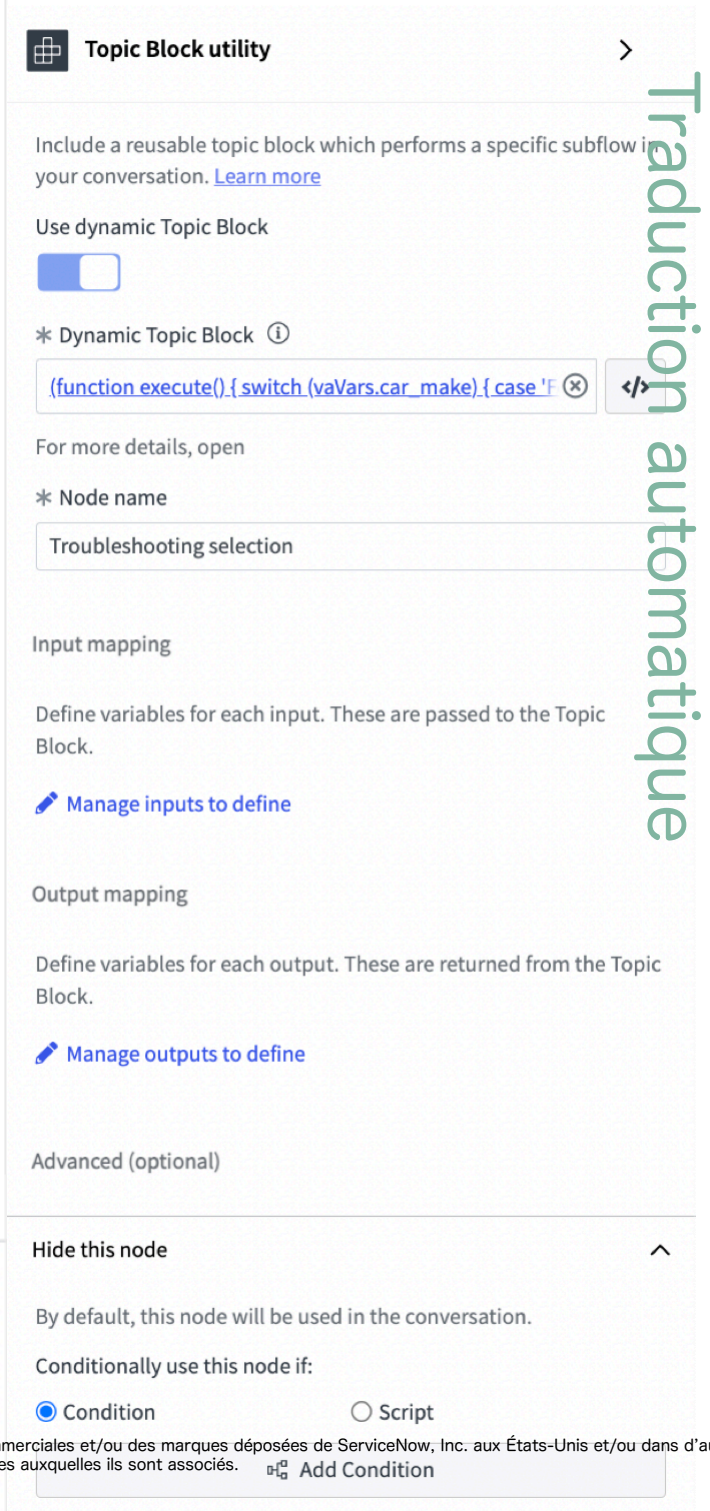
Propriété	Description
Utiliser conditionnellement ce nœud si	Une instruction de condition no-code ou un script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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





Traduction automatique

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

Le basculement du paramètre dynamique sur le bloc de rubriques vous permet de choisir par programmation le ou les blocs de rubriques à appeler, en fonction d'un nombre quelconque de conditions. Vous pouvez transmettre un ensemble dynamique d'entrées sans correspondance explicite et un-à-un pour une définition de bloc de rubriques.

Par exemple, supposons que vous ayez deux blocs de rubriques. L'un définit votre mot de passe en prenant votre nom d'utilisateur et en renvoyant un message de réussite ou d'échec. L'autre réinitialise votre mot de passe, mais nécessite que vous envoyiez un jeton d'authentification à deux facteurs (2FA) avec la demande avant de renvoyer un message de réussite ou d'échec et un mot de passe temporaire.

Vous pouvez créer deux invocations de bloc de rubriques distinctes pour gérer la procédure de réinitialisation du mot de passe, ou vous pouvez créer un bloc de rubriques avec le paramètre dynamique actif et défini comme suit :

- Ajouter un script qui vérifie si le type de réinitialisation est `includesTwoFactor = true`. Si l'instruction est `évaluée comme vraie`, vous renvoyez `TwoFactorReset`, sinon vous renvoyez `NormalPasswordReset`.
- Définissez deux mappages d'entrée : `mot de passe` et `twoFactorToken`, tous deux définis égaux à un objet transmis dans lequel contient leurs valeurs.
- Définissez deux mappages de sortie : `réussi` et `tempPass`, ce dernier n'étant défini que s'il existe dans la valeur de retour du bloc de rubriques.
- Définissez deux nœuds de sortie pour générer la réussite ou l'échec, ainsi qu'une sortie pour vous confirmer si la valeur `tempPass` est vraie.

Exemple d'expression de bloc de rubriques dynamiques

```
(function execute() {
   /* Return the name of the topic block to run. For example:
      switch (vaVars.car_make) {
         case 'Ford':
            return 'Ford troubleshooting';
         case 'Toyota':
            return 'Toyota troubleshooting';
         default:
            return 'General car troubleshooting';
      }
   */
})()
```

Le script de l'expression de bloc de rubriques dynamique renvoie une valeur en fonction de votre entrée. Dans cet exemple, si vous entrez `Ford` ou `Toyota`, l'Agent virtuel appellera la rubrique de dépannage appropriée. Si vous entrez une autre valeur, Agent virtuel renvoie une rubrique de dépannage générale à la place.

Utilitaire de contrôle personnalisé

Utilisez l'utilitaire de contrôle personnalisé dans une rubrique ou un bloc de Agent virtuel rubriques pour référencer un contrôle d'entrée personnalisé ou un contrôle de réponse personnalisé. Les contrôles personnalisés complètent les contrôles fournis dans Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

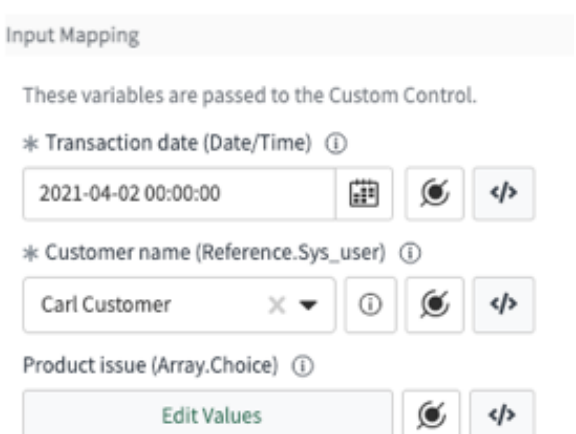
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés de l'utilitaire de contrôle personnalisé

Spécifiez les propriétés du contrôle d'entrée personnalisé ou du contrôle de réponse personnalisé que vous ajoutez à une rubrique ou à un bloc de rubriques. Pour plus d'informations sur les contrôles personnalisés et leur utilisation, reportez-vous à la section Personnalisation Agent virtuel avec des contrôles personnalisés.

Remarque :
Les contrôles personnalisés ne fonctionnent pas sous Internet Explorer version 11.

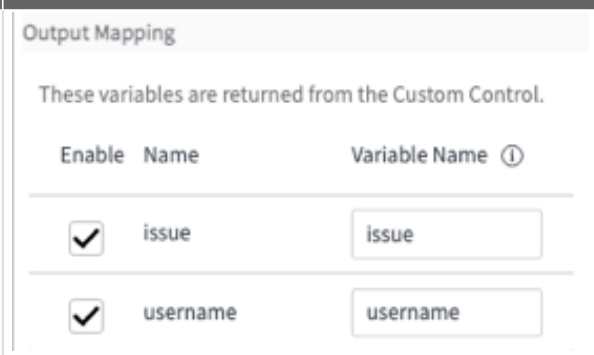
Feuille de propriétés de l'utilitaire de contrôle personnalisé

Propriété	Description
Contrôle personnalisé	Nom d'un objet de contrôle personnalisé qui a été publié dans Concepteur d'agent virtuel.
Nom du nœud	Nom du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné.
Mappage d'entrée	Variables à utiliser comme entrée dans le contrôle personnalisé sélectionné. Par exemple, l'image suivante a des exemples de variables :  Le contenu de cette zone change en fonction du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné. Les options peuvent inclure une entrée de chaîne, des enregistrements référencés, des scripts, etc.
Mappage de sortie	Variables à générer par le contrôle personnalisé sélectionné. Par exemple, l'image suivante comporte des exemples de variables qui sont activées :

Traduction automatique

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

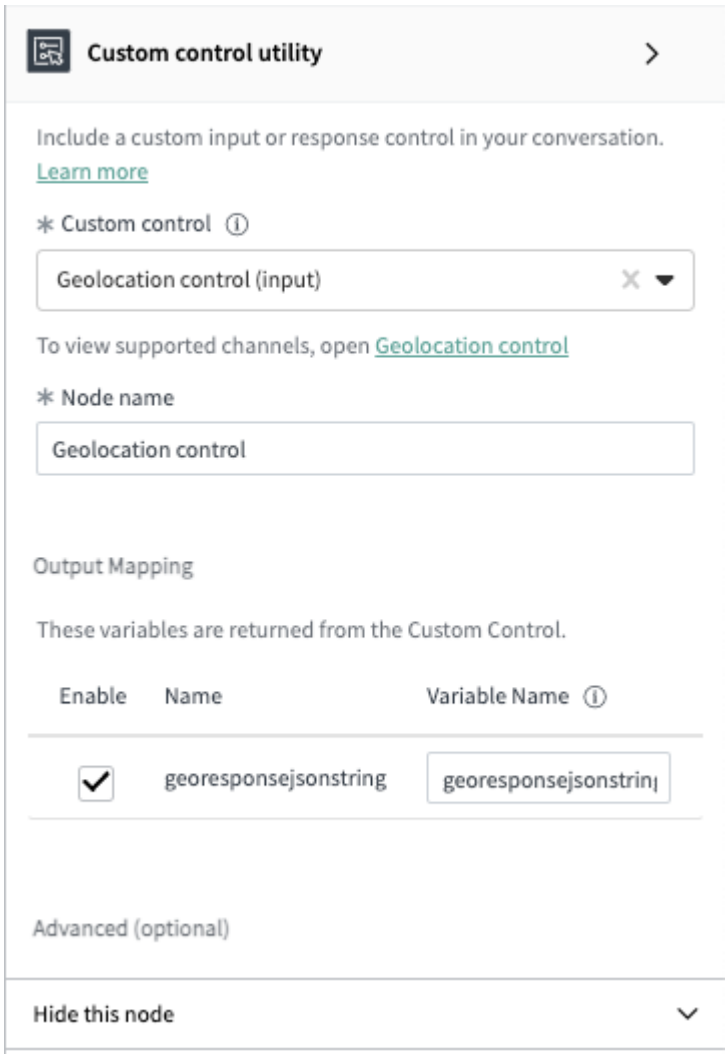
Feuille de propriétés de l'utilitaire de contrôle personnalisé (suite)

Propriété	Description
	 Le contenu de cette zone change en fonction du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Utiliser conditionnellement ce nœud si	Une instruction de condition no-code ou un script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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



Utilitaire d'action

Utilisez l’utilitaire d’action d’une Agent virtuel rubrique pour sélectionner les propriétés d’action de flux que le nœud doit créer. L’utilitaire Action s’intègre Agent virtuel au ServiceNow Studio de workflow produit.

Propriétés de l’utilitaire d’action

Spécifiez les propriétés d’action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom de ce nœud d’action.
Appeler Studio de workflow l’objet	Studio de workflow type de composant. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Action** : une opération réutilisable. • **Flux secondaire** : processus automatisé qui consiste en une séquence d’actions, d’entrées et de sorties de données réutilisables.

Traduction automatique

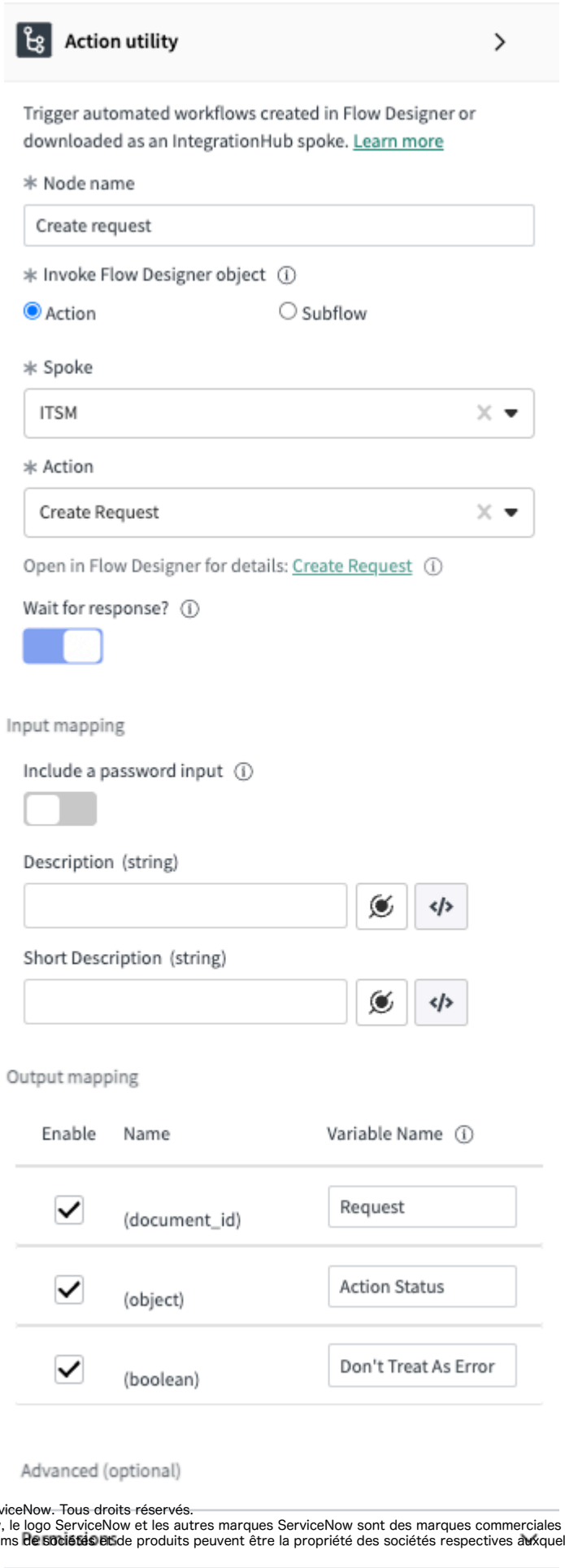
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriété	Description
Spoke	Nom de l'application incluse dans le périmètre qui contient Studio de workflow du contenu dédié à une application ou à un type d'enregistrement particulier. Pour obtenir la liste des spokes par défaut, reportez-vous à la rubrique Spokes .
Action/Flux secondaire	Action Studio de workflow ou flux secondaire à effectuer dans l'instance. Les zones **Input mapping (Mappage d'entrée**) et Output mapping (**Mappage de sortie**) changent en fonction de votre sélection. Pour en savoir plus sur l'action, cliquez sur le lien situé sous votre sélection pour l'afficher dans Studio de workflow.
Attendre la réponse ?	Commutateur qui détermine si Agent virtuel l'utilisateur attend une réponse de l'action spécifiée avant de continuer.
Mappage d'entrée	Les variables à utiliser comme entrée dans l'action sélectionnée. Le contenu de cette zone change en fonction de l'action que vous avez sélectionnée. Les options peuvent inclure une entrée de chaîne, des enregistrements référencés, des scripts, etc. Pour les options qui nécessitent un mot de passe, activez le commutateur **Inclure une entrée de mot de passe** pour inviter l'utilisateur à entrer un mot de passe. Les entrées sécurisées doivent utiliser le type de données password2. L'entrée est masquée de façon sécurisée et n'est pas consultable par d'autres.
Mappage de sortie	Variables à générer par l'action sélectionnée. Le contenu de cette zone change en fonction de l'action que vous avez sélectionnée.
Avancés	
Autorisations	
Exécuter en tant que	Autorisations à utiliser pour l'action. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utilisateur qui lance la session** : Lorsque cette option est sélectionnée, l'action s'exécute avec les mêmes autorisations que l'utilisateur actuel. • **Utilisateur système** : lorsque cette option est sélectionnée, l'action s'exécute à l'aide des privilèges système, dont certains peuvent ne pas être disponibles pour l'utilisateur actuel.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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

Utilitaire de déviation

Utilisez l'utilitaire de déviation dans Agent virtuel pour suivre les problèmes qui ont aidé à résoudre ou qui Agent virtuel ont été réellement résolus pour un utilisateur.

Propriétés de l'utilitaire de déviation

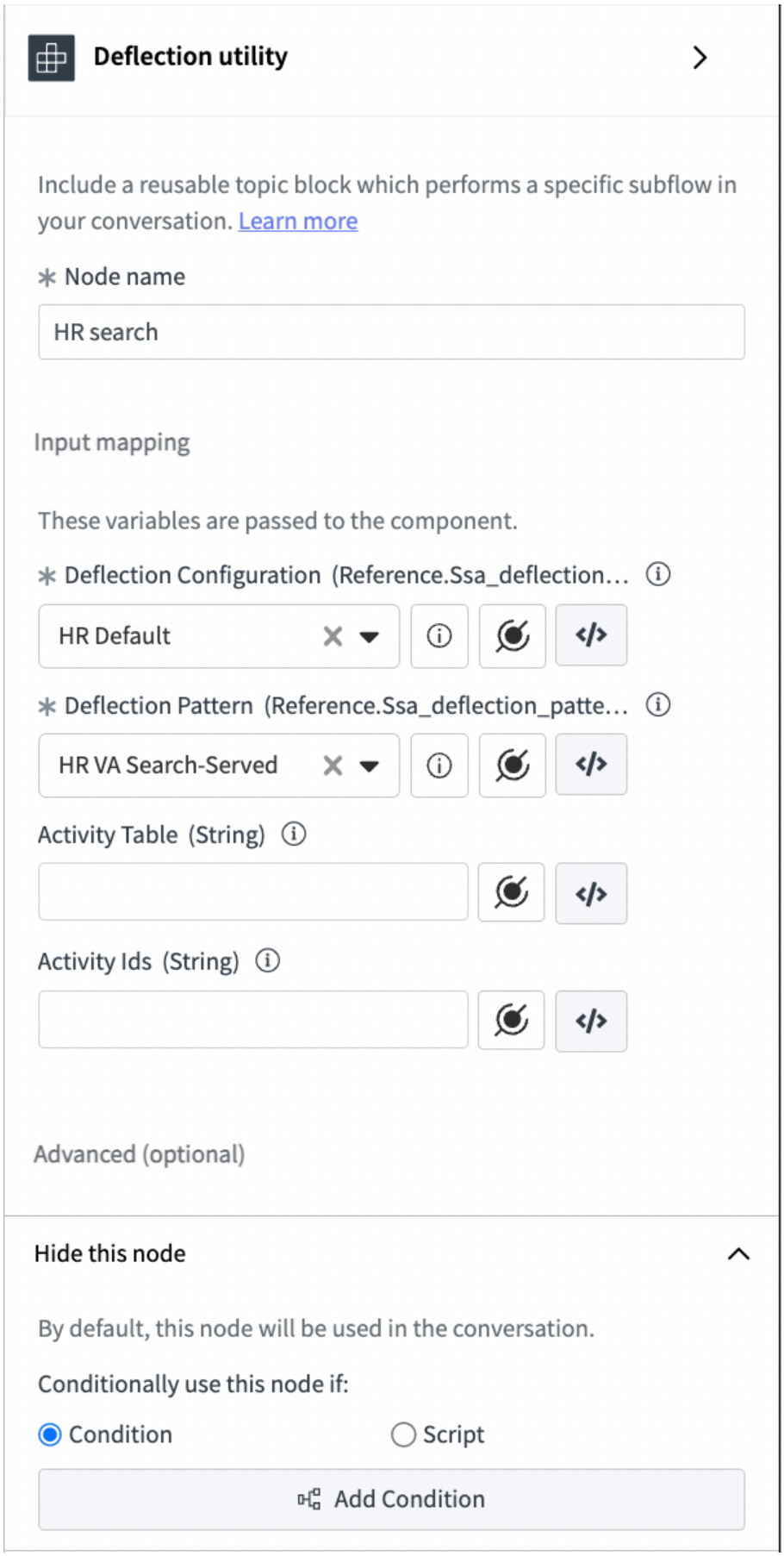
Spécifiez les propriétés d'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de déviation.
Mappage d'entrée	
Configuration de la déviation	Sélectionnez parmi une liste de configurations de déviation prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation.
Modèle de déviation	Sélectionnez une sélection dans une liste de modèles de déviation prédéfinis. Assurez-vous que votre sélection est liée à une déviation prédéfinie. Voir Créer des configurations et des modèles de déviation pour en savoir plus.
Table d'activité	Nom de table où se produit l'activité de déviation. Ajoutez des tables d'incidents ou de tâches associées à la déviation.
ID d'activité	Liste des ID d'activité séparés par des virgules. Ajoutez Recherche IA des résultats ou des tâches connexes dans l'occurrence de déviation.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Utilitaire d’exécuteur de rubrique de diagnostic

Utilisez l’utilitaire Exécuteur de rubrique de diagnostic dans Agent virtuel pour garantir le bon fonctionnement des composants d’une rubrique.

Propriétés de l’utilitaire d’exécuteur de rubrique de diagnostic

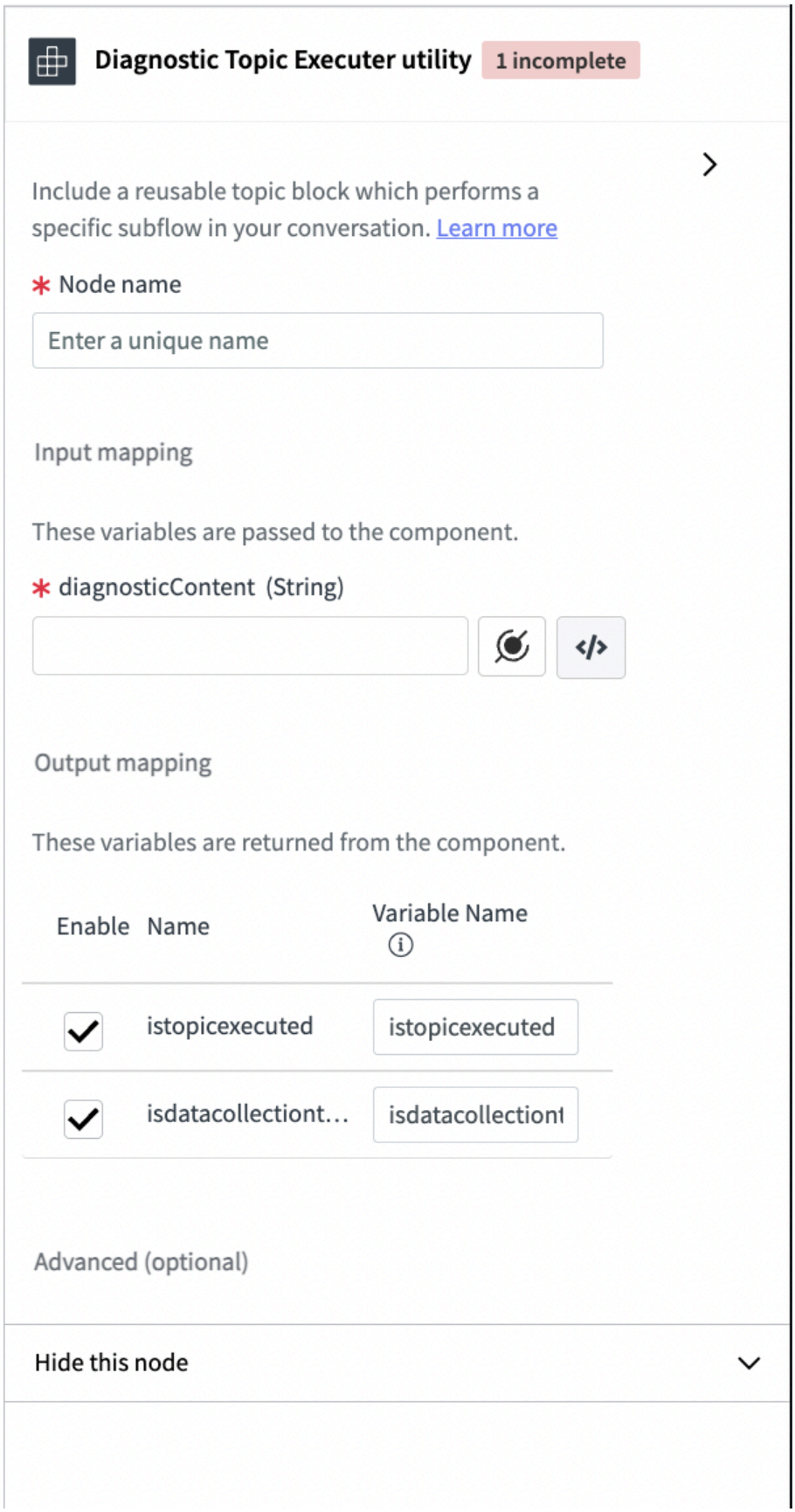
Spécifiez les propriétés d’action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud.
Mappage d’entrée	
Contenu du diagnostic	Chaîne transmise au composant en cours de diagnostic.
Mappage de sortie	
La rubrique est-elle exécutée ?	Option permettant de confirmer que la rubrique s’est exécutée correctement, avec des données variables retournées par le composant. Sélectionnez **Activer** pour activer, puis entrez un nom de variable personnalisé pour la valeur si vous le souhaitez.
Est une rubrique de collecte de données exécutée	Option permettant de confirmer que la collecte de données s’est exécutée correctement, avec des données variables retournées par le composant. Sélectionnez **Activer** pour activer, puis entrez un nom de variable personnalisé pour la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Utilitaire de géolocalisation

Utilisez l'utilitaire de géolocalisation pour collecter les coordonnées cartographiques d'un utilisateur, personnaliser les rubriques en fonction de l'emplacement d'un utilisateur, fournir des données pour la navigation ou les tâches sur site, et pour d'autres services.

Propriétés de l'utilitaire de géolocalisation

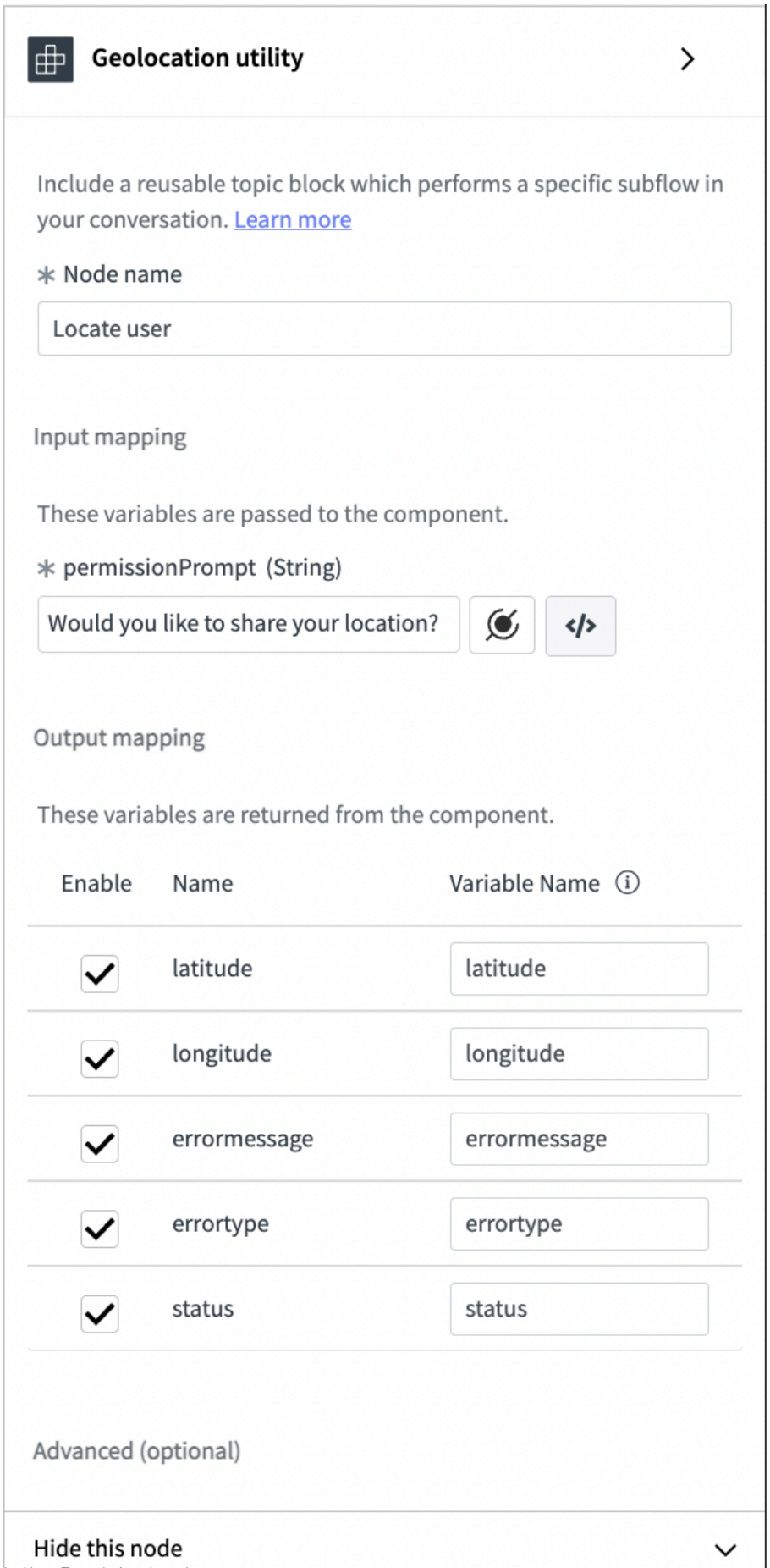
Spécifiez les propriétés d'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de géolocalisation.
Mappage d'entrée	
Invite d'autorisation	Chaîne pour l'invite personnalisée demandant la géolocalisation à un utilisateur.
Mappage de sortie	
Latitude	Latitude de l'utilisateur renvoyée après l'invite d'autorisation. **Remarque :** Tous les mappages de sortie sont personnalisables. Sélectionnez **Activer** pour activer chacun d'eux et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Longitude	Longitude de l'utilisateur renvoyée après l'invite d'autorisation.
Message d'erreur	Message renvoyé si la tentative de géolocalisation rencontre une erreur.
Type d'erreur	Type d'erreur renvoyé en fonction du message d'erreur.
Statut	État des données de géolocalisation.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Utilitaire de chargement de plusieurs fichiers

Utilisez l'utilitaire de chargement de plusieurs fichiers pour charger plus d'un fichier à la fois dans une Agent virtuel conversation.

Propriétés de l'utilitaire de chargement de plusieurs fichiers

Spécifiez les propriétés d'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

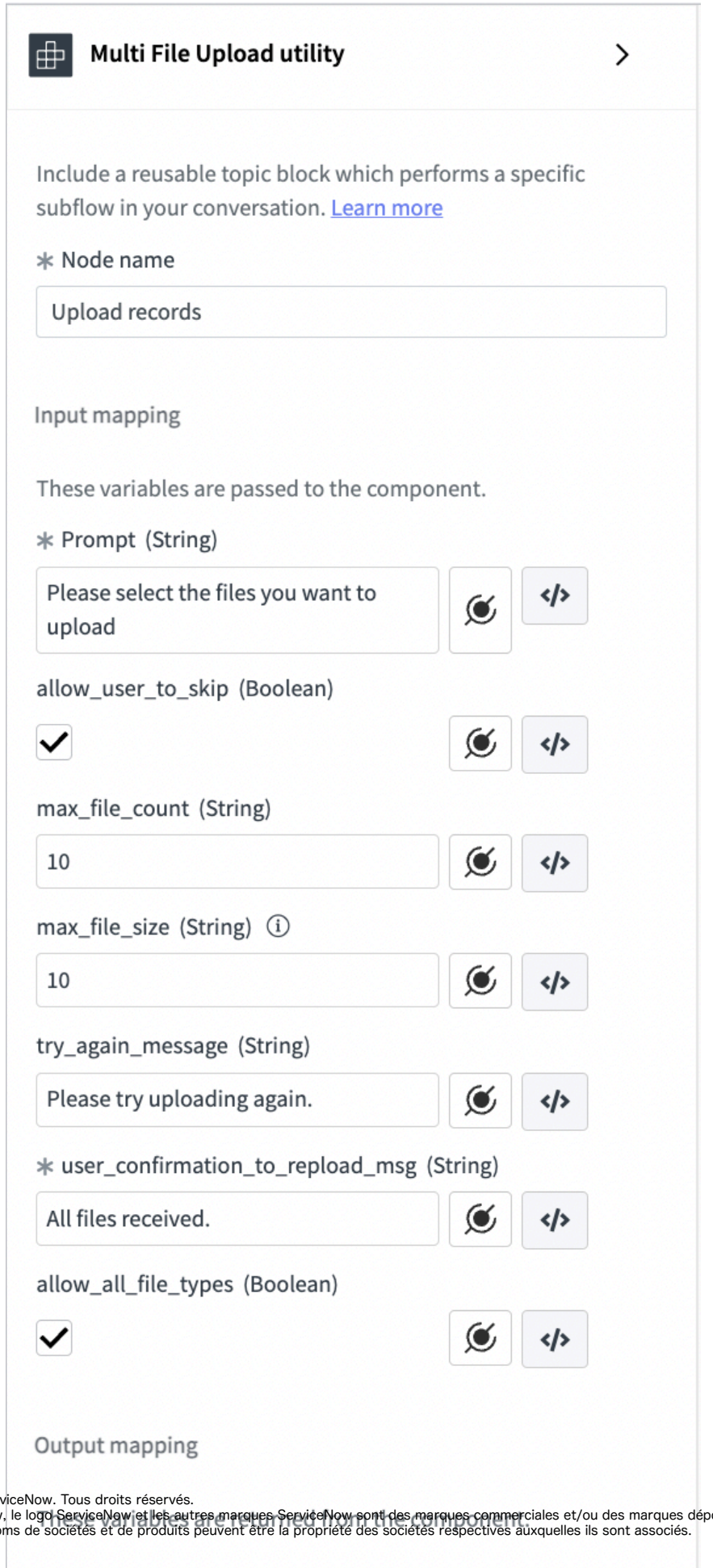
Remarque :
L'utilitaire Multi File Upload est pris en charge dans Microsoft Teams, Slack, et API Agent virtuel uniquement.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de chargement de plusieurs fichiers.
Mappage d'entrée	
Invite	Chaîne de texte invitant l'utilisateur à charger des fichiers.
Autoriser l'utilisateur à ignorer	Option permettant d'ignorer le chargement des fichiers si un utilisateur n'en a pas.
Nombre maximal de fichiers	Nombre maximal de fichiers pouvant être chargés.
Taille maximale du fichier	Taille maximale des fichiers individuels chargés, mesurée en mégaoctets.
Message Réessayez	Message envoyé à un utilisateur si le chargement du fichier échoue.
Message de confirmation de l'utilisateur	Message envoyé à un utilisateur confirmant que les fichiers ont été chargés.
Autoriser tous les types de fichiers	Option autorisant le chargement de tous les types de fichiers.
Mappage de sortie	
Fichiers	Message envoyé à l'utilisateur qui répertorie les fichiers chargés. Sélectionnez **Activer** pour activer cette sortie et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

Utilitaire de pause

Utilisez l'utilitaire Pause pour interrompre temporairement vos Agent virtuel conversations.

Mettre en pause les propriétés de l'utilitaire

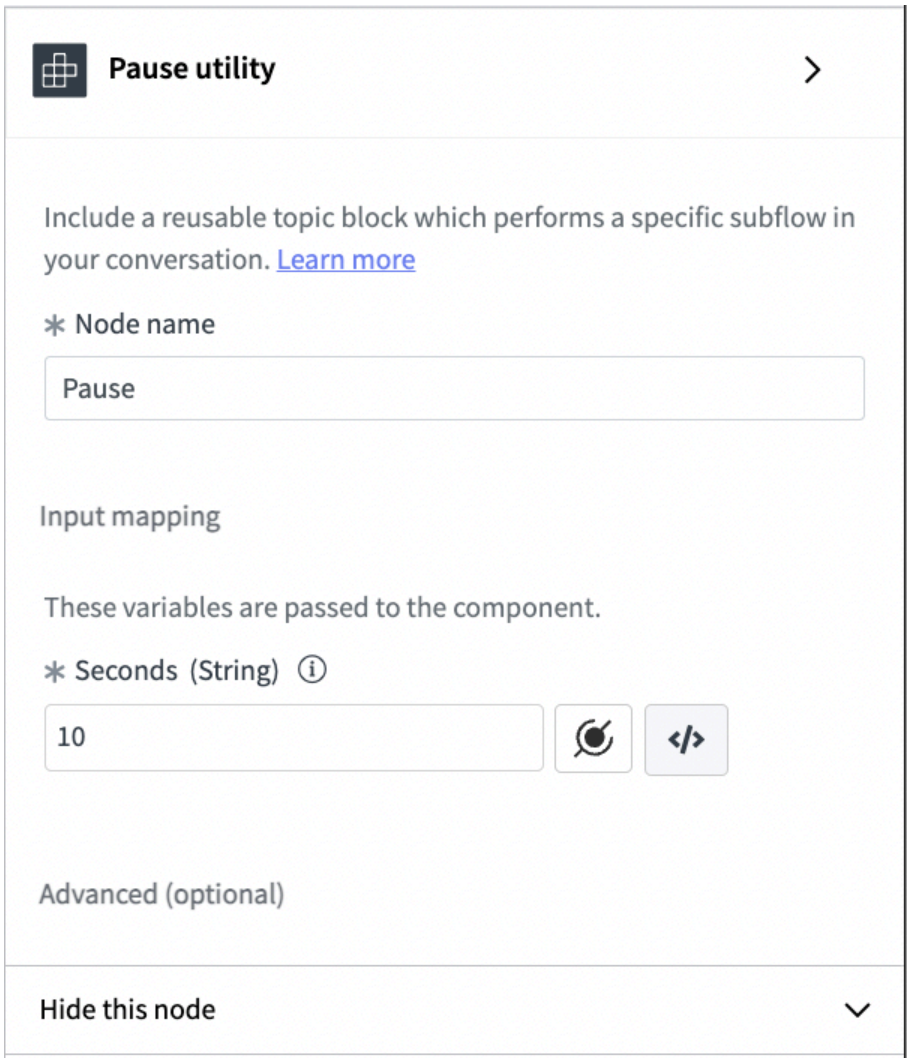
Spécifiez les propriétés d'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud Pause.
Mappage d'entrée	
Secondes	Durée de la pause. **Remarque :** Toute valeur de durée supérieure au maximum défini dans le système revient au maximum, ou à 60 secondes si elle n'est pas définie.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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



[store-future: BEGIN review]

Concepteur d'agent virtuelOptions du

Ajoutez des fonctions approfondies aux conversations avec Agent virtuelConcepteur d'agent virtuel des options. Disponibles à partir de la version, ces contrôles fournissent des filtres et des aptitudes spéciaux à vos rubriques Agent virtuel Vancouver .

La ServiceNow plate-forme propose divers produits (tels que Traduction dynamique) qui peuvent être utilisés avec Concepteur d'agent virtuel d’autres domaines de la Now Platform. Pour Agent virtuel, ces options fonctionnent comme des blocs de rubriques sans code, exécutant des fonctions complexes dans une conversation.

Contrairement aux entrées utilisateur, aux réponses de l’agent et aux utilitaires, les Now Platformoptions sont des fonctionnalités qui font partie du , qui ont été mappées aux nœuds dans Concepteur d'agent virtuel. Les nœuds peuvent être utilisés dans le générateur de conversation lorsque vous Use Generative AI Controller with Virtual Agent Designer .

Les options suivantes peuvent être utilisées dans une Agent virtuel rubrique.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

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

Aptitude de traduction dynamique

Utilisez l'option Traduction dynamique pour traduire à la demande les langues de vos Agent virtuel conversations.

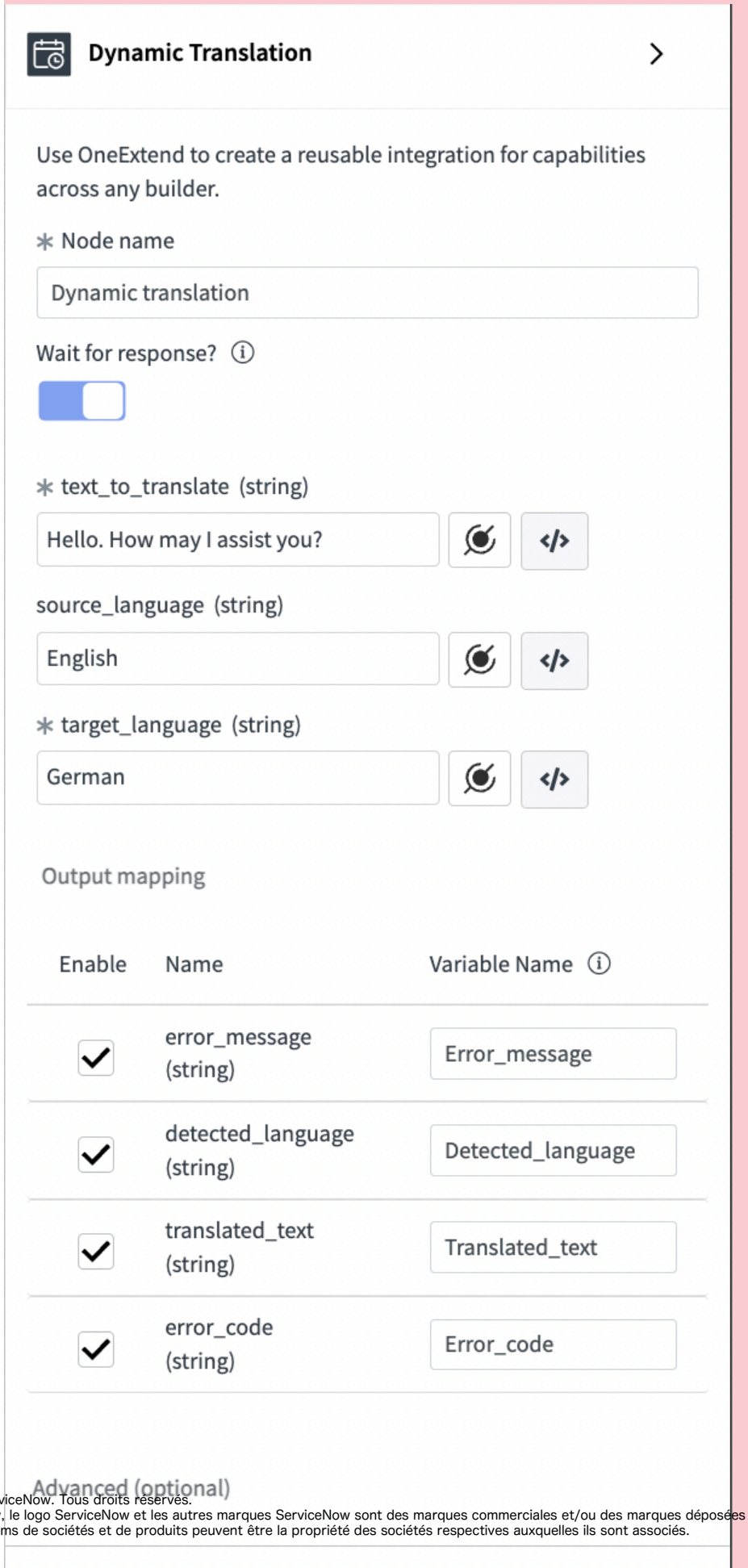
Propriétés de l'aptitude Traduction dynamique

Spécifiez les propriétés d'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud Traduction dynamique.
Mappage d'entrée	
Attendre la réponse ?	Basculez pour attendre une réponse de l'action avant de continuer la conversation.
Texte à traduire	Chaîne de texte à gérer par Traduction dynamique.
Langue source	Langue d'entrée du texte à traduire.
Langue cible	Langue de sortie du texte à traduire.
Mappage de sortie	
Message d'erreur	Message d'erreur renvoyé si la traduction échoue ou si une autre erreur se produit. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Langue détectée	Langue détectée par Traduction dynamique. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Texte traduit	Chaîne de texte dans la langue cible. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Code d'erreur	Type d'erreur renvoyé si la traduction échoue ou si une autre erreur se produit. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

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



Traduction automatique

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Aptitude de masquage des données sensibles

Utilisez le nœud d'aptitude Masquage des données sensibles pour dissimuler les informations protégées et éviter les fuites d'informations sensibles.

Propriétés de l'aptitude de masquage des données sensibles

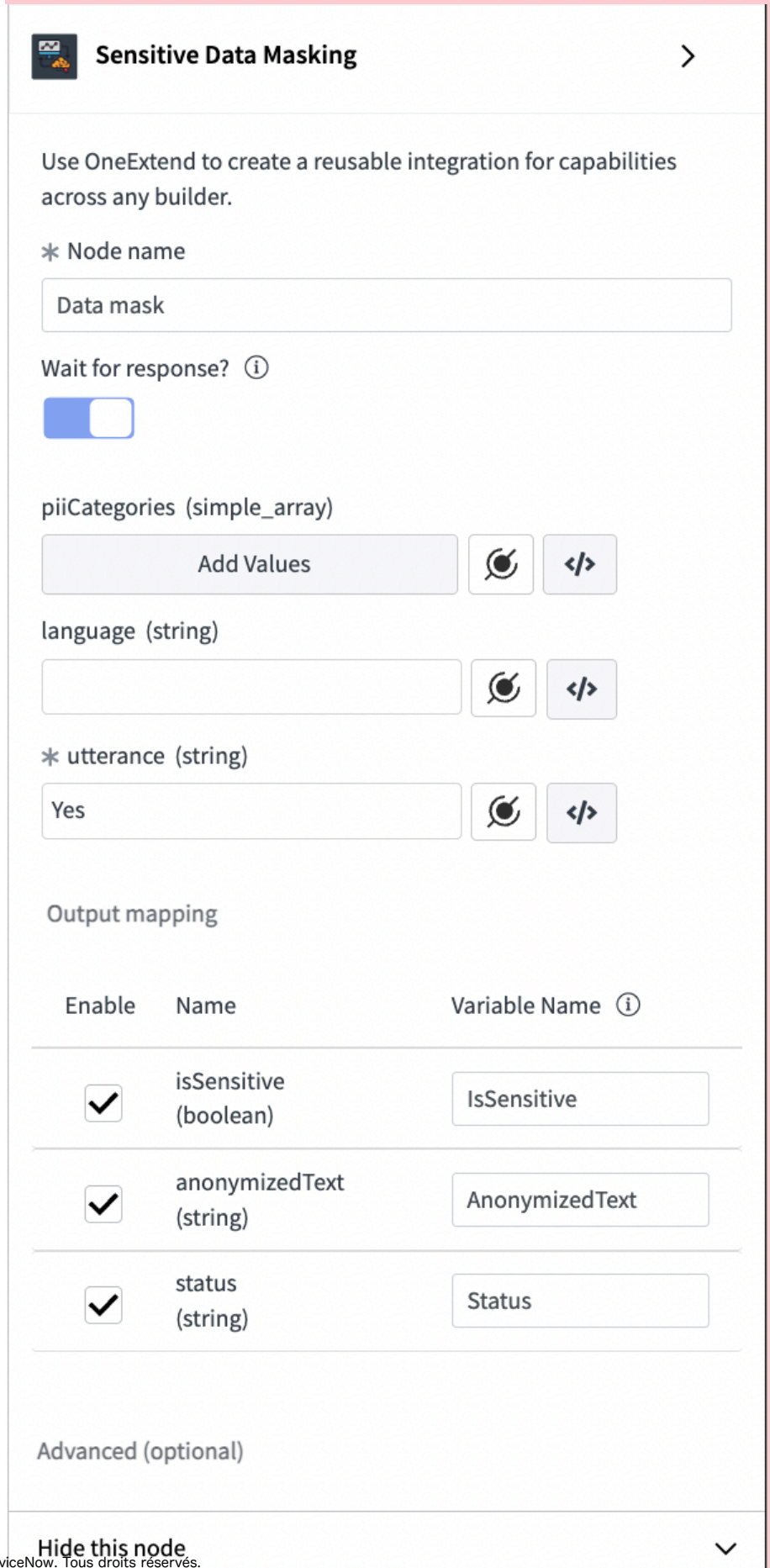
Spécifiez les propriétés d'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de masquage des données sensibles.
Mappage d'entrée	
Attendre la réponse ?	Basculez pour attendre une réponse de l'action avant de continuer la conversation.
Catégories de PI	Catégories d'informations protégées.
Langue	Langue dans laquelle les données sensibles sont fournies.
Énoncé	Énoncé enregistré.
Mappage de sortie	
Est sensible	Booléen indiquant si les données sont des informations sensibles. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Texte anonyme	Texte d'information protégée sous forme anonymisée. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Statut	État de l'information protégée. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Requête en langage naturel Aptitude de l'analyseur

Utilisez l'analyseur Requête en langage naturel (NLQ) pour poser des questions dans un langage naturellement exprimé dans vos Agent virtuel conversations.

Propriétés de l'aptitude de l'analyseur de requête en langage naturel

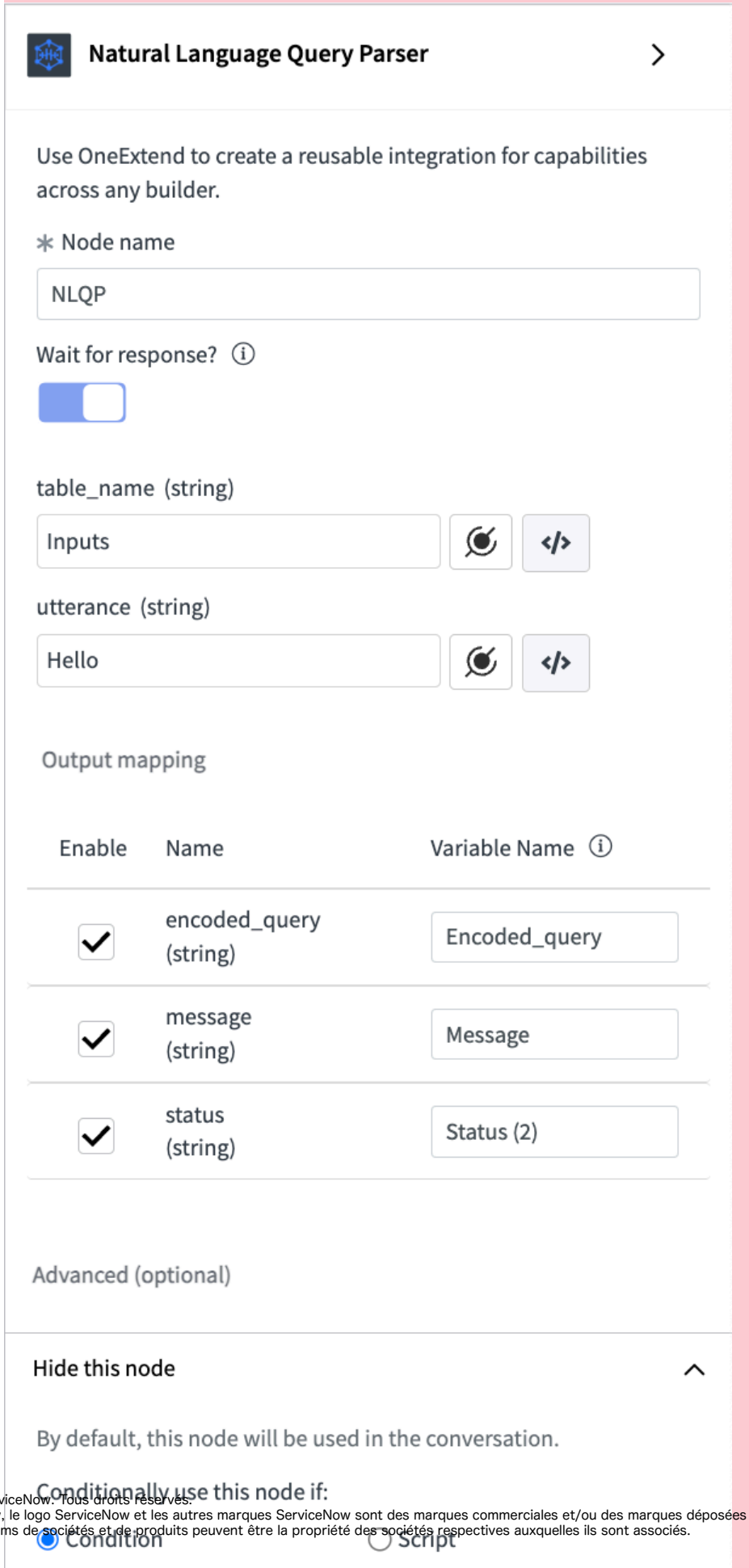
Spécifiez les propriétés d'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de l'analyseur.
Mappage d'entrée	
Attendre la réponse ?	Basculez pour attendre une réponse de l'action avant de continuer la conversation.
Nom de la table	Nom de la Requête en langage naturel table utilisée.
Énoncé	Énoncé enregistré par l'analyseur Requête en langage naturel .
Mappage de sortie	
Requête codée	
Message	Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Statut	État de la requête. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'aptitude Requête en langage naturel de l'analyseur



Traduction automatique

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Aptitude de filtrage de vulgarité

Utilisez l'option Filtrage de grossièretés pour Concepteur d'agent virtuel empêcher les contenus indésirables d'entrer dans vos Agent virtuel conversations.

Propriétés de l'aptitude de filtrage de vulgarité

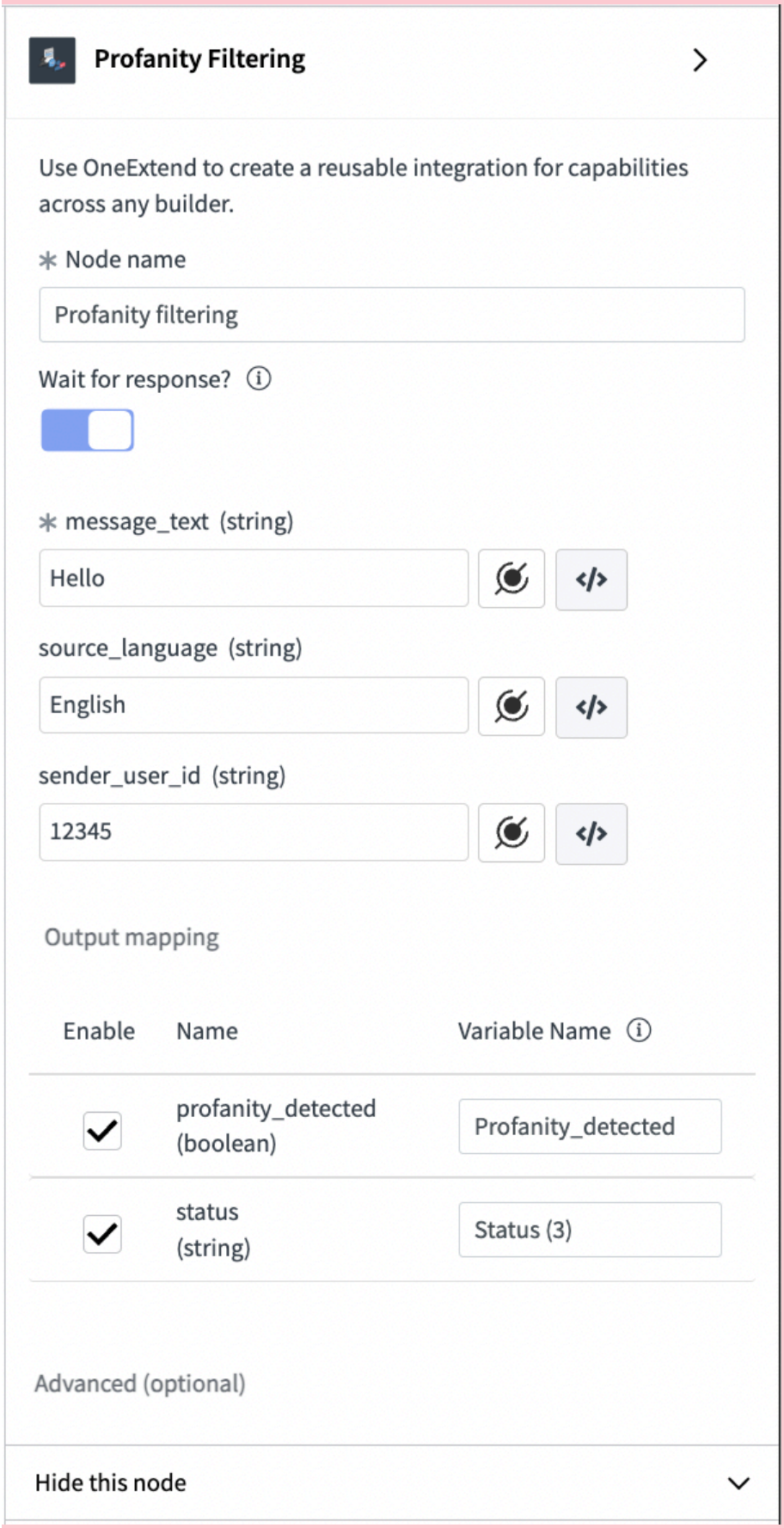
Spécifiez les propriétés d'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de filtrage de vulgarités.
Mappage d'entrée	
Attendre la réponse ?	Basculez pour attendre une réponse de l'action avant de continuer la conversation.
Texte du message	Message texte pouvant contenir des grossièretés.
Langue source	Langue dans laquelle le message est délivré.
ID utilisateur de l'expéditeur	ID de l'utilisateur qui envoie le message.
Mappage de sortie	
Gravité détectée	Booléen indiquant si l'a Agent virtuel détecté un langage grossier. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Statut	État de la langue indésirable filtrée. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition no-code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Traduction automatique

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



[End]

Traduction automatique

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

Agent virtuel Référence technique

Utilisez ces rubriques pour en savoir plus sur les méthodes de scripting, les entités système NLU et la Agent virtuel table Interactions.

Les rubriques techniques de référence suivantes sont disponibles.

Séparation de domaine et Agent virtuel

L'application Agent virtuel 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 partitionner les données et le contrôle administratif de votre organisation en domaines distincts. Cela vous permet d'isoler les données et d'en contrôler l'accès, ce qui est particulièrement important dans les environnements où plusieurs locataires partagent une plate-forme commune.

Séparation de domaine dans fonctionne en Agent virtuel créant des vues distinctes Agent virtuel qui sont isolées les unes des autres. La configuration de la messagerie instantanée, la marque, les paramètres NLU, ainsi que les rubriques et composants peuvent être affectés à un domaine donné dans Agent virtuel. Les utilisateurs d'un domaine ne peuvent accéder qu'aux Agent virtuel conversations associées à leur domaine. Cela signifie que les utilisateurs d'un domaine ne peuvent pas accéder aux données ou aux fonctionnalités qui appartiennent à un autre domaine, y compris Agent virtuel les conversations. En outre, les administrateurs affectés à un domaine ne peuvent pas voir ni gérer les Agent virtuel conversations dans d'autres domaines, ce qui garantit une séparation et une sécurité complètes.

Séparation de domaine est la solution idéale pour les clients ayant l'un des besoins suivants :

- Vous devez appliquer la ségrégation absolue des données entre les entités d'entreprise (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;

Traduction automatique

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

- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.
- Séparez les données entre les clients ou les sous-organisations.
- L'étendue de la session est définie lors de l'établissement de la session sur le domaine répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent modifier manuellement le champ d'application de leur session à l'aide du sélecteur de domaine.

- Le champ d'application de l'enregistrement utilise le domaine de l'enregistrement et est actif lors de l'affichage du formulaire d'un enregistrement.

  Par défaut, le champ d'application de l'enregistrement a priorité sur le champ d'application de la session afin que les utilisateurs des domaines de niveau supérieur respectent les contraintes de données et de processus de chaque enregistrement. Toutefois, ces utilisateurs peuvent choisir d'élargir ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer les données d'autres domaines. Par exemple, un utilisateur dans le domaine global du fournisseur de service (SP) a également une visibilité sur les domaines enfants tels que le domaine ACME. Lors de l'examen d'un enregistrement d'incident à partir du domaine ACME, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine MSP ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les valeurs d'enregistrement qui correspondent au domaine ACME de l'enregistrement.

Remarque :
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Lorsque Séparation de domaine est utilisée, les utilisateurs invités sont limités au domaine utilisé dans la session. Pour les canaux de messagerie instantanée personnalisés, le domaine de l'application du fournisseur est utilisé. Pour le client Web, vous pouvez associer un ID de domaine au portail de messagerie instantanée. Pour plus de détails, voir Associer un ID de domaine à un portail de messagerie instantanée.

Pour plus d'informations, consultez Domain scope .

Besoins

Toutes les fonctionnalités de prise en charge de domaine nécessitent le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Pour plus de détails, voir Request domain separation .

Configurer Agent virtuel avec Séparation de domaine

Marques

Les fournisseurs de services peuvent créer une configuration de marque de messagerie instantanée par domaine.

Expériences de messagerie instantanée

Les expériences de messagerie instantanée, y compris l'expérience par défaut et les expériences personnalisées, permettent Séparation de domaine. Chaque profil d'expérience de messagerie instantanée appartient à un domaine. Chaque personnalisation enfant, telle qu'un changement de rubrique de configuration, appartient à un domaine. Chaque personnalisation enfant implémente des remplacements système afin que les sous-domaines puissent remplacer les personnalisations du domaine parent.

Paramètres 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.

Un seul fournisseur de service NLU peut être défini par instance séparée par domaine pour tous les Agent virtuel clients. Le fournisseur de services gérés (MSP) se connecte en tant qu'utilisateur global pour le domaine afin de configurer NLU. Pour plus de détails, voir Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel.

Création de rubriques dans des sous-domaines dans Concepteur d'agent virtuel

Rôles requis : admin ou virtual_agent_admin

Le fournisseur de service se connecte à l'un des sous-domaines et crée et publie des rubriques, ou autorise les utilisateurs administrateurs de sous-domaine à créer et publier leurs propres rubriques.

Les noms de rubriques d'un domaine doivent être uniques, mais Agent virtuel vous permettent de créer des rubriques portant le même nom dans d'autres domaines. Par exemple, chaque domaine peut avoir une rubrique appelée **Salutation**.

Seuls les administrateurs de fournisseur de service peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Activez Agent virtuel les modules d'extension de conversation ou les applications du magasin pour d'autres applications d'entreprise ServiceNow , telles que ITSM, CSM ou HRSD, afin d'activer les rubriques prédéfinies pour le sous-domaine.
- Affectez des rôles sur un sous-domaine particulier pour contrôler quelles rubriques peuvent être gérées par les utilisateurs.

Les utilisateurs administrateurs affectés au sous-domaine peuvent effectuer les opérations suivantes :

- Créez des rubriques dans l'instance.
- Connectez-vous au domaine global et empruntez l'identité d'un utilisateur du sous-domaine.
- Publiez toutes les rubriques disponibles dans le sous-domaine sur les clients Web et les applications de messagerie.

Séparation de domaine dans le canal client Web

Le client Web ne prend pas en charge Séparation de domaine. Toutefois, vous pouvez fournir une expérience de messagerie instantanée séparée par domaine dans le canal client Web en utilisant des portails séparés par domaine. Par exemple, vous pouvez créer deux portails de support distincts qui sont limités à des domaines distincts. Utilisez le `domain_id` dans le script du portail pour désigner le domaine. Celui-ci est transmis en tant que `sysparm_domain_id` paramètre dans l'URL du portail.

Pour configurer le portail, reportez-vous à la section Associer un ID de domaine à un portail de messagerie instantanée.

Pour en savoir plus sur les paramètres d'URL, reportez-vous à la section Agent virtuel Paramètres d'URL.

Séparation de domaine et Agent virtuel intégrations d'applications de messagerie

Rôles requis : admin ou virtual_agent_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.

L’instance séparée par domaine comporte un enregistrement de configuration pour Slack, Microsoft Teams, Workplaceou Facebook Messenger.

Clients disposant d’une licence de sous-domaine soit Slack, Microsoft Teamssoit Workplace indépendamment de l’instance ServiceNow .

L’administrateur du sous-domaine installe les intégrations au sein du sous-domaine et configure les informations d’identification appropriées pour y accéder Agent virtuel à partir du client tiers. Pour plus de détails, voir Agent virtuel Intégration à des applications de messagerie.

Pour Facebook Messenger, l’administrateur configure manuellement l’intégration. Pour plus de détails, voir Intégration conversationnelle de Facebook Messenger.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Associer un ID de domaine à un portail de messagerie instantanée

La plateforme Portail de services n’est pas séparée par domaine, mais vous pouvez créer différentes versions d’un portail et restreindre l’utilisation de chaque version à un seul domaine à des fins de messagerie instantanée. Par exemple, vous pouvez créer deux portails de services aux employés et définir un domaine différent pour chacun d’eux.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

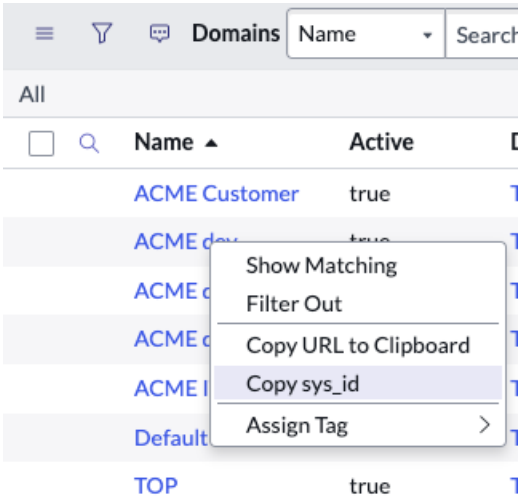
Les éléments de la plateforme Portail de services tels que les paramètres, les portails, les pages et les widgets ne sont pas séparés par domaine. Toutefois, les données contenues dans les widgets s’affichent lorsqu’elles sont basées sur le domaine approprié. Pour fournir des expériences différentes, les administrateurs doivent créer des portails de services distincts, chacun avec une URL unique, vers lesquels ils peuvent rediriger les utilisateurs. Pour une expérience de messagerie instantanée séparée par domaine dans le canal client Web, créez un portail et utilisez le `sysparm_domain_id` paramètre dans l’URL pour désigner le domaine. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Paramètres d’URL.

Procédure

1. **Facultatif :** Créez un nouveau domaine et affectez-y des rôles en fonction des besoins.
2. Copiez l’ID système du domaine.
   a. Accédez à la **Tout** > **Administrateur de domaine** > **Domaines**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur le nom d’un domaine, puis sélectionnez **Copier sys_id**.

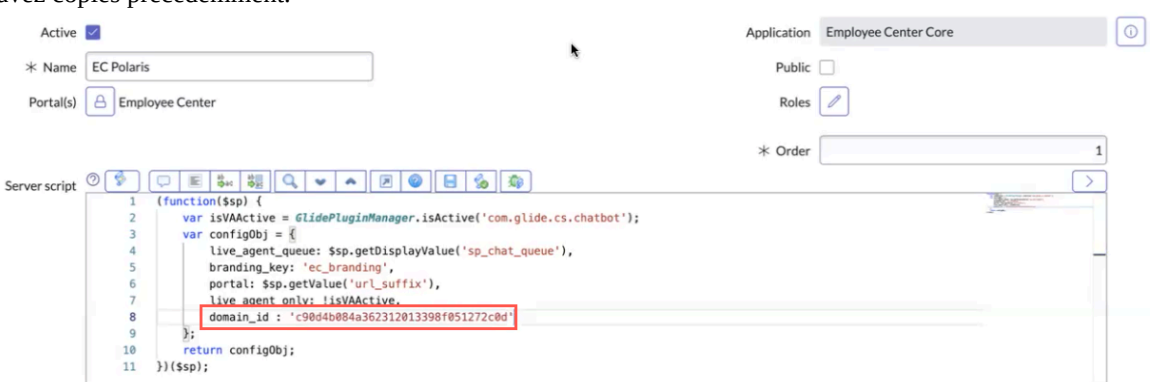
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Collez l'ID dans un éditeur de texte et enregistrez-le pour plus tard.

3. Accédez à la **Tout** > **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
4. Sélectionnez le nom du portail que vous souhaitez restreindre à un domaine ou créez-en un .
   Si vous y êtes invité, ouvrez l'enregistrement pour modification.
5. Dans la zone **de script Serveur** , ajoutez le *`domain_id`* paramètre et l'ID système du domaine que vous avez copiés précédemment.



6. Sélectionnez **Mettre à jour** ou **Soumettre** pour enregistrer vos changements.

Résultats

Le *`sysparm_domain_id`* paramètre est transmis dans l'URL du portail.

Agent virtuel Enregistrements d'interaction

Chaque fois qu'une Agent virtuel conversation a lieu, un enregistrement d'interaction capture l'intégralité de la conversation dans la table Interactions [interaction]. L'enregistrement inclut tous les éléments de rubrique utilisés dans la conversation, ainsi que les transferts d'agents en direct.

Table Interactions [interaction]

Chaque conversation dans une instance génère un enregistrement d'interaction dans la table Interactions [interactions], qui consigne la conversation entre un demandeur et Agent virtuel. Les enregistrements d'interaction incluent les conversations qui se produisent sur les canaux de messagerie instantanée pris en charge : client Web, application mobile native et intégrations de messagerie.

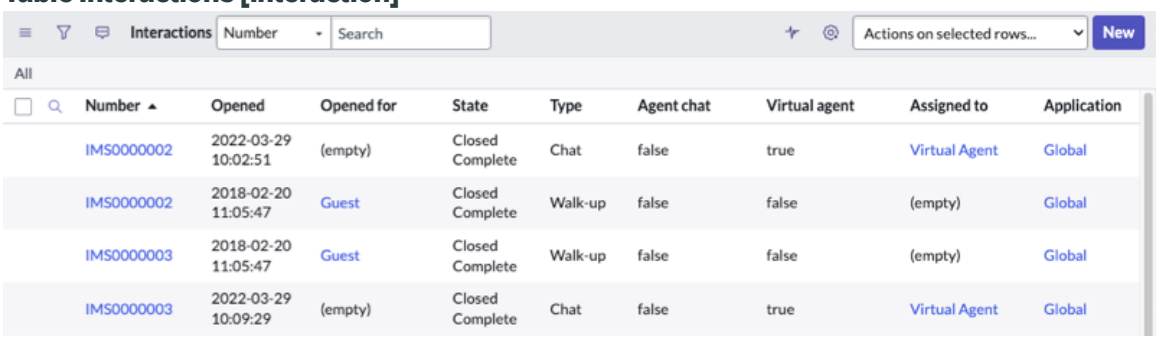
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 table Interactions fait partie du module d'extension Gestion des interactions (com.glide.interaction). Agent virtuel, Messagerie instantanée d'agentet Support de Connexion utilisez ce module d'extension.

Ces enregistrements d'interaction fournissent aux administrateurs, Agent virtuel aux administrateurs, aux agents de support et aux gestionnaires de support un moyen pratique d'examiner ce qui s'est passé au cours d'une conversation. Les enregistrements permettent également de voir rapidement le type de conversations qui se produisent : Agent virtueltransferts d'agents actifs vers Messagerie instantanée d'agentet transferts d'agents actifs vers Support de Connexion.

Table Interactions [interaction]



Number	Opened	Opened for	State	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to	Application
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global

Remarque :
Les transcriptions de conversation ne sont disponibles que pour Agent virtuel les enregistrements qui comportent des Agent virtuel conversations et des transferts d'agents actifs vers Messagerie instantanée d'agent.

- Lorsqu'une transcription de conversation pour la messagerie instantanée en direct dépasse 4 000 caractères, la transcription est traitée comme une pièce jointe à l'enregistrement d'interaction.
- Les pièces jointes de fichier que l'utilisateur charge sont enregistrées dans la table Pièces jointes [sys_attachment], qui correspond à l'enregistrement d'interaction. Les pièces jointes s'affichent automatiquement dans le flux d'activité.
- Pour Agent virtuel les conversations qui ont des transferts d'agent actif vers Support de Connexion, seule la Agent virtuel conversation est incluse dans la transcription de l'interaction. Les conversations entre Support de Connexion agents en direct sont enregistrées dans le flux d'activité.

Champs clés dans la table Interactions

Pour afficher la table **Interactions**, accédez à Tous, puis entrez interaction.list dans le filtre de navigation. Vous pouvez configurer les champs affichés dans la table à l'aide du collecteur de liste (zone de liste double).

Champ	Description
Délai de réponse moyen de l'agent	Délai moyen basé sur le temps nécessaire à l'agent pour répondre à chaque message envoyé par un demandeur. Par exemple : 00:00 Demandeur : J'ai une question. 00:01 Agent : Qu'est-ce que c'est ? 00:04 Demandeur : Comment réinitialiser mon mot de passe ? 00:05 Demandeur : Je l'ai oublié et je ne peux pas accéder à mon compte. 00:07 Agent : Voici la réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Paire #1 00:01-00:00 = 00:01 Paire #2 00:07-00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = 00:02 moyenne
Chat d'agent	Marqueur qui indique que la conversation a été transférée à un agent actif dans Messagerie instantanée d'agent: vrai ou faux.
Application	Périmètre de l'application. Le champ d'application détermine les fichiers et données accessibles disponibles pour d'autres applications.
Affecté à	Nom du prestataire : nom de l'agent actif ou Agent virtuel
Domaine	Le domaine dans lequel la conversation a eu lieu. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine et Agent virtuel.
Numéro	Numéro de l'enregistrement d'interaction.
Ouverts	Date et heure de début de la conversation.
Ouvert pour	Nom du demandeur Les utilisateurs anonymes sont identifiés comme des invités.
Sentiment	Affiche le niveau de sentiment de l'interaction, si l'analyse des sentiments est activée sur l'instance. Cette valeur peut être affichée aux agents dans l'interface Messagerie instantanée d'agent . Des règles métier peuvent être créées en fonction de cette valeur au moment du transfert (Agent virtuel vers l'agent actif, de l'agent actif vers l'agent réel ou de l'agent actif vers la file d'attente). Les valeurs valides sont les suivantes : • Positif • Neutre • Négatif • nul (aucune valeur évaluée) Cette valeur est également saisie dans le Table d'aperçus d'interactionfichier .
État	États de la conversation : • En cours : la conversation entre le demandeur et Virtual Agent est en cours. • Fermé terminé : Virtual Agent met fin à la conversation. • Fermé abandonné : le demandeur met fin à la conversation avant de terminer la conversation avec l'agent virtuel. **Remarque :** Il existe différents motifs d'état pour les états Fermé terminé et Fermé abandonné, selon que vous utilisez Agent virtuel uniquement, Agent virtuel avec Agent actif ou Agent actif uniquement. Pour en savoir plus sur les motifs de l'état, reportez-vous à Motifs des états Fermé terminé et Fermé abandonné.
Motif de l'état	Les explications détaillées (motifs) de la conversation indiquent Fermé terminé et Fermé abandonné. Pour en savoir plus, consultez Motifs des états Fermé terminé et Fermé abandonné.
Transcription	Journal de la conversation entre le demandeur et les agents (virtuel ou en direct).
Type	Type d'enregistrement d'interaction. Agent virtuel les conversations sont de type Messagerie instantanée d'enregistrement.

Traduction automatique

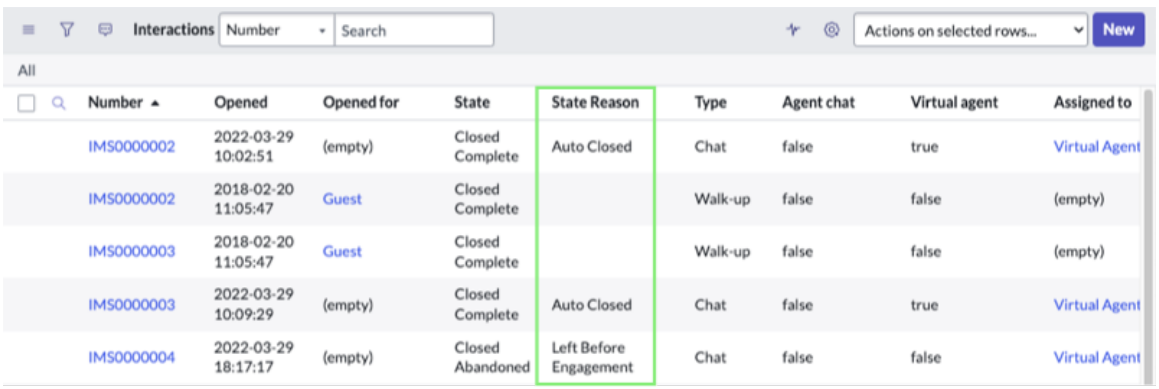
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour de l'enregistrement de conversation.
Virtual Agent	Marqueur indiquant si la conversation est pour Agent virtuel: vrai ou faux. Une Agent virtuel conversation est marquée lorsqu'un demandeur sélectionne une rubrique de conversation ou lorsque le processus de découverte de rubriques démarre la conversation appropriée.

Motifs des états Fermé terminé et Fermé abandonné

Agent virtuel ferme les conversations terminées et abandonnées pour diverses raisons, selon que la conversation est pour Agent virtuel (VA) uniquement, Agent virtuel avec Agent actif (VA-LA) ou Agent actif (LA).

Table d'interactions avec la colonne Motif de l'état



Le champ **Motif de l'état** fournit des détails sur les différentes manières dont une conversation se termine. La table suivante décrit les motifs et le message connexe affichés pour l'analyse de tableau de bord. Pour plus d'informations sur la manière Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent de gérer les conversations inactives et les délais d'expiration par défaut correspondants, reportez-vous à la section Fermeture Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

État	Motif de l'état	Agent virtuel	Agent virtuel et agent actif ou agent actif uniquement
Fermé abandonné	A fermé avant l'engagement	Non applicable.	Le demandeur a choisi d'être acheminé vers un agent actif, mais a fermé la conversation (en sélectionnant **+ Fin**) avant qu'un agent ne soit affecté. Message du tableau de bord : LA fermé par l'utilisateur, avant engagement de l'agent
Fermé abandonné	Aucune activité	Le demandeur a ouvert une conversation, mais n'a pas interagi avec le bot (par exemple, il a fermé le navigateur) et n'a pas initié la découverte de rubriques. Le système a fermé la	Le demandeur a choisi d'être acheminé vers un agent actif (et non via la configuration préalable à la messagerie instantanée), mais n'a pas interagi avec l'agent. Si la conversation a expiré et que

Traduction automatique

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

État	Motif de l'état	Agent virtuel	Agent virtuel et agent actif ou agent actif uniquement
		conversation inactive d'Agent virtuel après l'expiration du délai d'expiration par défaut. • Délai d'expiration de la messagerie instantanée inactive d'Agent virtuel : deux heures (par défaut) • Message du tableau de bord : VA fermé par le système : l'utilisateur ne s'est jamais engagé	la *`Time Out Abandoned VA Conversations`*tâche planifiée s'est exécutée, l'état de l'interaction est Fermé abandonné sans activité. Message du tableau de bord : LA fermé par le système, avant engagement de l'agent
Fermé terminé	Arrêté par l'utilisateur	Après avoir interagi avec le bot (le demandeur a saisi au moins un énoncé au cours d'une conversation ou a terminé une conversation), le demandeur a fermé la session de conversation en sélectionnant **Fin**. Message du tableau de bord : VA fermé par l'utilisateur : cliqué sur Fin/X	Le demandeur a commencé à discuter avec l'agent actif, mais a fermé le client de messagerie instantanée en sélectionnant **Fin**. Message du tableau de bord : LA fermé par l'utilisateur : cliqué sur Fin/X
Fermé terminé	Fermé automatiquement	Le demandeur interagit avec la rubrique VA et termine la conversation. Aucune interaction avec l'agent actif. Message du tableau de bord : VA fermé par le système : fermeture automatique	Non applicable.
Fermé terminé	Aucune réponse de l'utilisateur	Le demandeur s'est engagé avec le bot (a entré au moins un énoncé), mais est parti sans fermer activement la conversation. Le système ferme la conversation inactive au bout de deux heures (par défaut). • Messagerie instantanée inactive d'Agent virtuel fermée : deux heures • Message du tableau de bord : VA fermé par le système : pas de réponse de l'utilisateur	Le demandeur s'est engagé avec l'agent actif, mais s'est arrêté et a laissé l'agent en suspens (messagerie instantanée en direct inactive). Le système ferme la messagerie instantanée en direct inactive au bout de six minutes (par défaut). • Chat en direct inactif fermé : six minutes • Message du tableau de bord : LA fermé par le système : pas de réponse 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.

État	Motif de l'état	Agent virtuel	Agent virtuel et agent actif ou agent actif uniquement
Fermé terminé	Rubrique terminée	Le demandeur s'est engagé avec le bot dans une rubrique, mais n'a pas répondu à la rubrique de configuration Autre chose, ou a choisi Oui pour continuer mais n'a pas répondu. La *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche ferme l'interaction après l'expiration du délai d'expiration par défaut. • Messagerie instantanée inactive d'Agent virtuel fermée : deux heures • Message du tableau de bord : VA fermé par le système : rubrique terminée	Non applicable.
Fermé terminé	Laissé pour la recherche	Le demandeur s'est engagé avec le bot (a entré au moins un énoncé), mais a sélectionné Rechercher au milieu de la conversation et n'est pas revenu à la conversation. Le système ferme la conversation en raison de l'inactivité. Message du tableau de bord : VA fermé par le système : laissé avec AI Search	Non applicable.
Fermé terminé	Agent terminé	Non applicable.	Une fois que le demandeur a démarré une conversation de messagerie instantanée avec un agent actif, celui-ci a fermé activement la conversation en sélectionnant **Terminer la messagerie instantanée**. Message du tableau de bord : agent fermé LA : cliqué sur Fin/x
En erreur	Erreur	Une exception d'exécution s'est produite lors du traitement d'un message.	La conversation du demandeur a été fermée en raison d'une erreur d'exécution.

Vue détaillée d'un Agent virtuel enregistrement d'interaction

Dans la table Interactions, vous pouvez ouvrir un enregistrement spécifique pour afficher des détails supplémentaires sur l'interaction Agent virtuel : une transcription de la conversation, des tâches connexes et des journaux d'interaction.

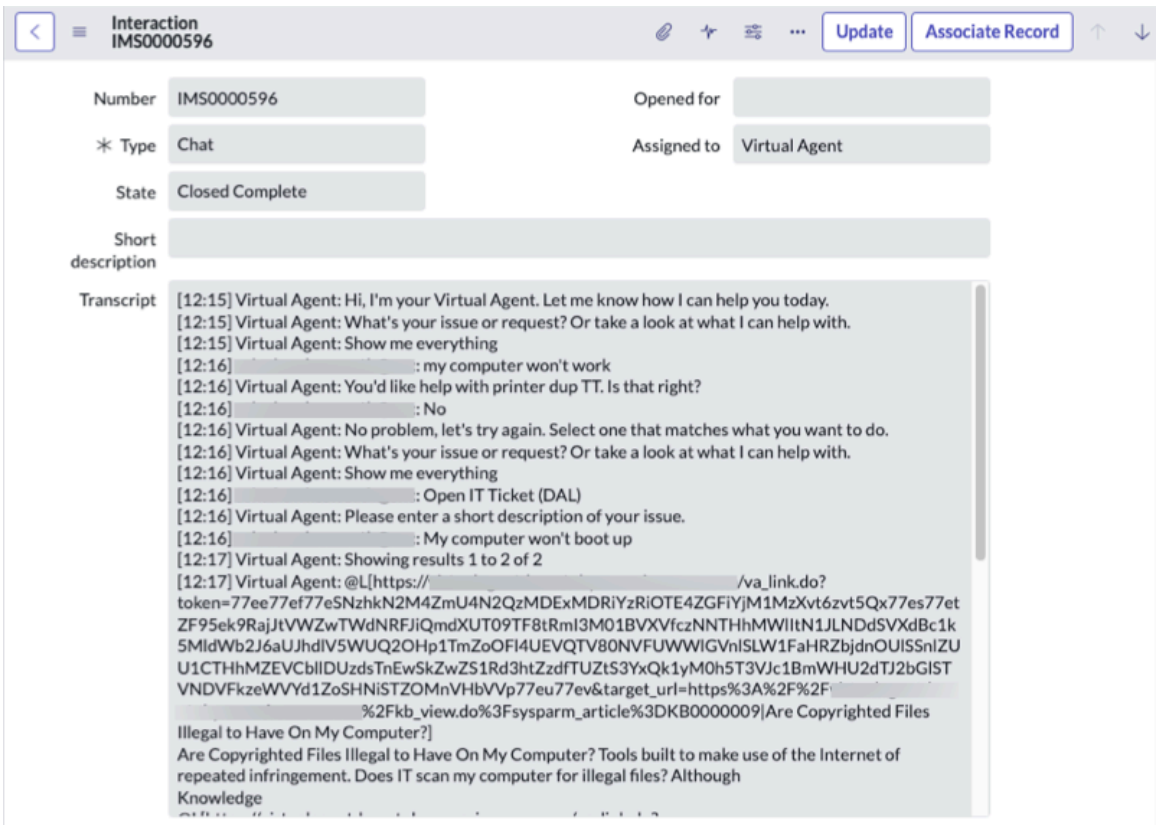
Traduction automatique

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

Remarque :
Si un champ n'est pas visible, vous pouvez l'ajouter à la vue de formulaire. Pour plus d'informations, voir Configuration de la mise en page du formulaire .

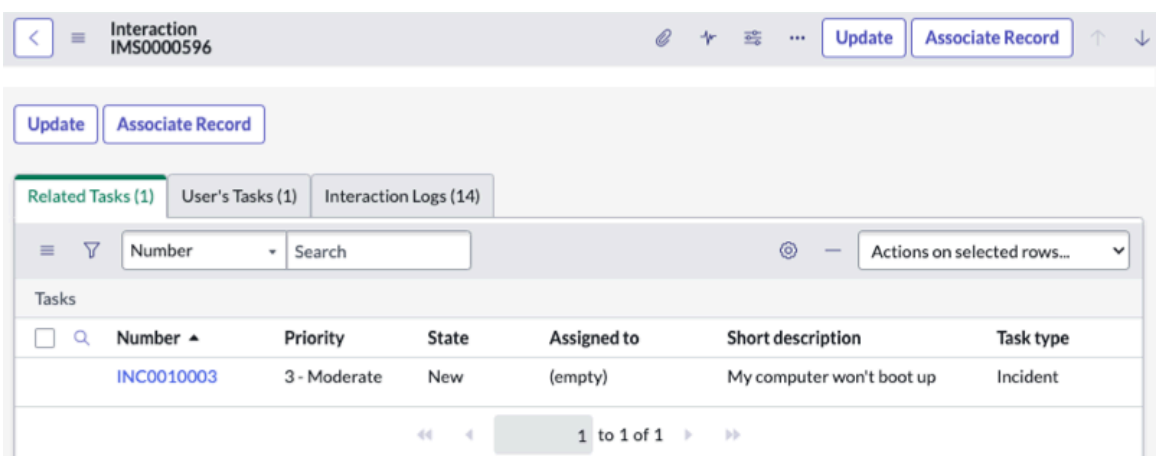
Transcription de la conversation

La transcription affiche l'échange de dialogue entre l'agent (virtuel ou en direct) et le demandeur, ainsi que l'horodatage de chaque tour de dialogue.



Tâches associées

Tous les tickets, incidents ou demandes créés ou mis à jour au cours de la conversation sont automatiquement joints à l'enregistrement d'interaction en tant que tâche connexe. Pour vous assurer que ces tâches sont incluses dans l'enregistrement d'interaction, concevez vos rubriques de conversation à l'aide de certains Concepteur d'agent virtuel utilitaires et de la méthode système `vaSystem.attachRecordToConversation`. Pour plus de détails, voir Considérations relatives à la conception des rubriques ci-dessous.

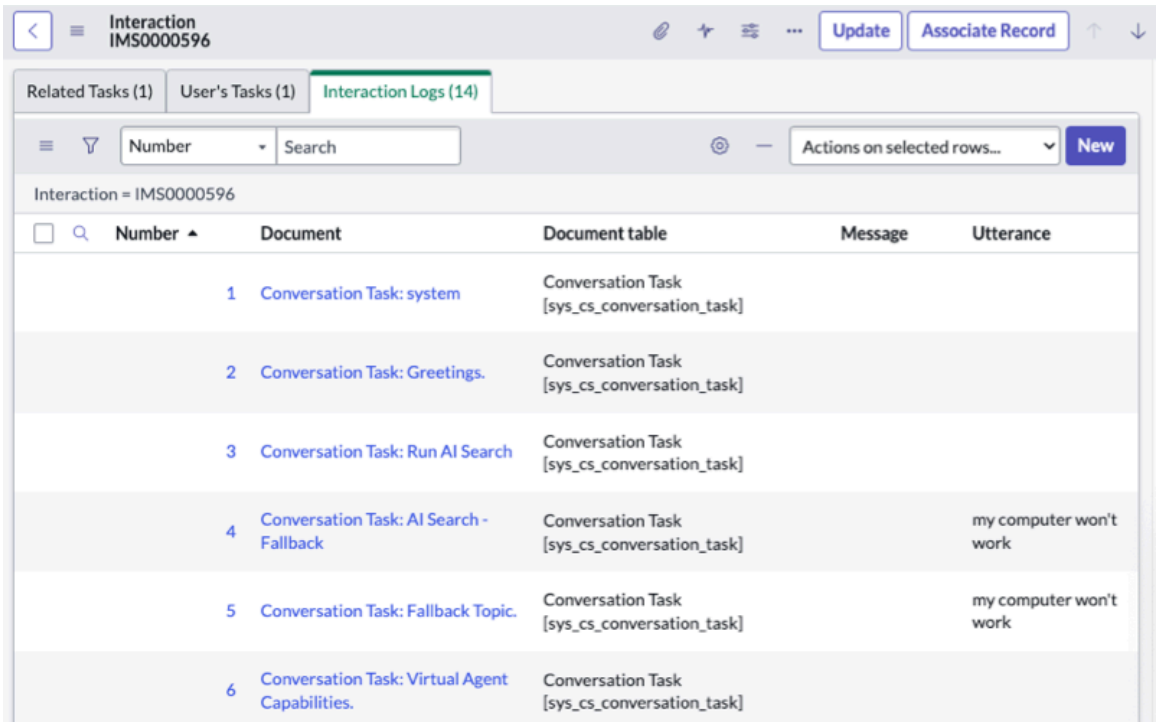


Journaux d'interaction

Traduction automatique

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

L'onglet **Journaux d'interaction** répertorie toutes les rubriques qui s'exécutent dans une conversation, y compris les rubriques de configuration et les rubriques exécutées par découverte de rubriques ou par sélection de l'utilisateur. Chaque élément de rubrique se voit attribuer un numéro qui indique l'ordre séquentiel dans lequel les rubriques s'exécutent.



Considérations relatives à la sécurité

Les informations contenues dans les transcriptions de conversation sont visibles par tous les utilisateurs. Si vous devez contrôler l'accès à des enregistrements contenant des informations sensibles, vous pouvez utiliser des listes de contrôle d'accès (ACL) incluses dans le périmètre et verrouiller l'accès scripté à ces enregistrements à l'aide de la fonctionnalité Accès restreint pour l'appelant (RCA). Pour plus d'informations, consultez Définir le périmètre de l'application, la ressource de l'application et l'accès aux événements et Gérer l'accès restreint de l'appelant.

Considérations relatives à la conception des rubriques

Si vos Agent virtuel conversations créent ou mettent à jour des incidents, des tickets ou des demandes, envisagez de concevoir vos rubriques avec les utilitaires Concepteur d'agent virtuel et la méthode système suivants :

- Utilitaire d'action pour créer ou mettre à jour des incidents ou des tickets
- Utilitaire de recherche pour afficher les informations
- Méthode système `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)` pour joindre la tâche à l'enregistrement d'interaction

Utilisez ces utilitaires et méthode système pour que les incidents, tickets ou demandes créés au cours d'une Agent virtuel conversation soient inclus dans la liste **des tâches associées** de l'enregistrement d'interaction.

Remarque :
Les enregistrements créés ou mis à jour à l'aide de l'utilitaire Action des scripts ne sont pas capturés en tant que tâches connexes dans l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

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

Agent virtuel Scripts

Utilisez ServiceNow® Agent virtuel des méthodes et des variables de script pour écrire des scripts de messagerie instantanée, tels que des scripts de réponse, de déclencheur et de flux. Les variables peuvent également fournir un contexte pour vos rubriques et conversations d'assistance en direct.

Agent virtuel Les scripts peuvent fournir un contexte pour des rubriques, telles que la conservation d'informations sur un utilisateur ou l'entrée d'un utilisateur. Vous pouvez utiliser ces informations pour personnaliser une conversation, par exemple pour présenter un message d'accueil ou une confirmation scripté. Les scripts peuvent également spécifier certaines actions à effectuer sur les informations obtenues au cours d'une conversation. Ces actions peuvent être utilisées pour créer ou mettre à jour ServiceNow des enregistrements.

Les scripts s'exécutent sur le serveur dans le périmètre dans lequel une rubrique est définie. Toutes les protections du champ d'application s'appliquent. Si vous développez une conversation pour une application incluse dans le périmètre, vous devez utiliser l'API incluse dans le périmètre. Vous pouvez utiliser la plupart des API qui s'exécutent dans les scripts serveur.

Variables d'entrée et ServiceNow d'enregistrement de l'utilisateur

Dans Agent virtuel, les variables suivantes peuvent être utilisées dans les scripts que vous créez pour une rubrique.

Variables d'entrée de l'utilisateur

Lorsque vous ajoutez un contrôle d'entrée à une rubrique, le système crée automatiquement une variable pour stocker l'entrée utilisateur (une chaîne, une valeur booléenne, etc.). La syntaxe est `vaInputs.myvar` où `myvar` est le nom que vous avez attribué au nœud d'entrée.

Par exemple, une invite d'entrée de texte portant le nom `Première invite` a une variable définie par le système appelée `vaInputs.first_prompt`. Les espaces dans le nom sont remplacés par un trait de soulignement et les caractères majuscules sont remplacés par des minuscules.

ServiceNow Variables d'enregistrement

Si vous créez un script pour une rubrique qui interroge une ServiceNow table, l'objet d'enregistrement (GlideRecord) renvoyé est automatiquement disponible pour être utilisé dans la rubrique. La syntaxe de la variable est `vaInputs.myvar` où `myvar` est l'objet de l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'interrogation des ServiceNow tables en vue du retour d'un objet d'enregistrement, consultez Interrogation des tables dans un script .

Utilisez la remontée pas à pas dans les variables qui contiennent un ServiceNow enregistrement pour spécifier un champ particulier dans la table. La syntaxe est `vaInputs.myvar.field`. Pour plus d'informations sur la remontée pas à pas dans un script, voir Exemples de remontée pas à pas .

Accès aux variables d'entrée et ServiceNow d'enregistrement de l'utilisateur

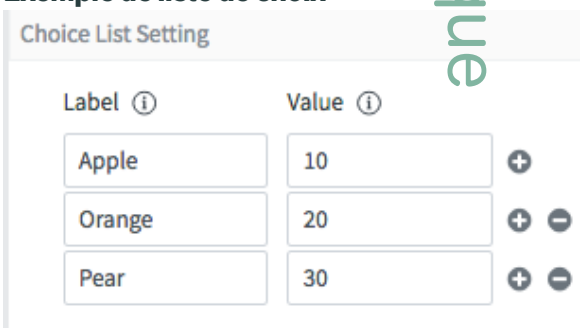
Utilisez *`des objets vaInputs`* pour accéder ServiceNow aux variables d'enregistrement dans les scripts. Par exemple, `vaInputs.myvar == « valeur attendue »`. Pour accéder aux valeurs des entrées de l'utilisateur qui ne sont pas des enregistrements, utilisez `vaInputs.myvar.getValue()`.

Traduction automatique

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

Méthodes vaInputs

Méthode	Description
`vaInputs.myvar == « valeur attendue »`	Évalue si myvar correspond à une valeur attendue. **Remarque :** Les valeurs des variables d'entrée utilisateur sont affecté l'aide des contrôles d'entrée de l'utilisateur. Ces valeurs peuvent pas être modifiées dans vos scripts. • La Xanadu version prend en charge des types de données supplémentaires. Pour plus d'informatio consultez Entrer des types de données dans des Agent vir rubriques. • Par défaut, la variable utilisateur est disponible e constitue une référence à l'enregistrement sys_u pour l'utilisateur.
`vaInputs.myvar.getValue() ;`	Renvoie la valeur.
`vaInputs.myvar.getDisplayValue() ;`	Renvoie la valeur d'affichage si la valeur stockée n' pas un ServiceNow enregistrement. Pour les variable qui contiennent ServiceNow des enregistrements, ce méthode renvoie la valeur d'affichage, telle que déf par le champ d'affichage de cette table. L'exemple suivant montre les valeurs d'étiquette et de choix d'une entrée utilisateur. Dans ce cas, myVar.getValue() renverrait une valeur de 10, 20 ou tandis que myVar.getDisplayValue() renverrait Apple Orange ou Pear. **Exemple de liste de choix** 
`vaInputs.myvar.getDefaultValue() ;`	Renvoie la valeur par défaut dans un message de confirmation
`vaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue() ;`	Renvoie la valeur d'affichage de la valeur par défaut dans un message de confirmation.
`vaInputs.myvar.unbindEntity() ;`	Supprime la valeur des variables d'entrée que le NLU service prédiction a remplies avec des entités extraites (la dissocie de valeur d'entrée initiale).

Traduction automatique

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

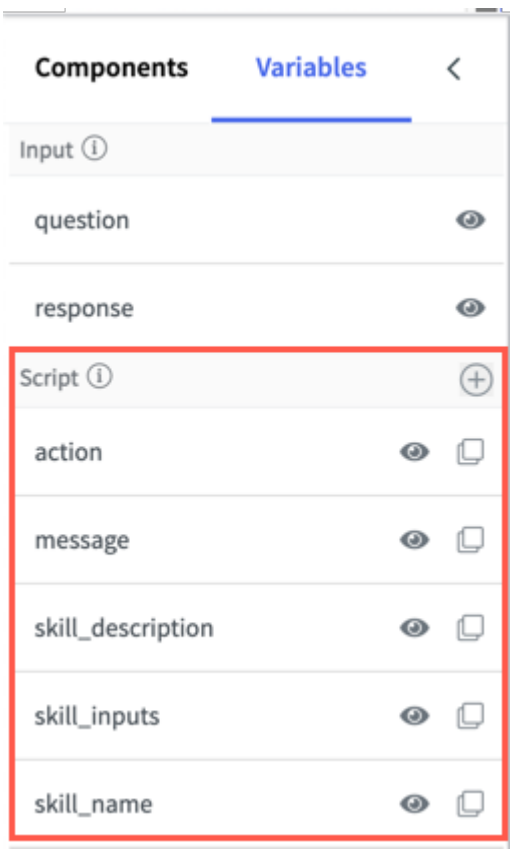
Méthodes valnputs (suite)

Méthode	Description
	Par exemple, si l'utilisateur décide de changer son sur une invite de confirmation, vous pouvez dissoci la valeur de l'entité de la variable d'entrée. L'utilisa sera alors invité à nouveau lorsqu'il reviendra au no d'entrée correspondant. **Remarque :** NLU doit être activé sur la rubrique. Dans le Concepteur d'agent virtuel, sélectionnez l'onglet **Propriétés** pour configurer NLU. Pour plus d'informations sur la définitio des NLUentités, consultez Entités .

Variables de script

Vous pouvez définir des variables de script pour les informations qui ne sont pas stockées dans ServiceNow des tables, mais qui peuvent être utilisées pour partager ces informations ailleurs dans une rubrique. Les variables de script sont similaires aux variables de bloc-notes de workflow qui stockent des primitives telles que des entiers, des valeurs booléennes ou des chaînes. Une valeur de chaîne peut être une valeur scriptée statique ou dynamique. Utilisez la barre latérale Variables pour définir des variables de script pour une rubrique au format Concepteur d'agent virtuel.

Barre latérale des variables



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 variables de script sont destinées à être utilisées par les auteurs de rubriques ayant des compétences avancées en scripting.

La syntaxe de la variable est vaVars.myvar, où myvar est le nom que vous attribuez à la variable. Par exemple, vous pouvez attribuer une valeur à la variable à l'aide de vaVars.myvar = value ;. Contrairement aux variables d'entrée utilisateur, les variables de script peuvent être affectées à des valeurs dans un script.

Pour en savoir plus sur la définition d'une variable de script dans une rubrique, reportez-vous à la rubrique Définir des variables de script pour une rubrique.

Variables de contexte

Les variables de contexte fonctionnent dans un champ d'application global tandis que les variables système fonctionnent dans le champ d'application de la rubrique. Vous pouvez utiliser des variables de contexte dans les paramètres système de l'URL du client Web. Ces variables peuvent être utilisées n'importe où dans la conversation à l'aide de l'objet vaContext . Utilisez ces options pour créer des liens Agent virtuel avec des variables prédéfinies.

L'exemple de lien suivant contient un paramètre, sysparm_city=milan. En plus d'ouvrir une Agent virtuel conversation, l'utilisation de ce lien crée une variable appelée ville avec une valeur de milan. Cette variable est accessible dans un script à l'aide de vaContext.city.

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

Un certain nombre de variables peuvent être utilisées dans les scripts de Agent actif rubriques. Ces variables sont les suivantes :

- *l'application*
- *langue*
- *portail*
- *search_text*
- *short_description*

La syntaxe de variable est vaContext.LiveAgent_myvar, où myvar est l'une des variables de contexte de l'agent actif disponibles. Accédez à la variable à l'aide de vaContext.LiveAgent_myvar = value ;.

Pour utiliser Agent actif des variables dans les scripts de rubriques, ouvrez la rubrique au format Concepteur d'agent virtuel. Dans l'onglet **Propriétés** , sélectionnez l'icône en forme de crayon en regard de **Variables de l'agent actif** pour les ajouter à la rubrique.

Pour en savoir plus sur les variables de contexte de l'agent actif incluses dans Agent virtuel, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent actif.

Méthodes vaSystem

Vous pouvez utiliser des méthodes dans l'objet vaSystem pour effectuer diverses tâches. Voici quelques-unes de ces tâches :

- Joindre des images aux enregistrements.
- Accédez à la chaîne de recherche qui a été utilisée pour trouver la rubrique actuelle.

Traduction automatique

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

- Vérifiez qu'un agent actif est disponible pour recevoir une conversation.
- Connectez l'utilisateur à un agent opérationnel.

Remarque :
L'utilisation de méthodes système non documentées n'est pas recommandée, car elles ne sont pas prises en charge et peuvent être interrompues ou modifiées à tout moment sans préavis.

Méthodes utilisées dans Agent virtuel les scripts de rubriques

Méthode	Description
`vaSystem.applyLinkTemplate(String sysId, String tableName, String actionName)`	Crée un lien externe spécifique à un portail.
`vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`	Joindre ServiceNow des enregistrements à la liste Tâches connexes dans un Agent virtuel enregistrement d'interaction. Ces enregistrements sont mis à jour ou créés au cours d'une Agent virtuel conversation.
`vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)`	Joindre une image chargée à un ServiceNow enregistrement. La méthode utilise les paramètres suivants : • mediaId : chemin d'accès de l'image à joindre. Pour utiliser une image saisie par le client, utilisez getValue() sur une variable d'entrée d'image. Par exemple, vaInputs.image_input.getValue(). • tableName : chaîne qui contient le nom de la table. • sysId : sys_id de l'enregistrement.
`vaSystem.connectToAgent()`	Connecte le client à un agent actif. Pour plus d'informations sur cette méthode, reportez-vous à la section Transfert Agent virtuel de conversations à un agent actif.
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	Renvoie une valeur booléenne (vrai ou faux) indiquant si la conversation en cours a été connectée à un agent actif.
`vaSystem.getClosingMessage()`	Renvoie un message de fermeture pour une conversation à partir de la propriété système : `com.glide.cs.general.closing_message`. (Le message est différent pour les applications de messagerie tierces telles que Microsoft Teams et Slack).
`vaSystem.getConversationId()`	Renvoie l'ID de conversation de la conversation actuelle.
`vaSystem.getGreetingMessage()`	Renvoie un message d'accueil depuis le message de l'interface utilisateur avec la clé « Bonjour, je suis

Traduction automatique

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

Méthodes utilisées dans Agent virtuel les scripts de rubriques (suite)

Méthode	Description
	votre agent virtuel. Dites-moi comment je peux vous aider aujourd'hui.
`vaSystem.getInteractionSysId()`	Renvoie l'ID d'interaction de la conversation actuelle.
`vaSystem.getSearchText()`	Renvoie le dernier énoncé saisi par l'utilisateur.
`vaSystem.getTopicSelectionMessage()`	Renvoie un message d'interface utilisateur avec la clé « Quel est votre problème ou votre demande ? Ou jetez un coup d'œil à ce que je peux faire pour vous aider. (Le message est différent pour les applications de messagerie tierces telles que Microsoft Teams et).Slack Cette méthode est renvoyée à partir de la propriété `com.glide.cs.topic_picker_msg`système
`vaSystem.getTranscript()`	Obtient la transcription de la conversation.
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	Vérifie si un agent actif est disponible pour recevoir une conversation transférée à partir du bot. Pour transférer une conversation à un agent actif, appelez cette méthode avant d'utiliser vaSystem.connectToAgent().
`vaSystem.isLiveAgentConfigured()`	Indique si la messagerie instantanée en direct est activée.
`vaSystem.resetAllEntities()`	Réinitialise toutes les entités enregistrées dans la conversation.
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	Envoie immédiatement des messages en file d'attente.
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	Envoie une ligne de message de séparation et renvoie le message de fermeture à partir de getClosingMessage().
`vaSystem.sendSystemMessage(Message de chaîne, show booléen Avatar)`	Envoie un message système et renvoie un message d'accueil à partir de getGreetingMessage().
`vaSystem.sendTopicPickerControl(String topicSelectionMessage, String topicPickerButtonLabel)`	Envoie un contrôle de sélecteur de rubrique avec des valeurs associées pour le message et l'étiquette du bouton « Tout me montrer ».
`vaSystem.switchTopicByName()`	Permet à l'utilisateur de passer du sujet de conversation actuel au nom de la rubrique spécifiée. Le bouton **X** est disponible afin que l'utilisateur puisse mettre fin à la conversation. À la fin de la rubrique, l'utilisateur reprend la rubrique globale. Lorsque la conversation se termine, l'utilisateur peut sélectionner **Cliquez ici pour commencer une nouvelle conversation** en bas de la fenêtre de messagerie instantanée afin de redémarrer la rubrique.

Traduction automatique

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

Méthodes utilisées dans Agent virtuel les scripts de rubriques (suite)

Méthode	Description
	Le paramètre facultatif `resumeBehavior` spécifie la façon dont le flux de conversation reprend, comme suit : • Si `resumeBehavior=resume`, Agent virtuel reprend la rubrique d'appel. • Si `resumeBehavior=skip`, Agent virtuel ignore la rubrique d'appel. Si `resumeBehavior` elle n'est pas spécifiée, le comportement par défaut de l'instance est utilisé.
`vaSystem.switchTopicById(sysid)`	Permet à l'utilisateur de passer du sujet de conversation actuel à l'ID de rubrique spécifié. Le bouton **X** est disponible afin que l'utilisateur puisse mettre fin à la conversation. À la fin de la rubrique, l'utilisateur reprend la rubrique globale. Lorsque la conversation se termine, l'utilisateur peut sélectionner **Cliquez ici pour commencer une nouvelle conversation** en bas de la fenêtre de messagerie instantanée afin de redémarrer la rubrique. Le paramètre facultatif `resumeBehavior` spécifie la façon dont le flux de conversation reprend, comme suit : • Si `resumeBehavior=resume`, Agent virtuel reprend la rubrique d'appel. • Si `resumeBehavior=skip`, Agent virtuel ignore la rubrique d'appel. Si `resumeBehavior` elle n'est pas spécifiée, le comportement par défaut de l'instance est utilisé.
`vaSystem.topicDiscovery(String searchTextOverride, Boolean keywordImpl)`	Effectue la découverte de rubriques en fonction du terme du `searchTextOverride` paramètre. La méthode utilise les paramètres suivants : • searchTextOverride : chaîne sur laquelle exécuter la découverte de rubriques. • keywordImpl : booléen qui détermine s'il faut utiliser des mots-clés.

Traduction automatique

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

Méthode qui peut être utilisée en dehors des Agent virtuel rubriques

Méthode	Description
`sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<sysid de conversation>)`	Obtient la transcription de la conversation actuelle Agent virtuel .

Entrer des types de données dans des Agent virtuel rubriques

Vous pouvez définir les entrées des types Concepteur d'agent virtuel de données Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) couramment utilisés sans écrire de script. Définissez le type de données d'entrée sur le nœud de démarrage d'un contrôle personnalisé ou d'un bloc de rubriques.

Types de données dans Concepteur d'agent virtuel

La désignation du type de données permet Agent virtuel d'effectuer une validation secondaire sur les valeurs NLU prévues. Par exemple, si votre liste de choix affiche du rouge, du blanc et du bleu, mais que le service de prédiction NLU renvoie le vert, l'entrée ne sera pas remplie dans les fentes, car ce choix n'était pas valide.

Lorsque vous spécifiez une entrée avec un type de données sur une rubrique d'appel, vous pouvez utiliser le sélecteur de pastilles de données pour spécifier les informations collectées auprès de l'utilisateur ou précédemment recherchées dans un contrôle personnalisé ou un bloc de rubriques.

Type de données	Description
Chaîne	Texte alphanumérique. La valeur utilise les conventions de données JavaScript.
Booléen	Valeur booléenne vrai ou faux (oui ou non).
Référence	Enregistrement de table par sys_id. Sélectionnez une ServiceNow table dans le champ **Table** . Vous pouvez définir des conditions pour l'enregistrement renvoyé.
Date/Heure	Valeurs de date et d'heure.
Array.String	Séquence de valeurs de texte alphanumériques. Pour limiter le nombre de chaînes que les auteurs peuvent spécifier, utilisez le champ **Nombre maximum de lignes** .
Array.Datetime	Séquence de valeurs de date et d'heure. Pour limiter le nombre de dates que les auteurs peuvent indiquer, utilisez le champ **Nombre maximum de lignes** . Cliquez sur **+** pour spécifier plusieurs valeurs par défaut.
Array.Reference	Séquence d'enregistrements de table par sys_id. Sélectionnez une ServiceNow table dans le champ **Table** . Vous pouvez définir des conditions pour l'enregistrement renvoyé.

Traduction automatique

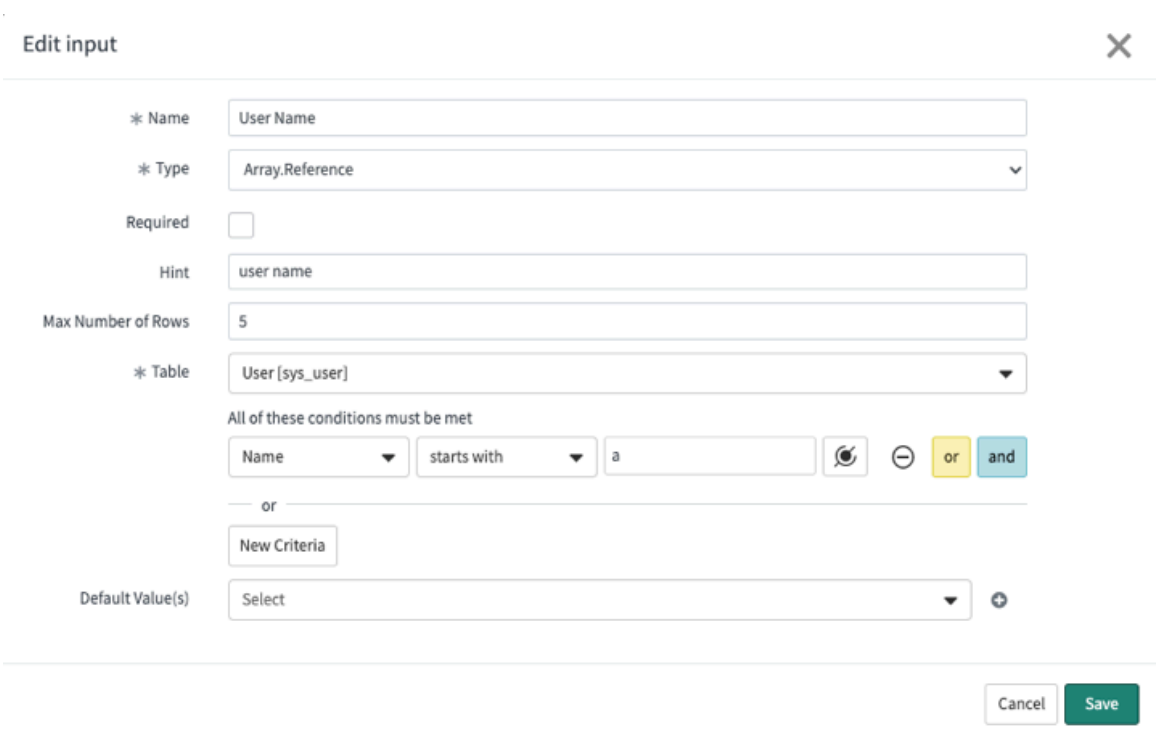
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Type de données	Description
	Pour limiter le nombre d'enregistrements que les auteurs peuvent spécifier, utilisez le champ **Nombre maximal de lignes** . **Remarque :** Le `Array.Reference` type de données d'entrée dans Concepteur d'agent virtuel correspond au type de `List.[Table]` données d'entrée dans Studio de workflow. Pour plus d'informations, consultez Types de données d'entrée et de sortie d'action .
Tableau.Choix	Séquence de valeurs de liste de choix pour un champ de choix spécifique. Par exemple, une imprimante, un ordinateur et un moniteur.

Remarque :
Les valeurs par défaut en double ne sont pas autorisées avec les types de données tableau.

Exemple de définition du type de données

Cette variable d'entrée Nom d'utilisateur Array.Reference limite le nombre d'enregistrements à 5. Il fait référence à la table sys_user avec la condition que tous les noms doivent commencer par **a**.



NLU Entités système

Utilisez des entités définies NLU globalement pour identifier les informations système qui Agent virtuel peuvent être extraites de la conversation. Vous pouvez définir des entités en tant que variables d'entrée « sans nœud » pour une rubrique. Ces variables peuvent être remplies à partir des prédictions du fournisseur de NLU service ou fournies en dehors du champ d'application de la rubrique.

Les entités système sont activées par défaut dans NLU les modèles. Vous pouvez les afficher dans l'onglet **Entités** du modèle 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.

GLOBAL. DATE Entité système

Le sous-type DAY renvoie une chaîne de date précise à une date spécifique.

GLOBAL. DATE SubType = JOUR d'utilisation

Utilisation	Exemple
Format	AAAA-MM-JJ
Expression régulière	\\d\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith a quitté les lieux le vendredi 4 février 2019.
Valeur normalisée	2019-02-04

Exemple de code	{
	"name": "DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": "2019-02-04"
	}

Le sous-type WEEK renvoie une chaîne de dates d'une semaine spécifique d'une année.

GLOBAL. DATE SubType = SEMAINE d'utilisation

Utilisation	Exemple
Format	YYYY'W'WW
Expression régulière	\\d\\d\\d\\d\\d\\dW\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith est parti la troisième semaine de 1999.
Valeur normalisée	1999W3

Exemple de code	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK",
	"value":"1999W3"}
	}

Le sous-type MONTH renvoie une chaîne de dates d'un mois spécifique d'une année.

GLOBAL. DATE SubType = MOIS d'utilisation

Utilisation	Exemple
Format	AAAA'M'MM
Expression régulière	\\d\\d\\d\\d\\dM\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith est parti en février 1999.

Traduction automatique

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

GLOBAL. DATE SubType = MOIS d'utilisation (suite)

Utilisation	Exemple
Valeur normalisée	1999M02

Exemple de code	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}
	}

Le sous-type YEAR renvoie une chaîne de dates d'une année spécifique.

GLOBAL. DATE SubType = ANNÉE d'utilisation

Utilisation	Exemple
Format	AAAA
Expression régulière	\\d\\d\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith a quitté l'entreprise en 1999.
Valeur normalisée	1999

Exemple de code	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR", "value":
	"1999"}
	}

Le sous-type SEASON renvoie une chaîne de dates d'une saison spécifique de l'année.

GLOBAL. DATE SubType = SEASON utilisation

Utilisation	Exemple
Format	L'un des éléments suivants : • **Hiver** : YYYYWI • **Printemps** : AAAAA • **Été** : YYYYSU • **Automne** : AAAA
Expression régulière	L'un des éléments suivants : • **Hiver** : \\d\\d\\d\\d\\dWI • **Ressort** : \\d\\d\\d\\d\\dSP

Traduction automatique

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

GLOBAL. DATE SubType = SEASON utilisation (suite)

Utilisation	Exemple
	• **Été** : \\d\\d\\d\\d\\dSU • **Automne** : \\d\\d\\d\\d\\dFA
Exemple d'entrée	M. Smith est parti à l'automne 1999.
Valeur normalisée	1999FA

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value":
	"1999FA"}
	}</pre>

GLOBAL. HEURE Entité système

Le sous-type TIME renvoie une chaîne de temps avec une précision d'une heure et d'une minute.

GLOBAL. TIME SubType = HEURE d'utilisation

Utilisation	Exemple
Format	'T'HH :mm
Expression régulière	T\\d\\d :\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith est parti à trois heures moins dix.
Valeur normalisée	T02:50

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value":
	"T02:50"}
	}</pre>

Le sous-type PARTSOFDAY renvoie une chaîne de temps qui spécifie les parties de la journée.

GLOBAL. Sous-type de temps = utilisation PARTSOFDAY

Utilisation	Exemple
Format	L'un des éléments suivants :

Traduction automatique

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

GLOBAL. Sous-type de temps = utilisation PARTSOFDAY (suite)

Utilisation	Exemple
	• **Matin** : TMO • **Après-midi** : TAF • **Soirée** : TEV • **Nuit** : TNI
Expression régulière	L'un des éléments suivants : • **Matin** : TMO • **Après-midi** : TAF • **Soirée** : TEV • **Nuit** : TNI
Exemple d'entrée	M. Smith est parti dans la matinée.
Valeur normalisée	TMO

Exemple de code	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY",
	"value": "TMO"}
	}

GLOBAL. DATE_TIME entité système

Le sous-type DATE_TIME renvoie une chaîne de date précise à une date et une heure précises.

GLOBAL. DATE_TIME SubType = Utilisation de DATETIME

Utilisation	Exemple
Format	AAAA-MM-JJ'T'HH :mm
Expression régulière	\\d\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\dT\\d\\d :\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith quitte le 31 octobre à 17h00.
Valeur normalisée	2022-10-31T17:00

Exemple de code	{
	"name": "DATE_TIME",
	"value": "October 31st at 5:00 p.m",
	"normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1"
	}

Traduction automatique

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

GLOBAL. DURÉE Entité système

Cette entité renvoie une chaîne de durée qui spécifie la durée de l'activité.

GLOBAL. DURÉE d'utilisation

Utilisation	Exemple
Format	L'un des éléments suivants : • **Deuxièmement** : 's'ss • **Minute** : 'm'mm • **Heure** : 'h'hh • **Jour** : 'D'DD • **Semaine** : 'W'WW • **Mois** : 'M'MM • **Année** : 'Y'YY
Expression régulière	L'un des éléments suivants : • **Deuxièmement** : s\\d\\d • **Minute** : m\\d\\d • **Heure** : h\\d\\d • **Jour** : J\\d\\d • **Semaine** : W\\d\\d • **Mois** : M\\d\\d • **Année** : Y\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith est resté à Boston pendant 48 heures.
Valeur normalisée	h48

Exemple de code	{
	"name": "entity:GLOBAL.DURATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"}
	}

GLOBAL. EMPLACEMENT Entité système

Cette entité retourne une chaîne d'emplacement.

GLOBAL. Utilisation de l'emplacement

Utilisation	Exemple
Format	Valeur de chaîne. Exemple : Santa Clara
Expression régulière	Non applicable.

Traduction automatique

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

GLOBAL. Utilisation de l'emplacement (suite)

Utilisation	Exemple
Exemple d'entrée	M. Smith travaille à Santa Clara.
Valeur normalisée	Santa Clara

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}</pre>

GLOBAL. PERSONNE Entité système

Cette entité retourne une chaîne de nom.

Utilisation	Exemple
Format	Valeur de chaîne. Exemple : Joe Smith
Expression régulière	Non applicable.
Exemple d'entrée	Joe Smith travaille à Santa Clara.
Valeur normalisée	Joe Smith

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.PERSON",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}
	}</pre>

GLOBAL. Entité du système MONEY

Cette entité retourne une chaîne de devise.

GLOBAL. Utilisation de l'ARGENT

Utilisation	Exemple
Format	Valeur de chaîne. Exemple : 2000 USD
Expression régulière	Non applicable.
Exemple d'entrée	Montrez-moi des ordinateurs portables pour moins de 2000 $.
Valeur normalisée	2000 USD **Remarque :** La valeur normalisée utilise le code pays ISO 3166 à trois lettres de la devise 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.

GLOBAL. Utilisation de l'ARGENT (suite)

Utilisation	Exemple

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.MONEY",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000",
	“currency”:”USD”}
	}</pre>

GLOBAL. NUMÉRO Entité système

Cette entité retourne un nombre.

Utilisation	Exemple
Format	Valeur de chaîne. Exemple : 5.0
Expression régulière	Non applicable.
Exemple d'entrée	Je veux voir les 5 transactions précédentes à partir de mon compte.
Valeur normalisée	5.0

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", “normalizedValue”: “5”}
	}</pre>

GLOBAL. LOGICIEL

Renvoie une chaîne logicielle.

Utilisation	Exemple
Format	Valeur de chaîne. Exemple : Java
Expression régulière	Non applicable.
Exemple d'entrée	Comment installer Java ?
Valeur normalisée	Java

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"value": "Java",
	"score": 0.99930537,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"subType":"SOFTWARE",
	"value":"Java"}
	}</pre>

Traduction automatique

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

GLOBAL. MATÉRIEL

Renvoie une chaîne matérielle.

Utilisation	Exemple
Format	Valeur de chaîne. Exemple : imprimante
Expression régulière	Non applicable.
Exemple d'entrée	Comment puis-je commander une imprimante ?
Valeur normalisée	printer

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"value": "printer",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"subType":"HARDWARE",
	"value":"printer"}
	}</pre>

Exemple de NLU résultat de prédiction utilisant l'entité du système logiciel


```
{"status":"success",
  "response":{
    "utterance":"How do I install Java?",
    "intents":[
      {
        "intentName":"test intent",
        "nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
        "score":0.90401393,
        "intents":[

        ],
        "entities":[
          {
            "name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
            "value":"Java",
            "score":0.99930537,
            "normalization":{
              "type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
              "subType":"SOFTWARE",
              "value":"Java"
            },
            "startingPosition":-1
          }
        ]
      }
    ],
    "properties":{
      "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
      "entity:all":"0.01",
      "inference.sspace.time":"4",
      "inference.time":"33",
```


Traduction automatique

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

```
      "intent:all":"0.01",
      "nluPlatformLanguage":"en",
      "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
  }
}
```

Exemple de NLU résultat de prédiction utilisant l'entité système DATE

```
{
   "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
   "intents": [
      {
         "intentName": "intent:Desire.Desire",
         "score": 0.83452,
         "entities": []
      },
      {
         "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
         "score": 0.8919042,
         "entities": [
            {
               "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
               "value": "Starbucks",
               "score": 1
            },
   {
               "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
               "value": "Sunday",
               "normalization": { "type": "DATE",
                  "subType": "DAY",
                  "value": "1999-10-01"
               },
               "score": 0.87
            }
         ]
      }
   ]
}
```

Traduction automatique

Agent virtuel Paramètres d'URL

Agent virtuel fournit divers paramètres système que les administrateurs peuvent ajouter à une URL d'instance pour contrôler le rendu du contenu de la page.

Agent virtuel Structure de l'URL

Vous pouvez contrôler la page rendue pour une instance en ajoutant des paramètres d'URL à l'URL de l'instance, qui est https://<instancename>.service-now.com.

Paramètres système pour Agent virtuel le client Web

Le Agent virtuel client Web est pris en charge pour une utilisation dans les portails ou incorporé dans des pages tierces. Les paramètres système suivants contrôlent le contenu de la conversation affiché dans le Agent virtuel client Web.

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

Paramètre	Description	Exemple
sysparm_branding_key	Applique une configuration de marques de messagerie instantanée au client de messagerie instantanée sur le web. Valeur : clé de marque pour la configuration	• Appliquer la configuration des marques à une page de destination : https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme • Appliquer la configuration de la marque à un client Web incorporé : https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=acme
sysparm_default_topic	Définit la rubrique par défaut lors du lancement via le sys_ID de rubrique.	https://<nom de l'instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=1f5ac6dfc34020105a61c
sysparm_domain_id	Restreint la messagerie instantanée à l'ID système spécifié pour un domaine.	https://<InstanceName>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=c90d4b084a362312013398
sysparm_live_agent_only	Dirige l'utilisateur directement vers un agent actif, le cas échéant.	https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_live_agent_only=true
sysparm_load_active_only	Charge la conversation active en cours. Valeurs : • vrai : charge uniquement la conversation active • false : ne charge pas les conversations actives • **Remarque :** Si les paramètres sysparm_skip_load_history et sysparm_load_active_only sont tous deux définis sur true, le paramètre sysparm_skip_load_history existant est prioritaire.	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do ?sysparm_load_active_only=vrai

Traduction automatique

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

Paramètre	Description	Exemple
sysparm_nowassist	Charge le client Now Assist dans Agent virtuel.	https://<Nom>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_nowassist=true
sysparm_search_text	Définit le texte de recherche pour la conversation.	https://<nom de l'instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=request&laptop
sysparm_skip_load_history	Ignore l'historique du message précédent et commence une nouvelle conversation. Valeurs : • true : ne charge pas l'historique des messages • faux : charge l'historique des messages **Remarque :** Si le paramètre sysparm_skip_load_history est défini sur false et que le sysparm_load_active_only est défini sur true, le sysparm_load_active_only charge la conversation active actuelle.	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do ?sysparm_skip_load_history=vrai
sysparm_ preview_mode	Affiche la conversation en mode test.	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do ?sysparm_preview_mode=vrai
sysparm_requester_session_language	Spécifie la langue du demandeur pour la session de conversation	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do ?sysparm_requester_session_language=<code de langue à deux lettres>

Traduction automatique

Rétroaction de latence dans Agent virtuel

La *com.glide.cs.message.processing.enabled* propriété système avertit les demandeurs chaque fois que le grand modèle de langage (LLM) de l'IA générative traite leur demande dans le client Web et Now Assist le Agent virtuel panneau.

Messages de retour sur la latence

La *com.glide.cs.message.processing.enabled* propriété est désactivée par défaut, mais peut être activée dans la table Propriétés système [sys_properties]. Après avoir activé cette propriété système, les utilisateurs reçoivent une réponse temporaire pour indiquer

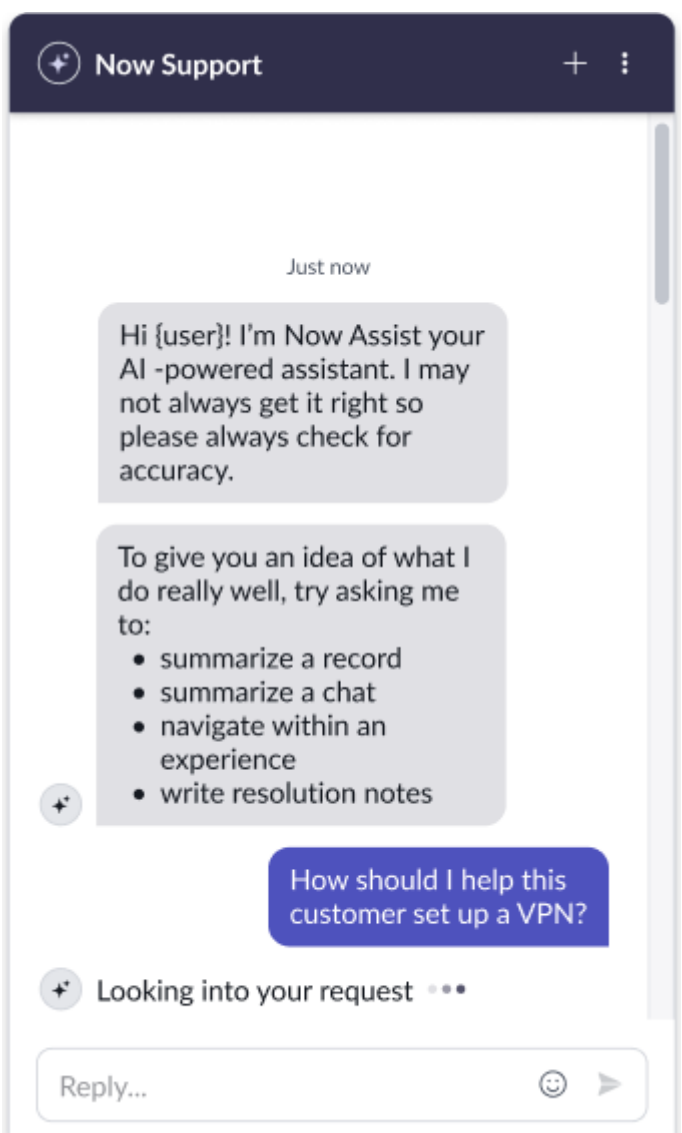
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

que l'appel LLM est en cours d'exécution et que leur demande est en cours de traitement. L'un des messages suivants s'affiche aux utilisateurs :

- Examen de votre demande...
- Examen des détails clés...
- Rassemble les informations nécessaires...

Les messages de retour de latence ne peuvent pas être personnalisés et disparaissent après que le LLM a généré une réponse.

Exemple de message de commentaire sur la latence



Now Assist dans Agent virtuel

Utilisez les compétences de l'IA générative dans vos expériences conversationnelles. Now Assist in Agent virtuel utilise des grands modèles de langage (LLM) pour créer une expérience conversationnelle en langage naturel susceptible d'améliorer la réussite de vos workflows en libre-service.

Traduction automatique

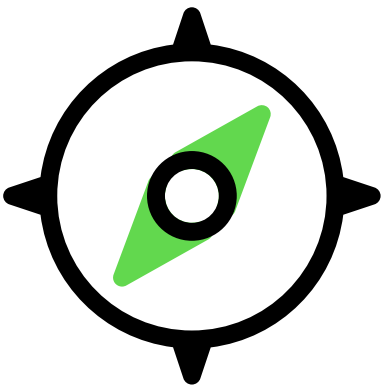
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Premiers pas

Regardez cette vidéo pour découvrir comment créer un agent virtuel avec Now Assist.

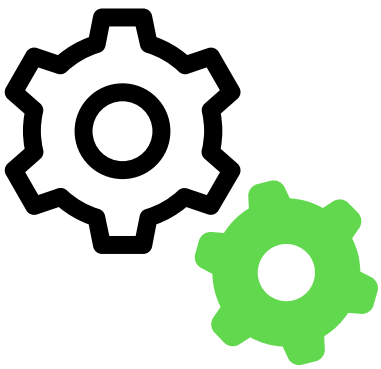
https://player.vimeo.com/video/995581833?h=177e4bc9f8&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Explorer



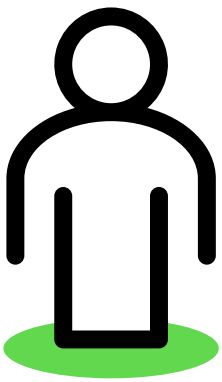
Découvrez les compétences d'IA générative disponibles dans Now Assist .Agent virtuel

Configurer



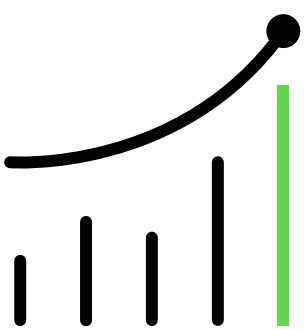
Activer Now Assist Agent virtuel et configurer les compétences de l'IA générative.

Utiliser



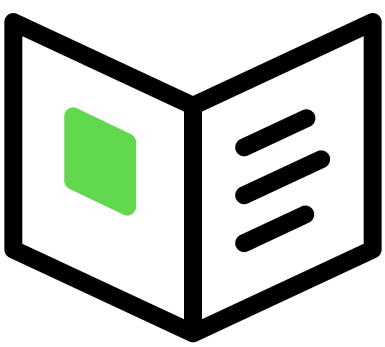
En savoir plus sur l'expérience conversationnelle du demandeur.

Analyser



Surveillez les performances de Now Assist dans Agent virtuel.

Référence



Obtenir des détails sur l'entrée utilisateur et les réponses de l'agent prises en charge par Now Assist dans Agent virtuel.

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.

Traduction automatique

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

- Forum de la communauté Virtual Agent
- 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 .

Pour en savoir plus, consultez la documentation Now Assist .

Explorer Now Assist dans Agent virtuel

Now Assist in Agent virtuel utilise des grands modèles de langage (LLM) et des compétences d'IA générative pour améliorer les taux de déviation et réduire la quantité de travail chronophage nécessaire à Compréhension du langage naturel la découverte des rubriques (NLU).

Now Assist permettent d'intégrer l'IA générative à Agent virtuel. L'utilisation de LLM pour la découverte de rubriques simplifie la quantité d'installation et de configuration requises pour Agent virtuel. Les sujets qui utilisent des mots-clés et Compréhension du langage naturel la découverte (NLU) nécessitent souvent des mois de développement et l'implication d'experts en la matière. Des problèmes ou questions inhabituels peuvent amener un utilisateur à contacter un agent actif à la place. 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 Migration des NLUrubriques /keyword Agent virtuel vers les rubriques 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.

Utilisez la configuration guidée pour effectuer la configuration Now Assist en Agent virtuel quelques minutes. Aucune expertise n'est nécessaire pour lancer l'expérience. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel.

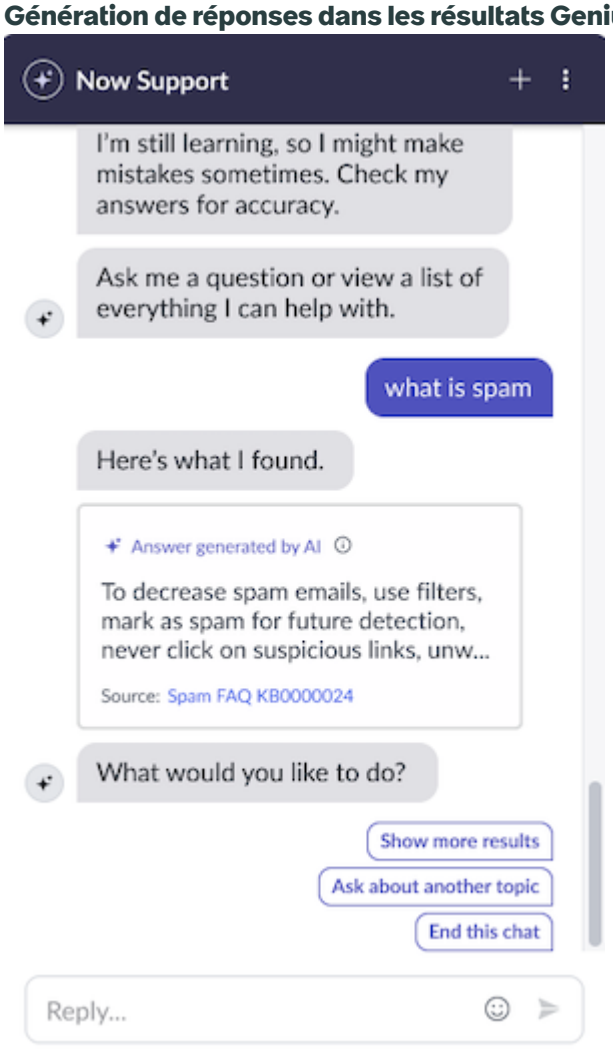
Now Assist IN Agent virtuel est disponible via les portails du client Web, de l'application mobile et Microsoft Teams.

Now Assist compétences en Agent virtuel

Now Assist Les compétences permettent d'améliorer l'expérience utilisateur en Agent virtuel les combinant Recherche IA à la messagerie instantanée. Ces compétences peuvent améliorer la résolution des Agent virtuel problèmes et réduire les déviations vers un agent actif.

La figure suivante montre comment le demandeur utilise le langage naturel plutôt que des mots clés dans la messagerie instantanée. Now LLM Service Détermine l'option la plus probable en fonction de l'entrée du demandeur et répond avec une réponse générée en langage naturel. Les requêtes peuvent s'appliquer à la fois aux recherches d'informations et aux demandes de catalogue de services.

Génération de réponses dans les résultats Genius de questions-réponses



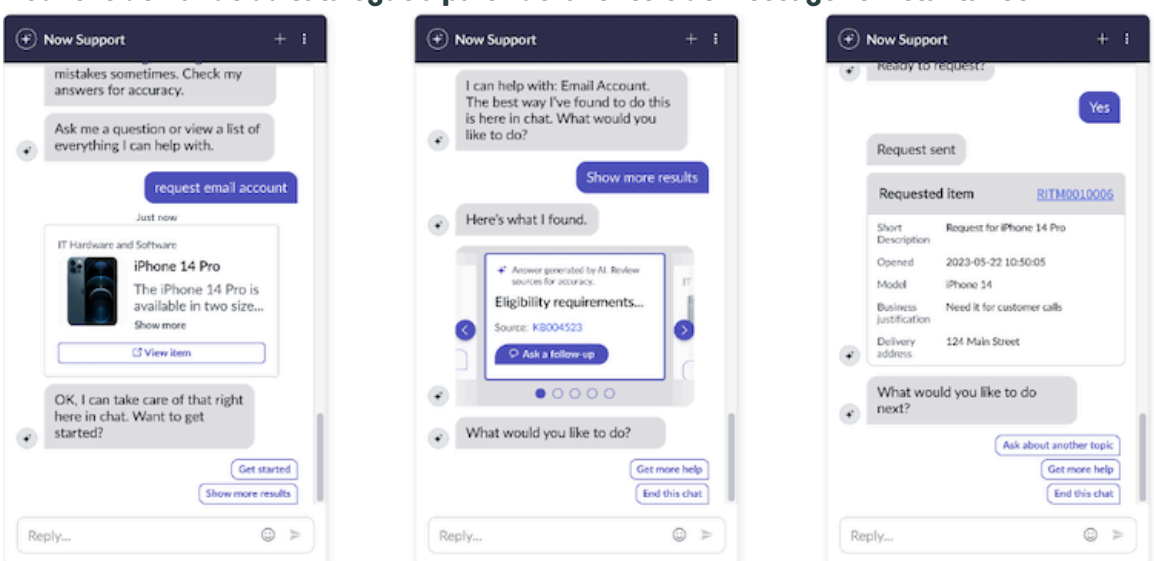
La Now Assist compétence Questions-réponses Genius Results montre aux utilisateurs la réponse la plus appropriée possible à une requête, sous la forme de cartes d'action affichées avec les résultats. Le bot peut générer des réponses en fonction de ce qu'il a trouvé, ou renvoyer des cartes ou des liens exploitables. Les utilisateurs ont la possibilité d'afficher plus de résultats selon leurs 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.

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.

Nouvelle demande du catalogue à partir de la fenêtre de messagerie instantanée

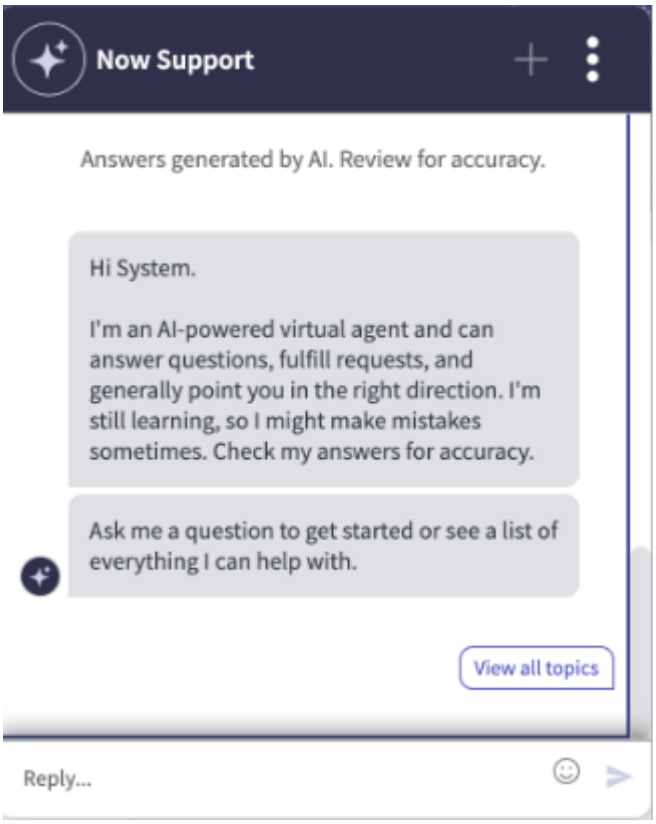


La Now Assist compétence Rubriques permet aux administrateurs de créer des rubriques LLM pour Now Assist dans Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Assistants LLM. Activez la Now Assist compétence Rubriques dans la Now Assist configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel.

Traduction automatique

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

Afficher toutes les pastilles de rubriques à partir de la fenêtre de messagerie instantanée



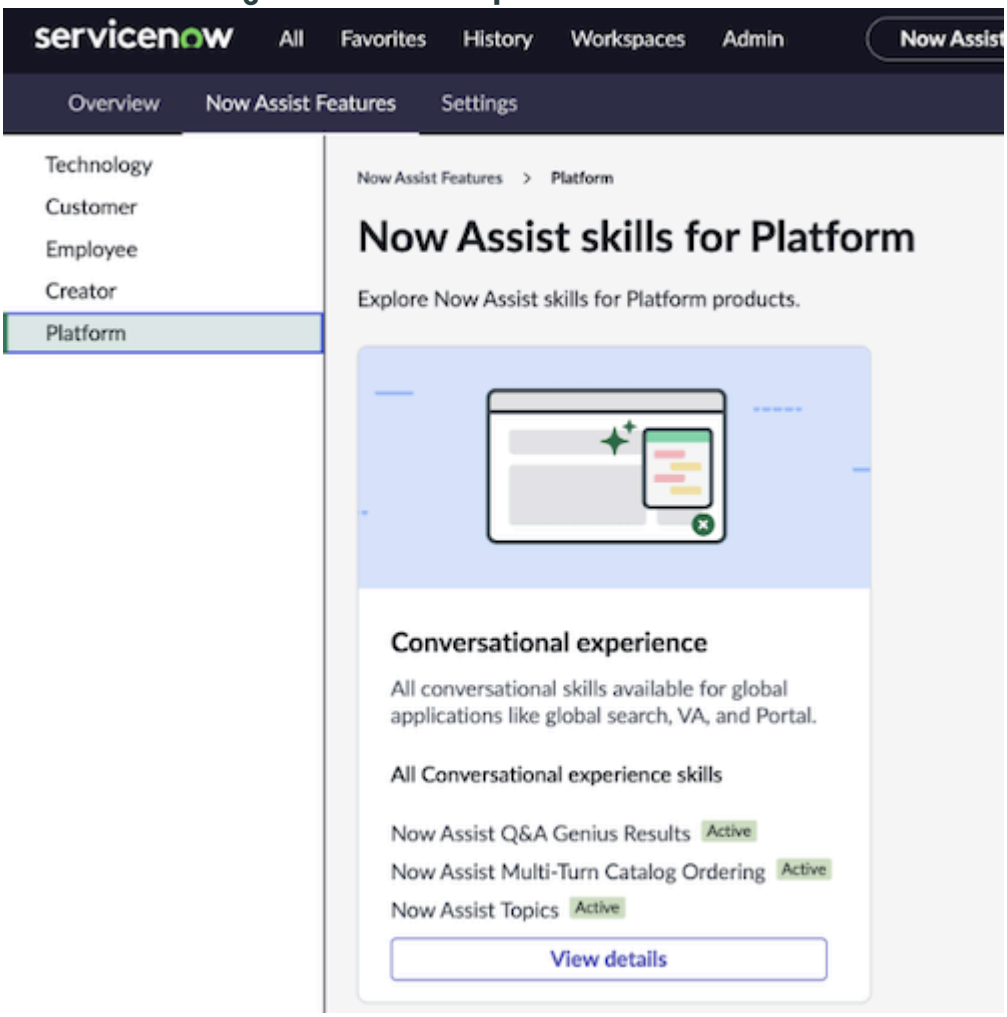
Now Assist dans Agent virtuel les compétences sont disponibles dans la Now Assist Admin console. Pour bénéficier de toutes les fonctionnalités du catalogue dans la fenêtre de messagerie instantanée, activez l'expérience de l'IA générative pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans la demande conversationnelle du catalogue.

Le sélecteur de compétences est configurable en fonction des besoins de l'utilisateur. Par exemple, un utilisateur peut modifier l'étiquette **Afficher toutes les rubriques** dans le sélecteur de compétences et ajouter ou supprimer la liste à puces des rubriques promues du message de sélection 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.

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



Avantages

Now Assist offre Agent virtuel les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Configurez Now Assist en Agent virtuel quelques minutes, à partir de la Interfaces conversationnelles console ou de la Now Assist Admin console.	Expérience de configuration guidée	virtual_agent_admin ou administrateur
Now Assist Les compétences peuvent être activées dans Guided Setup.	Activate a Now Assist skill	virtual_agent_admin ou administrateur
Déployez Now Assist sur Agent virtuel plusieurs portails à l'aide du client Web, de l'application mobile, et Microsoft Teams.	Configurer Now Assist dans Agent virtuel	virtual_agent_admin ou administrateur
L'IA générative améliore l'expérience de recherche de l'utilisateur en lui permettant de générer des réponses et de sélectionner l'option **Afficher plus de résultats** pour une nouvelle recherche.	Compétence de résultats Genius des questions-réponses Now Assist	Demandeurs
Donnez aux utilisateurs l'accès dans la messagerie instantanée aux options disponibles dans le Catalogue de services.	Compétence de commande de	Demandeurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	catalogue multi-tours Now Assist	
Now Assist Permet Agent virtuel de passer facilement d'une requête à l'autre, en utilisant un langage simple lorsque de nouvelles requêtes sont effectuées dans la même conversation.	Basculement de Now Assist rubrique dans les Agent virtuel conversations	Demandeurs
Surveillez les mesures de performances pour l'entrée Agent virtuel à Now Assist partir de la Interfaces conversationnelles console.	Console Interfaces conversationnelles	virtual_agent_admin ou administrateur
Surveillez les mesures de valeur (Now Assist utilisation par rapport à Now Assist l'entrée Agent virtuel) à partir de la Now Assist Admin console.	Now Assist Admin console	virtual_agent_admin ou administrateur

Assistants LLM

Les assistants LLM aident à la découverte de rubriques de grand modèle de langage (LLM). L'assistant Now Assist in Agent virtuel est l'assistant LLM par défaut créé lors de la configuration guidée des assistants d'interfaces conversationnelles.

Une fois Now Assist que l'assistant in Agent virtuel ou d'autres assistants personnalisés sont actifs, vous pouvez associer n'importe quel type d'objet aux assistants LLM. L'exécution de la Now AssistAgent virtuel configuration guidée, comme détaillé dans Configurer Now Assist dans Agent virtuel, crée l'assistant Now AssistAgent virtuel dans LLM et vous permet de créer d'autres assistants LLM personnalisés. Vous pouvez modifier et activer ou désactiver l'assistant inAgent virtuel, et vous pouvez créer, modifier, supprimer et activer ou désactiver les Now Assist assistants LLM personnalisés dans **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Assistants**. L'association de rubriques à un assistant rend cette rubrique détectable avec cet assistant. Pour les résultats de découverte de rubriques, associez les rubriques LLM à un assistant. Associez des rubriques LLM à au moins un assistant lors de la création de nouvelles rubriques ou de la modification de rubriques dans l'onglet **Propriétés** de la rubrique. Si vous avez défini des assistants primaires et secondaires lors de la Now AssistAgent virtuel configuration guidée, un message à l'écran explique si l'assistant sélectionné est un assistant primaire ou secondaire dans l'onglet **Propriétés** . Lors du test de l'assistant primaire, les rubriques des assistants secondaires sont incluses dans la découverte de rubriques. Les rubriques promues sont exemptes de la hiérarchie des assistants LLM et n'apparaissent qu'avec leur assistant LLM associé. Pour plus d'informations sur la sélection des assistants LLM lors de la création d'une rubrique, reportez-vous à la section Créer une Agent virtuel rubrique.

Si les rubriques LLM ne sont pas associées à un assistant LLM, elles ne sont pas détectables et ne peuvent pas être testées à partir de la page Rubriques via **Rubriques de test actives** ou l' **Tester les rubriques actives** > **Tester les rubriques de l'assistant LLM** liste déroulante. L'option **Tester les rubriques actives** n'apparaît que si vous avez sélectionné un assistant dans le filtre **Assistant LLM de** la page Rubriques Le champ **Tester les rubriques actives** > **Tester les rubriques de l'assistant LLM** une liste déroulante s'affiche si vous ne spécifiez pas **l'assistant LLM** dans le filtre **de l'assistant LLM** de la page Rubriques Lors de l'utilisation du filtre **Assistant LLM** , les blocs de rubriques ou les contrôles personnalisés qui ne sont pas associés à un assistant LLM, mais qui sont appelés par une rubrique associée à un assistant LLM, apparaissent dans cette vue de page Rubriques de **l'assistant LLM** filtrée. Les blocs de rubriques imbriqués ou les contrôles personnalisés n'apparaissent pas dans la vue de page Rubriques filtrées, sauf s'ils sont directement associés à un assistant LLM. Pour plus d'informations sur le test des rubriques LLM, reportez-vous à

Traduction automatique

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

la section Test des rubriques LLM. Lorsqu'une rubrique n'est associée qu'à un seul assistant LLM, le nom de cet assistant est attribué par défaut dans la liste déroulante Assistant. Si vous disposez de plusieurs assistants, sélectionnez l'assistant avec lequel vous souhaitez travailler à l'aide de la liste déroulante Assistant. Pour plus d'informations sur la création de plusieurs assistants LLM, reportez-vous à la section Gérer les agents virtuels LLM sur l'écran Assistants.

Conseil :
Sur la Concepteur d'agent virtuel page Rubriques dispose d'une option **Paramètres** ou **Gérer** en regard du filtre **Assistant LLM** . **Paramètres** s'affiche si un assistant LLM spécifique est sélectionné dans le filtre **Assistant LLM** et **Gérer** s'affiche si aucun assistant n'est sélectionné dans le filtre. Utilisez cette option pour accéder rapidement à la zone de configuration guidée d'Interfaces conversationnelles afin d'examiner ou de mettre à jour vos assistants LLM. Pour en savoir plus sur la configuration guidée, reportez-vous à la section Configurer Now Assist dans Agent virtuel.

Si vous souhaitez que votre rubrique de configuration LLM soit détectable dans un assistant LLM, vous devez marquer la rubrique de configuration active comme détectable. Par exemple, si vous créez une rubrique de configuration LLM en dupliquant la Now Assist Agent actif rubrique de configuration et que vous souhaitez associer la rubrique de configuration à un assistant LLM, vous devez marquer la rubrique dupliquée comme détectable. Marquez la rubrique comme détectable en accédant à l'onglet **Flux** de la rubrique dupliquée, puis sélectionnez **Actif** > **Inclus dans la découverte des rubriques**. Après avoir activé l'option **Inclus dans la découverte de rubriques** , la rubrique est maintenant détectable.

Inclus dans l'option de découverte de rubriques dans Concepteur d'agent virtuel

Now Assist Dans Domain Agent virtuel Separation

L'application Séparation de domaine est prise en charge Now Assist pour . Agent virtuel 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.

Traduction automatique

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans

Cas d'utilisation

Information associée

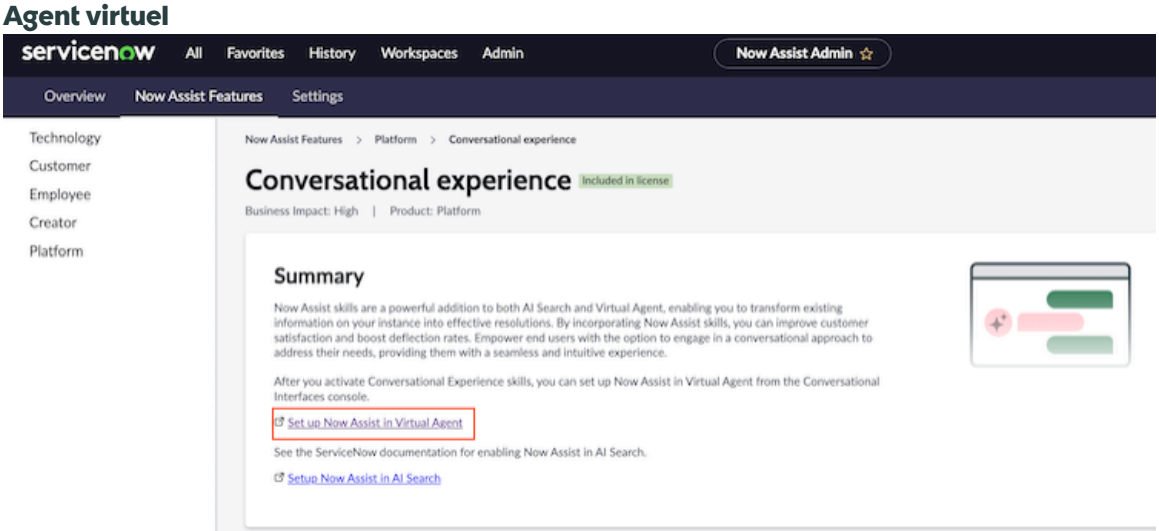
Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Now Assist dans Agent virtuel

Utilisez Now Assist pour Agent virtuel fournir aux utilisateurs une expérience d'IA générative axée sur le contenu.

Avant de commencer
Il y a deux points d'entrée utilisés pour configurer Now Assist : Vous pouvez le configurer à Agent virtuelpartir de **All** > **Conversational Interfaces** > **Assistants** (voir l'étape 1) ou à partir de la console d'administration Now Assist . Si vous êtes déjà dans la Now Assist console d'administration > Platform, la page Expérience conversationnelle s'affiche.

Now Assist Console d'administration avec lien pour configurer Now Assist dans Agent virtuel



Sélectionnez **Configurer Now Assist dans Agent virtuel**. L'onglet **Assistants** , comme le montre l'image de l'étape 1, s'affiche.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Agent virtuel Les administrateurs et les administrateurs peuvent facilement en configurer plus d'une Now Assist avec Agent virtuel cette configuration guidée.

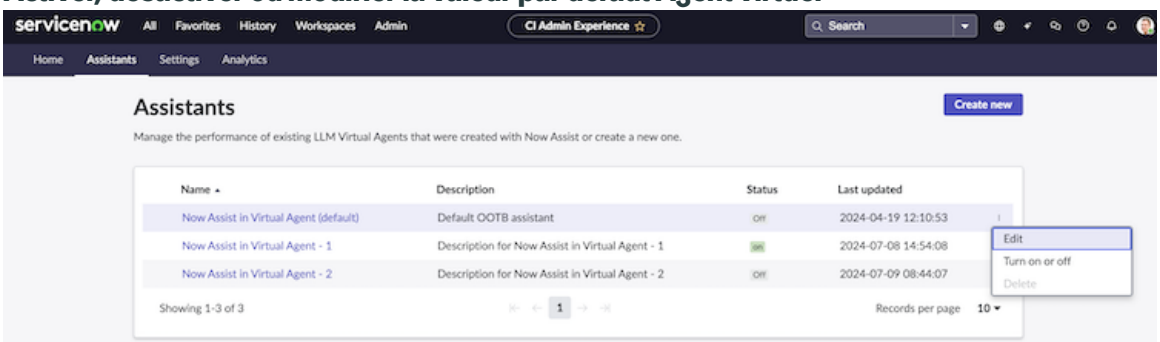
Traduction automatique

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

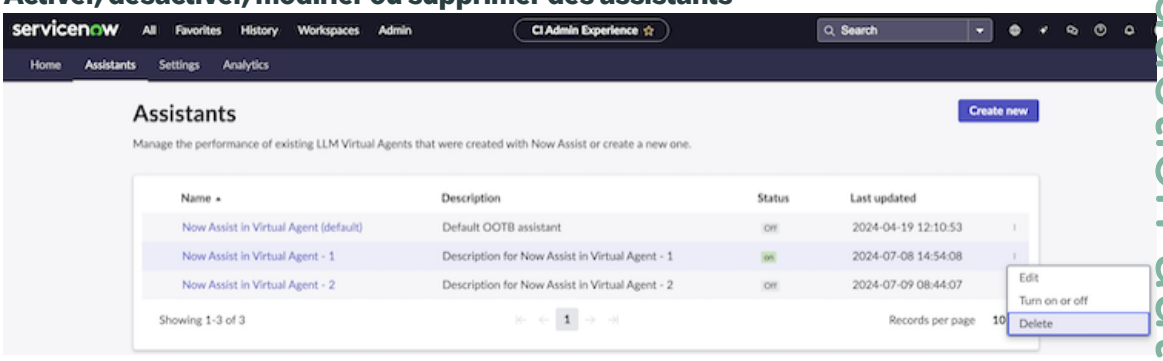
1. Accédez à **toutes les** > **Interfaces conversationnelles** > **assistants**.
   Un défaut Now Assist dans l'assistant Agent virtuel est déjà répertorié. Il peut être activé, désactivé ou modifié, mais il ne peut pas être supprimé.

Activer, désactiver ou modifier la valeur par défaut Agent virtuel



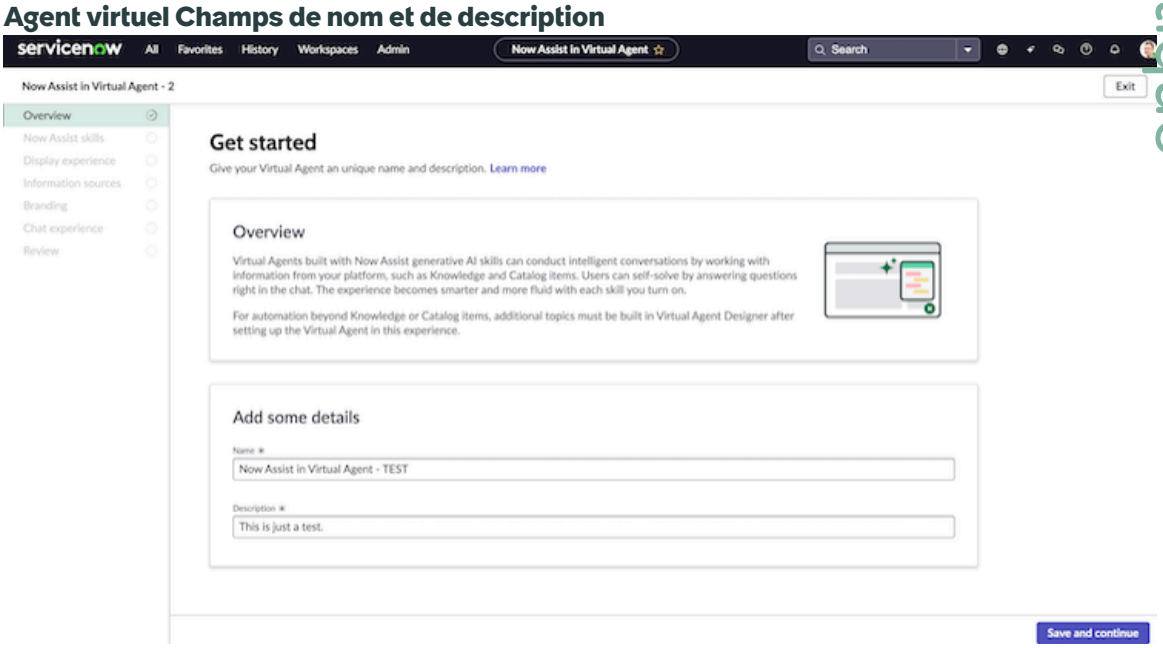
Les autres assistants créés peuvent être supprimés.

Activer, désactiver, modifier ou supprimer des assistants



2. Créez un Agent virtuel en sélectionnant **Créer nouveau**.
   La page Démarrer s'affiche.

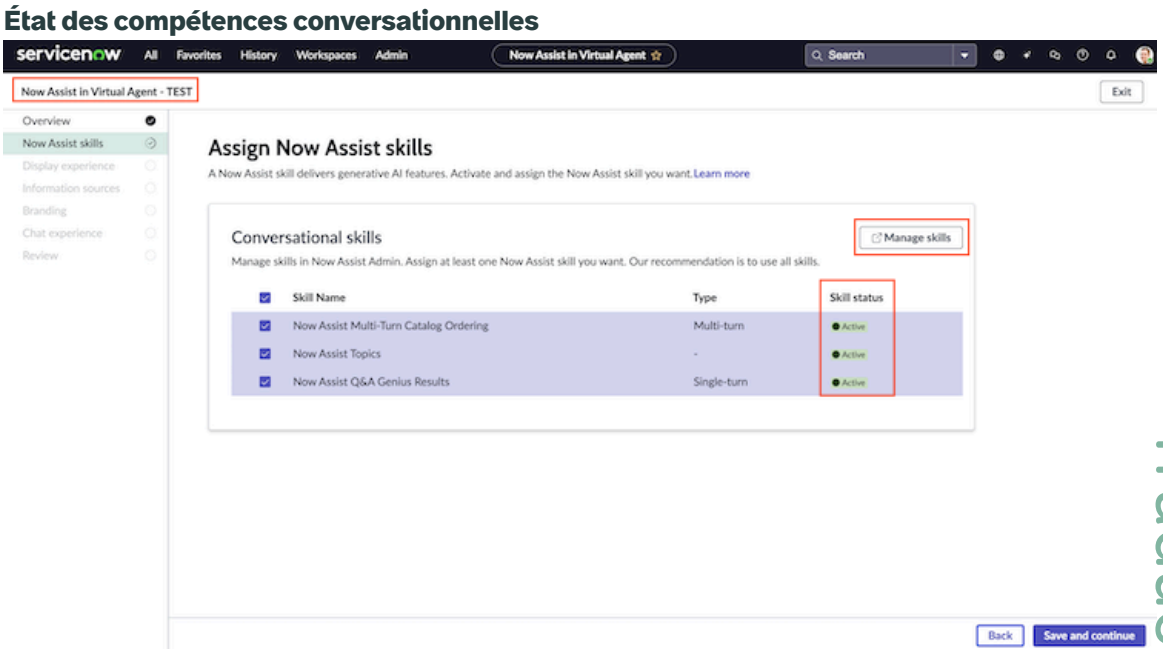
Agent virtuel Champs de nom et de description



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.

3. Dans la section Ajouter quelques détails, fournissez un nom et une description pour votre Agent virtuel puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   La page Affecter Now Assist des compétences s'affiche.



En haut de la page, votre nom Agent virtuel apparaît. Dans cet exemple, c'est Now Assist dans Agent virtuel - TEST.

Par défaut, toutes les Now Assist compétences sont activées et affichées dans cette liste comme actives. La désélection d'une compétence annule l'affectation de la compétence associée à ce Agent virtuel. Pour désactiver une compétence sur l'ensemble de l'instance, sélectionnez **Gérer les compétences**.

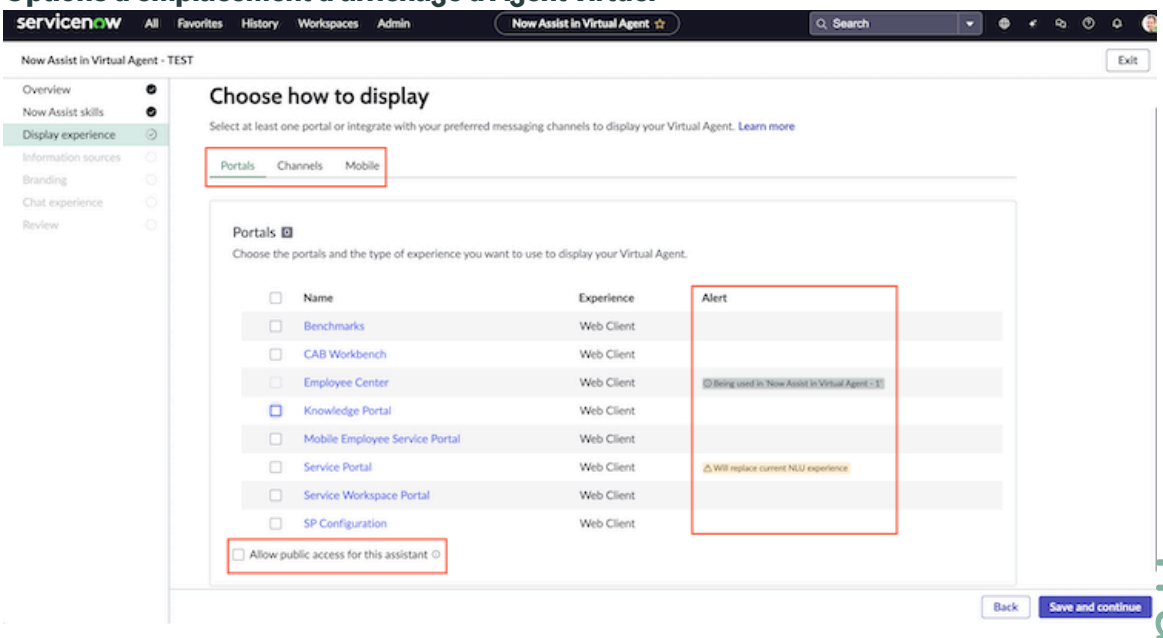
Remarque :
Une ou plusieurs compétences doivent être actives.

4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   La page Choisir le mode d'affichage 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.

Options d'emplacement d'affichage d'Agent virtuel



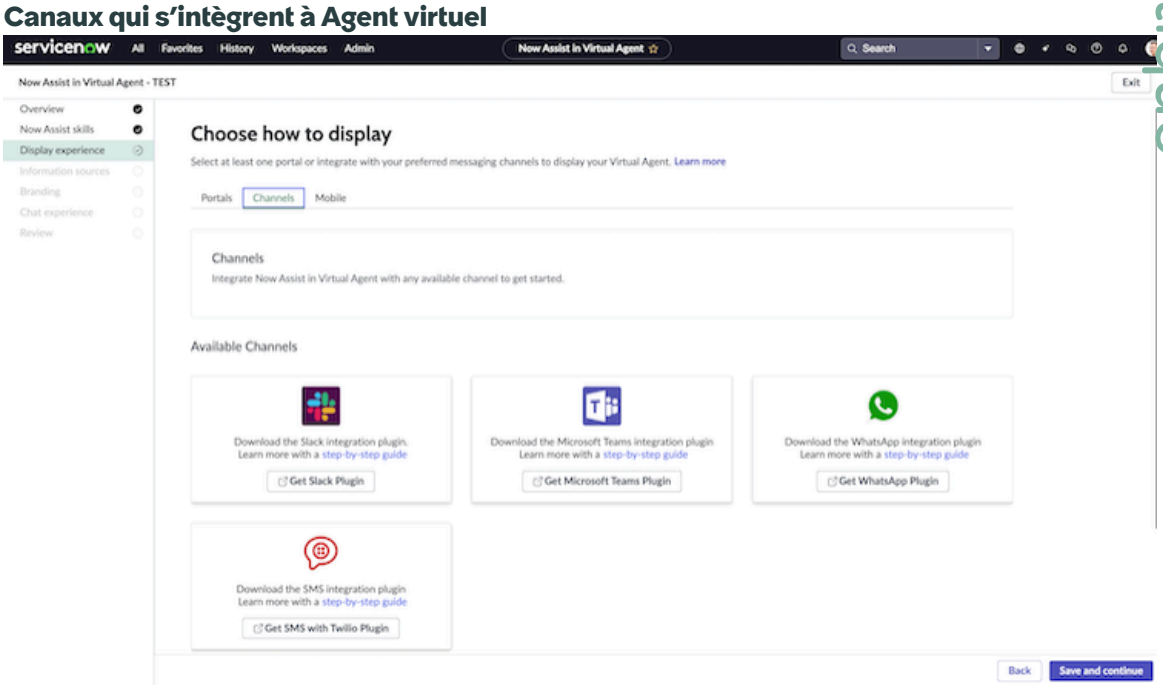
Sélectionnez un ou plusieurs portails, ou intégrez-les à vos canaux de messagerie préférés pour afficher votre Agent virtuel. Un portail ne peut inclure qu'un seul assistant. Compréhension du langage naturel (NLU) ne Agent virtuel coexiste pas avec Now Assist .Agent virtuel Elles peuvent coexister dans la même instance, mais pas au sein du même portail.

Pour **les portails**, si l'un d'entre eux a été sélectionné précédemment pour un assistant différent, un message d'information s'affiche dans la colonne **Alerte** .

La case à cocher **Autoriser l'accès public pour cet assistant** permet d'afficher les Agent virtuel pages publiques de tous les portails sélectionnés. Pour un accès public à l'ensemble de l'instance, consultez **Interfaces** > **conversationnelles** > **Paramètres**.

Now Assistin s'intègre aux Agent virtuel canaux suivants : Slack, Microsoft Teams, LINEEspace de travailFacebook MessengerSMS avec Twilio, WhatsApp, et Amazon Connect .

Canaux qui s'intègrent à Agent virtuel



Traduction automatique

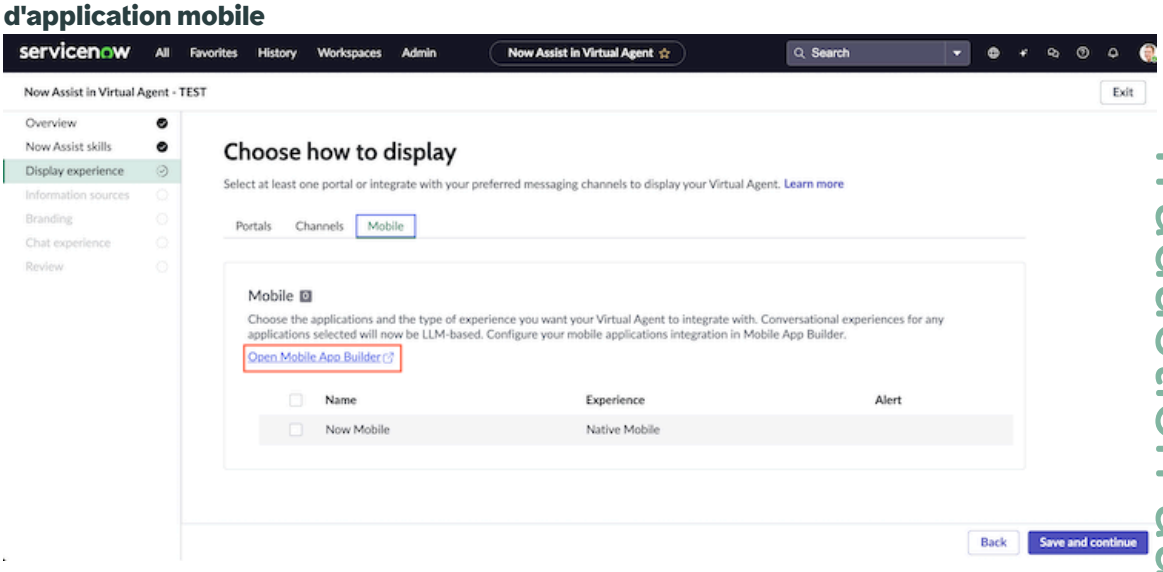
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Si les modules d’extension sont déjà installés, les cartes de canaux disponibles ne s’affichent pas.

L’obtention du module d’extension vous redirige vers le ServiceNow Storefichier . Une fois les modules d’extension installés et configurés, vous pouvez sélectionner ceux que vous souhaitez Agent virtuel intégrer.

Pour **Mobile**, téléchargez le module d’extension d’intégration d’applications mobiles au format Générateur d'application mobile. Si l’application pour mobile dans la console est activée, Now Assist le grand modèle de langage (LLM) est activé pour Agent virtuel les Now Assist Admin applications sur mobile.

Module d’extension d’intégration d’application mobile dans Générateur d'application mobile

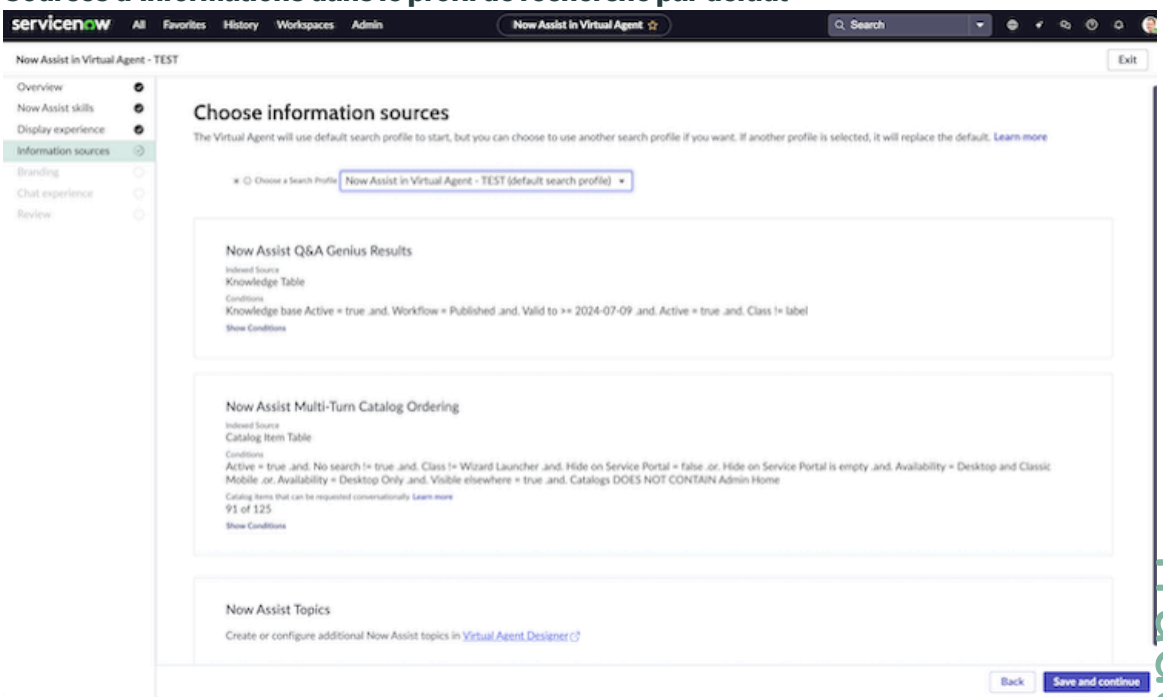


5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** une fois que vous avez sélectionné un ou plusieurs portails ou que vous les avez intégrés à vos canaux de messagerie préférés.
   La page Choisir des sources d’information s’affiche. Le Agent virtuel utilise le profil de recherche par défaut pour commencer, mais si vous le souhaitez, vous pouvez en sélectionner un dans le menu déroulant.

Traduction automatique

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

Sources d'informations dans le profil de recherche par défaut



6. Sélectionnez **Afficher les conditions** pour afficher les conditions actuelles, apporter des modifications ou ajouter un nouvel ensemble de conditions.

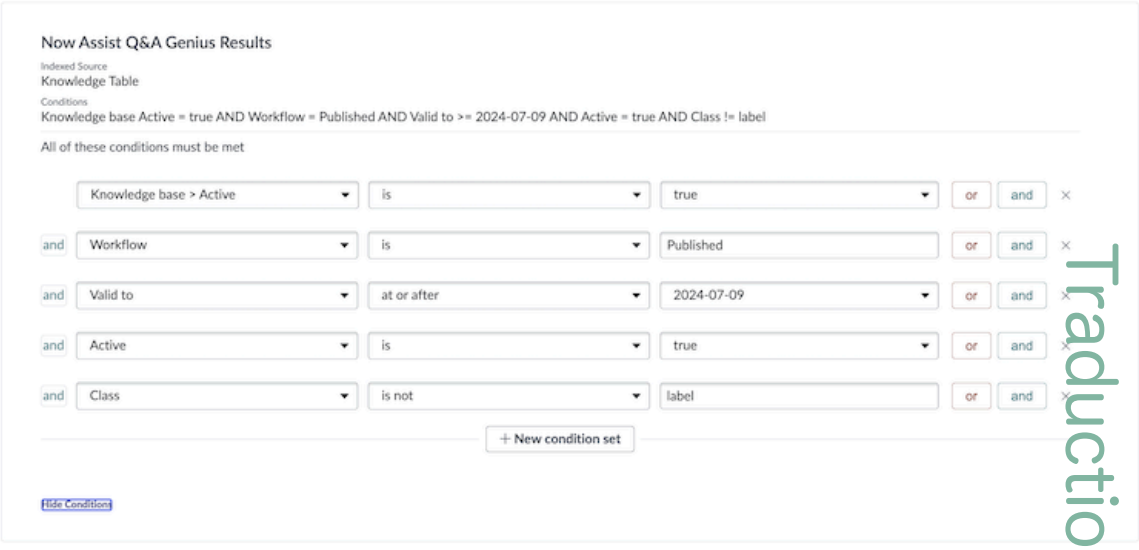
Traduction automatique

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

Remarque :
Vous pouvez également voir rapidement le nombre d'éléments de catalogue pris en charge conversationnellement dans .Agent virtuel

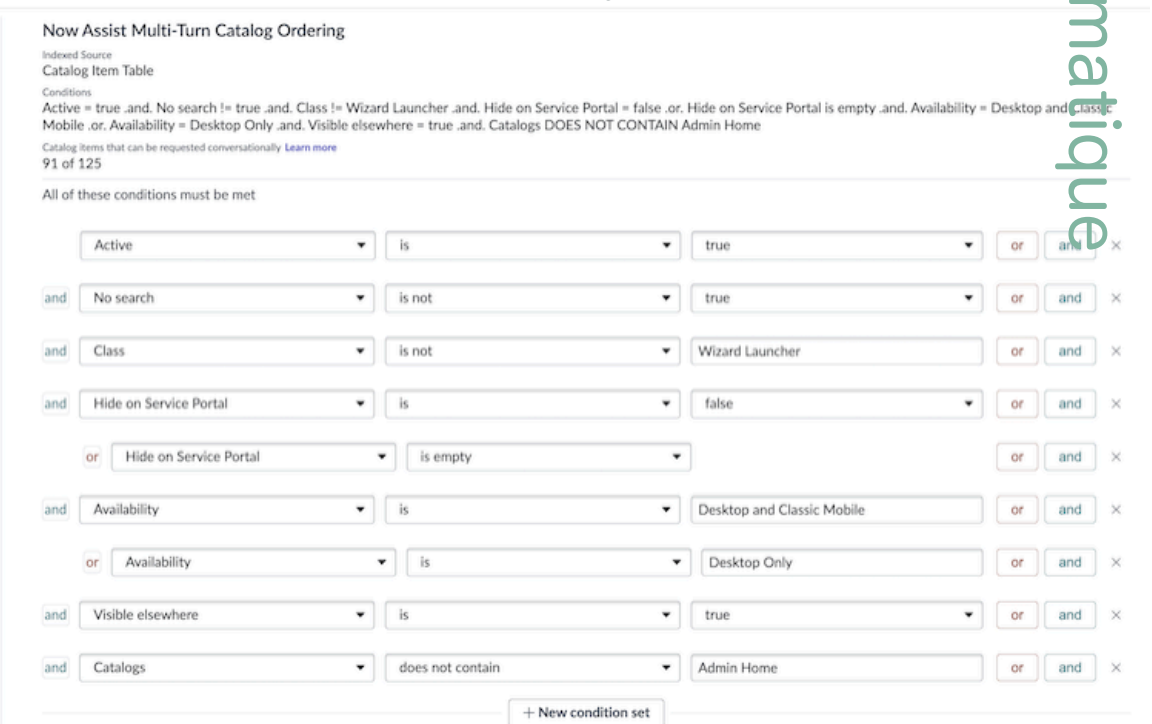
a. Si vous disposez d'une section de questions-réponses et de Now Assist résultats Genius, déterminez le contenu recherché en configurant cette source d'informations.

Now Assist Conditions des résultats Genius pour les questions-réponses



b. Si vous disposez d'une Now Assist section Commande catalogue multi-tours, les conditions suivantes s'affichent. Pour concevoir une conversation par rubrique dans , reportez-vous à Agent virtuella section Créer une Agent virtuel rubrique.

Now Assist Conditions de commande du catalogue multi-tours



c. Si vous avez une section de Now Assist rubriques, consultez Créer une Agent virtuel rubrique pour créer ou configurer d'autres rubriques.

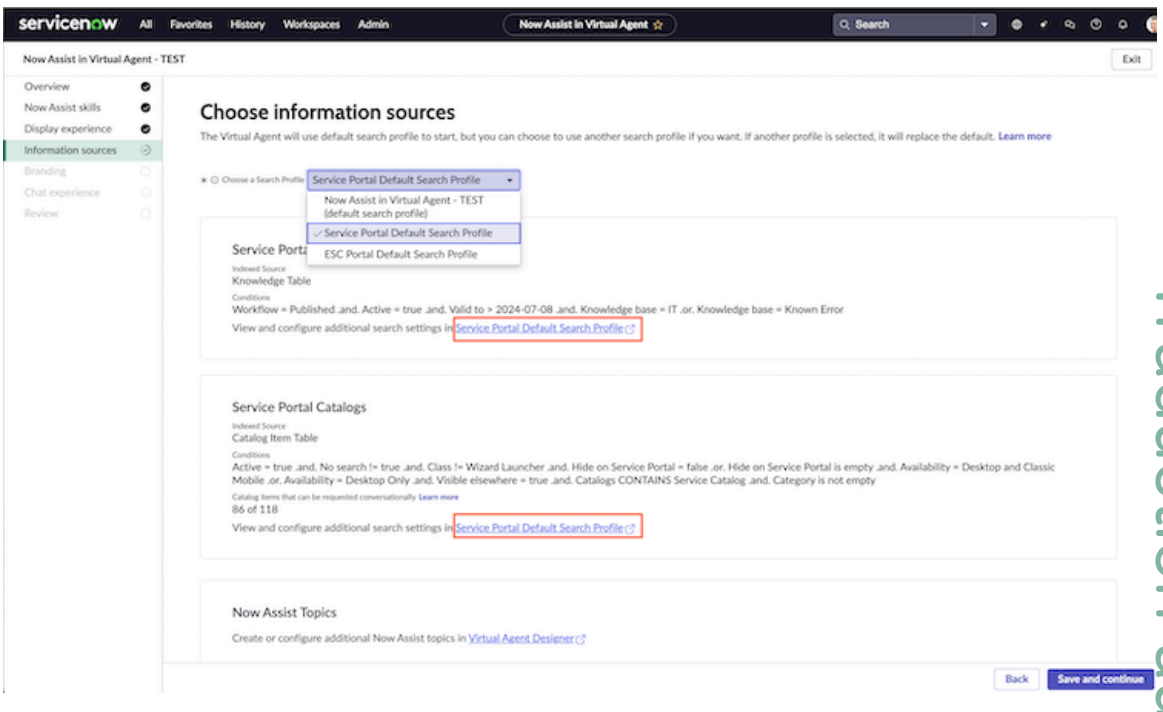
Configuration des rubriques Now Assist

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 sélectionnez un profil de recherche dans le menu déroulant et que vous modifiez les paramètres en fonction des liens fournis, le profil de recherche remplace le profil de recherche par défaut Agent virtuel . L'action Agent virtuel reflète et utilise les sources d'informations du profil de recherche sélectionné dans les compétences respectives. Dans le profil sélectionné, les configurations de recherche avancée, telles que les dictionnaires et les règles d'amélioration des résultats, sont également mises en miroir et utilisées.

Profils de recherche



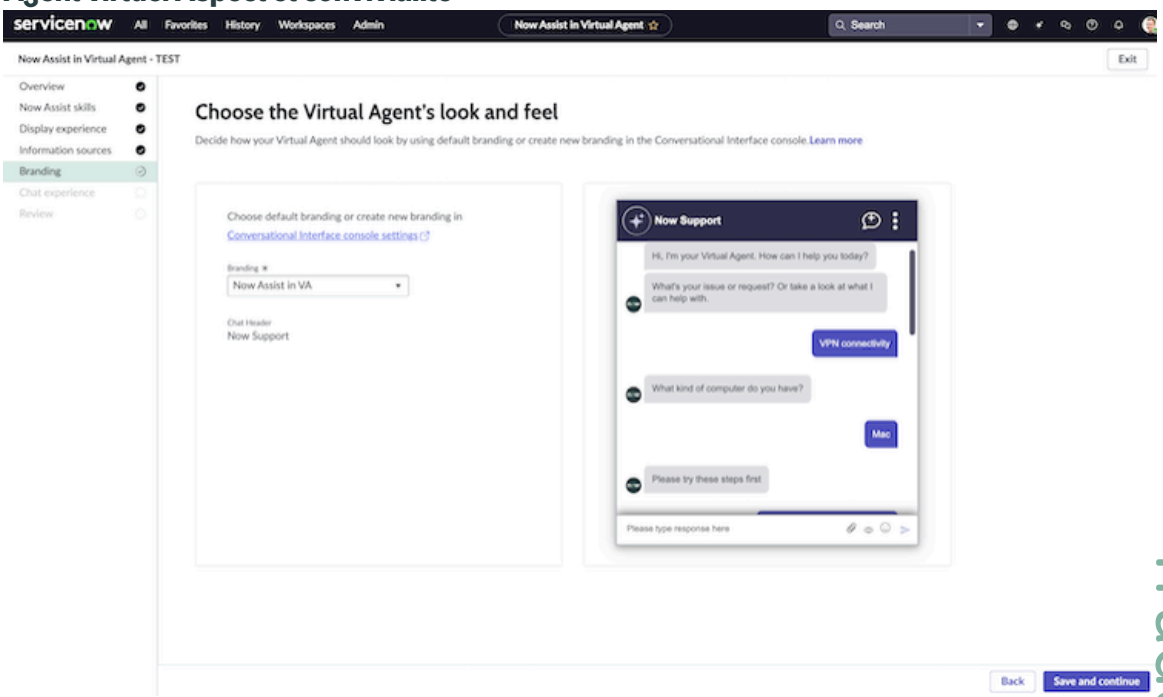
7. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

La Agent virtuel page Marques s'affiche, dans laquelle vous pouvez sélectionner une marque par défaut ou une personnalisation existante. Pour créer une personnalisation, reportez-vous à **la section Interfaces > > conversationnelles.**

Traduction automatique

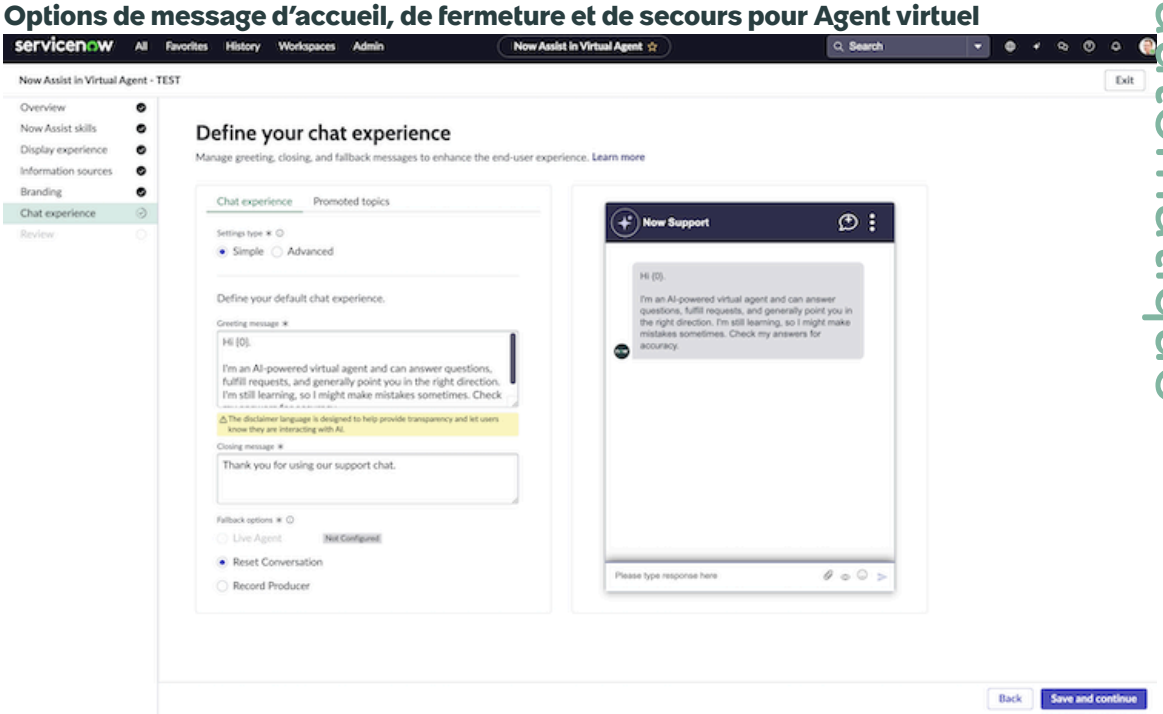
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Agent virtuel Aspect et convivialité



8. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
La page Définir votre expérience de messagerie instantanée s'affiche et vous permet de gérer vos messages d'accueil, de fermeture et de secours. Les options de secours sont Agent actif, Réinitialiser la conversation et Créateur d'enregistrement.

Options de message d'accueil, de fermeture et de secours pour Agent virtuel



Utilisez le type de paramètres simples pour définir l'expérience de messagerie instantanée par défaut.

Pour les options de secours,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Agent actif L'assistance vous dirige vers un agent disponible lorsqu'elle est configurée.

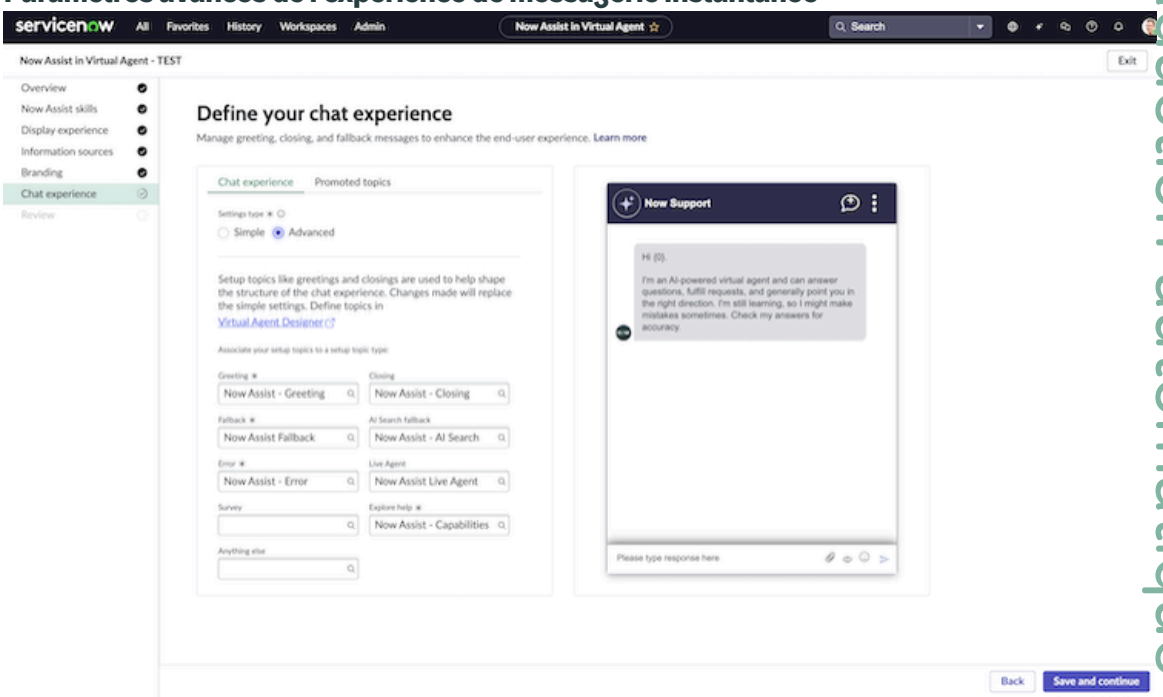
b. Réinitialiser la conversation redémarre la conversation au début pour poser une autre question.

c. Un créateur d'enregistrement dirige l'utilisateur vers un créateur d'enregistrement de catalogue pour créer un incident ou un ticket.

> **Remarque :**
> Pour que cette option de secours fonctionne pour les utilisateurs invités, créez un créateur d'enregistrement public. Pour plus d'informations, consultez Create a record producer . Si le créateur d'enregistrement public est défini sur actif, il apparaît automatiquement dans les Now AssistAgent virtuel options de secours > menu déroulant Créateur d'enregistrement.

D'autres configurations sont disponibles dans les paramètres avancés, remplaçant la configuration par défaut. Sélectionnez une option dans une liste préfiltrée pour remplacer les rubriques de configuration définies dans Concepteur d'agent virtuel. Si vous modifiez l'une de vos rubriques de configuration et que vous revenez au paramètre simple, cette rubrique n'est pas disponible.

Paramètres avancés de l'expérience de messagerie instantanée

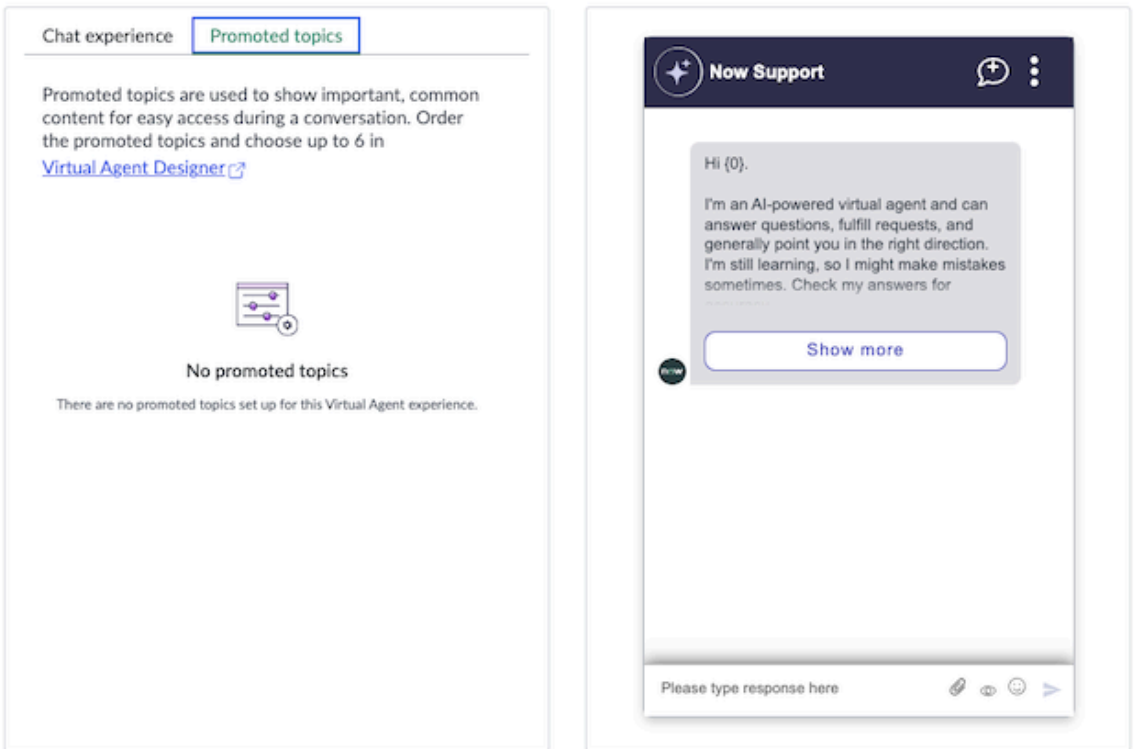


Dans l'onglet **Rubriques promues** , accédez à Concepteur d'agent virtuel (VAD) pour définir les rubriques promues pour cet assistant.

Traduction automatique

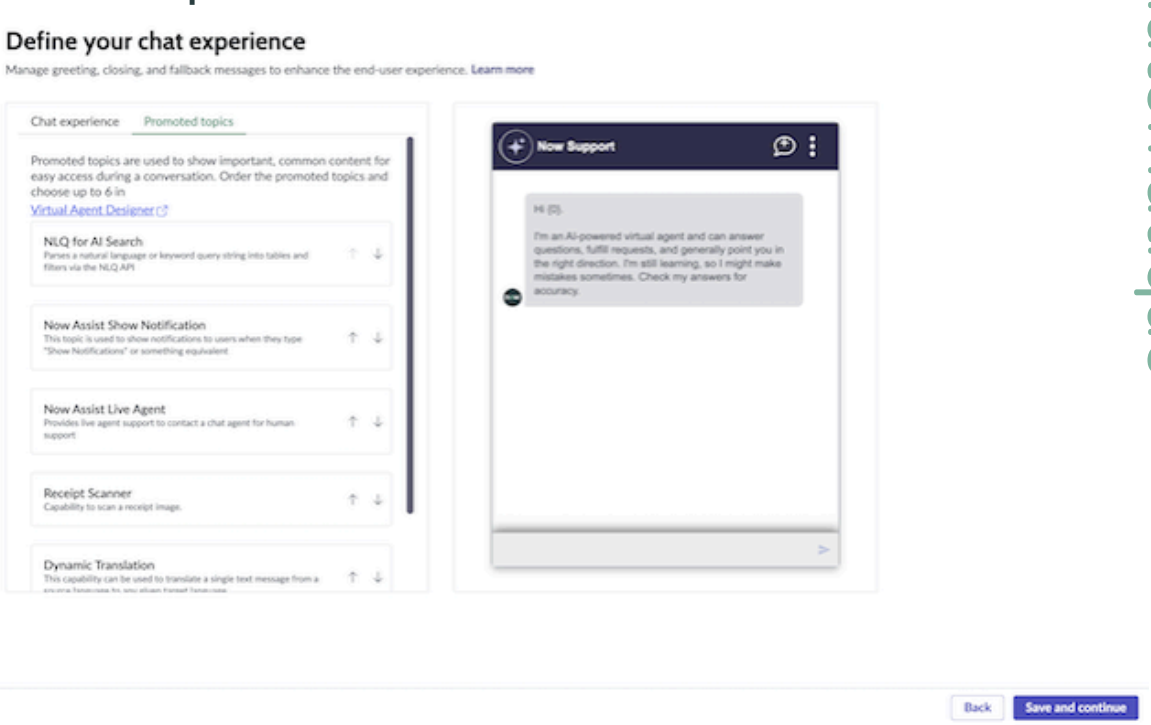
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Définir les rubriques mises en avant



Une fois que vous avez défini les rubriques dans VAD, vous pouvez utiliser les flèches vers le haut ou vers le bas pour réorganiser les rubriques.

Liste des rubriques mises en avant



9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

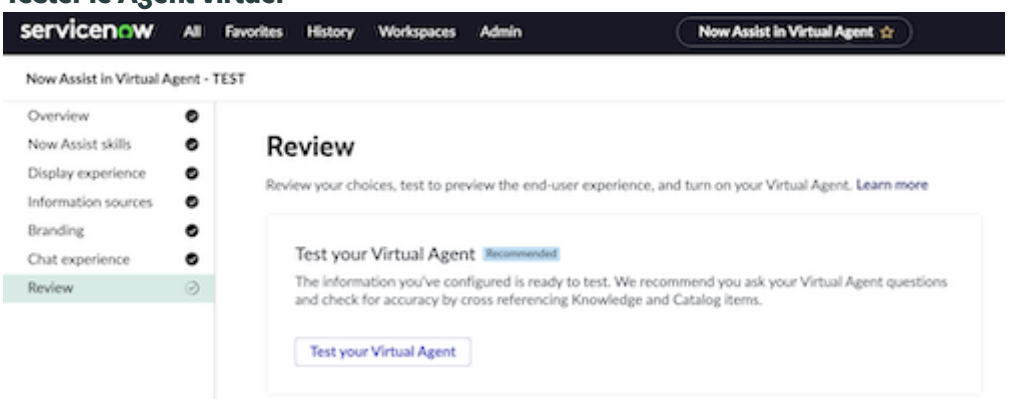
La page Révision s'affiche, où vous pouvez examiner tous vos paramètres et tester votre Agent virtuelfichier . Il est important de tester Agent virtuel votre expérience pour juger de la

Traduction automatique

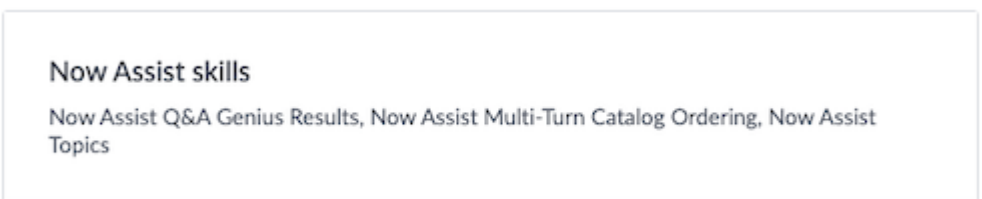
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

qualité des résultats pour les cas d'utilisation courants avant de passer votre expérience à un environnement de production. Validez l'expérience de l'interface utilisateur, les résultats des cas d'utilisation et les options de secours.

Tester le Agent virtuel

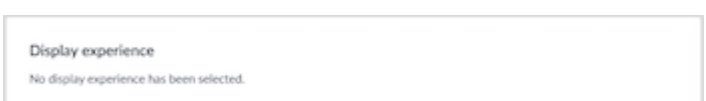


a. Now Assist compétences affichent les compétences actives.



b. L'expérience d'affichage indique les portails ou les canaux de messagerie disponibles Agent virtuel dans cet exemple, seul le portail de la base de connaissances a été sélectionné.

Si un portail ou un canal de messagerie n'a pas été sélectionné, le message suivant s'affiche.

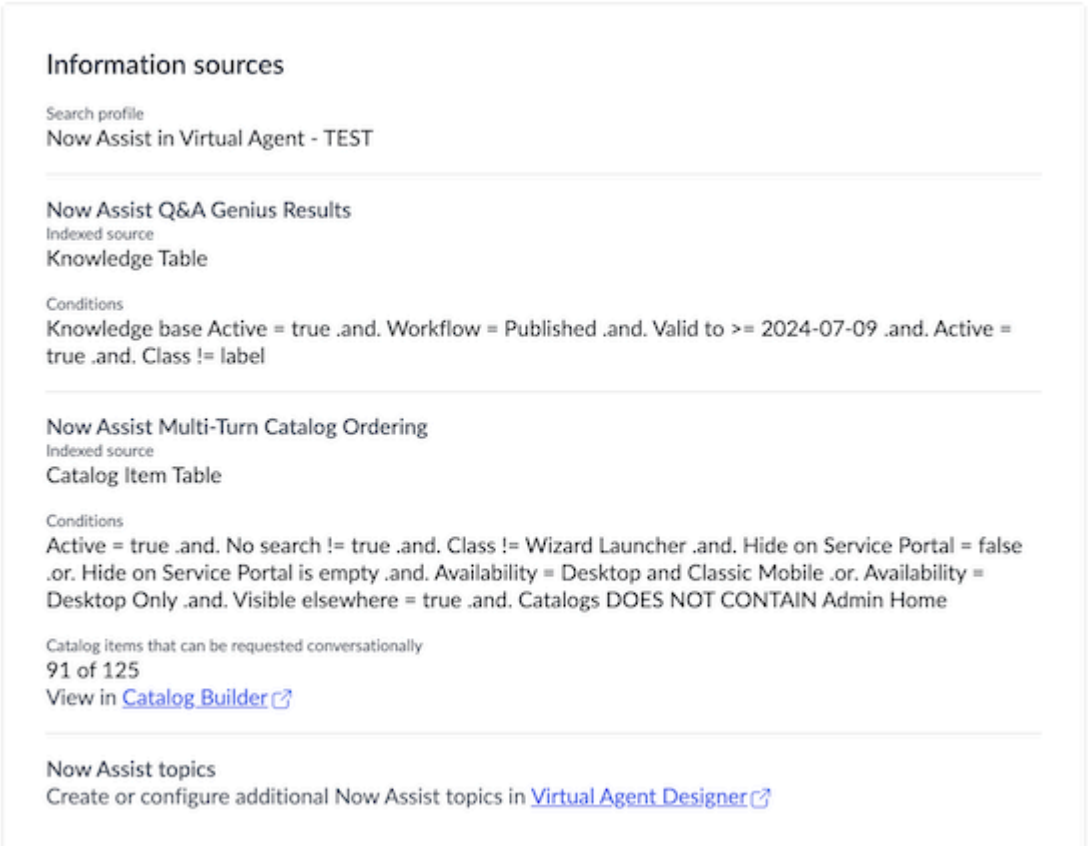


L'alerte Sélectionner au moins une expérience d'affichage afin d'activer cet assistant s'affiche en haut de la page, et vous ne pourrez pas activer l'assistant tant que vous n'aurez pas effectué une sélection dans l'expérience d'affichage.

c. Les sources d'information affichent les conditions de chaque 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.

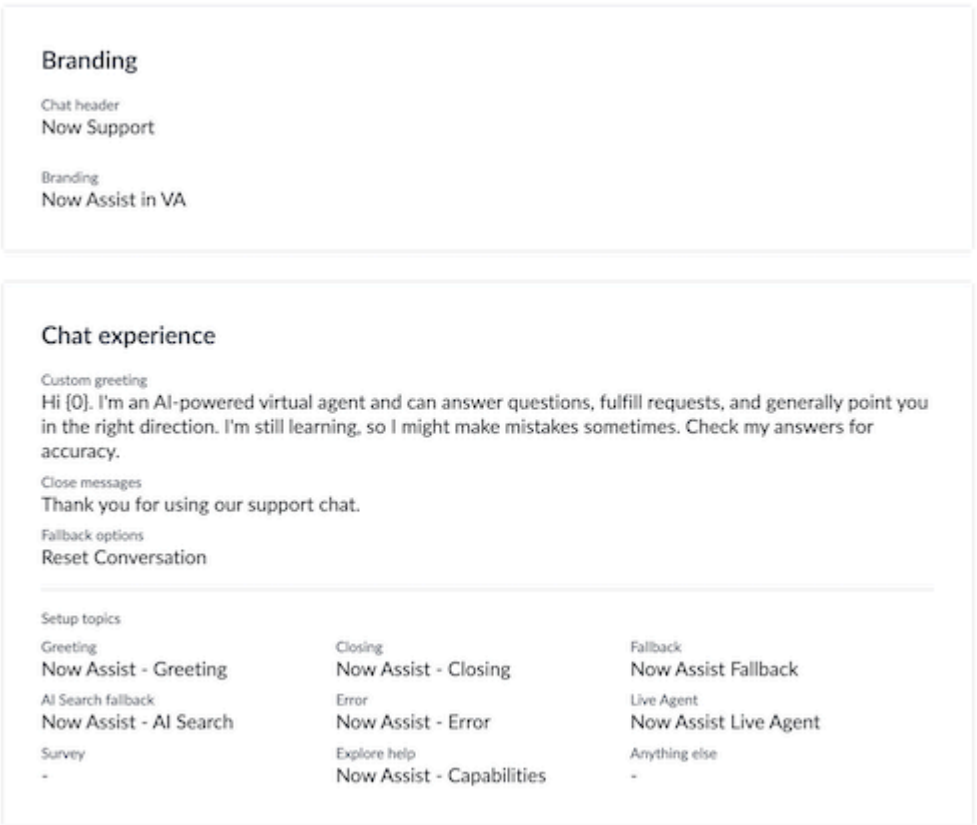


d. La marque indique le type de marque que vous avez sélectionné.

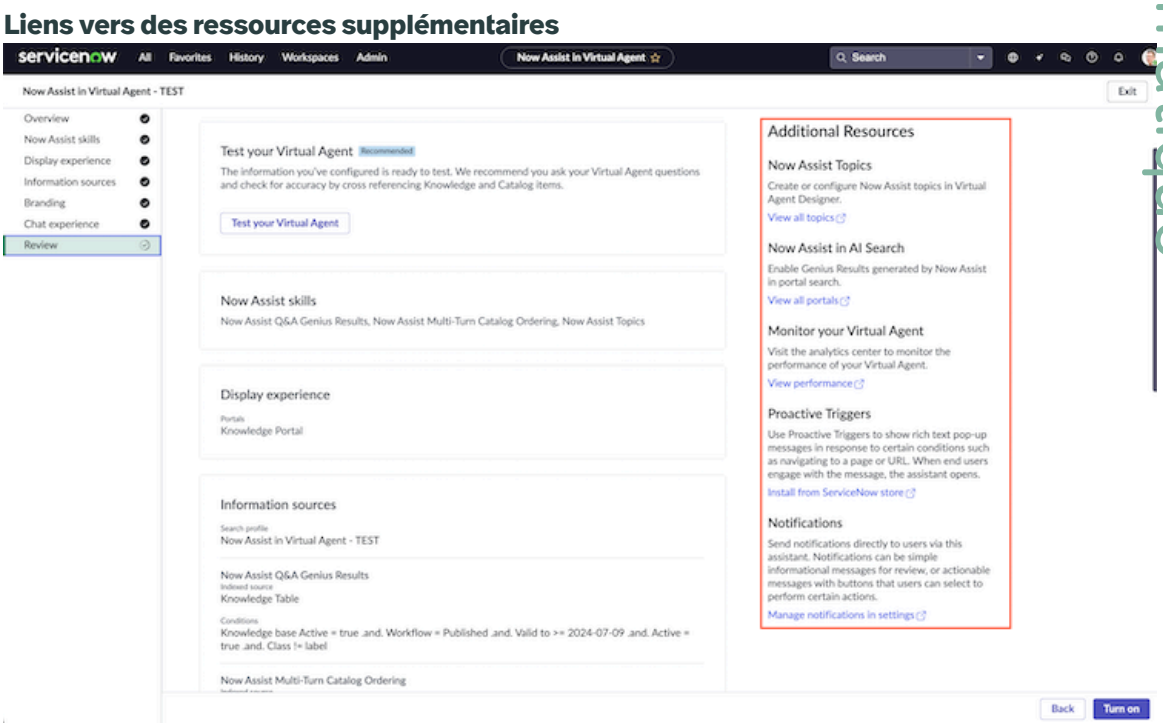
Traduction automatique

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

e. L’expérience de messagerie instantanée affiche votre message d’accueil, vos messages de fermeture et vos options de secours.



Dans la section **Ressources supplémentaires** , ces éléments apparaissent en fonction de votre configuration.



Traduction automatique

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

a. Now Assist Rubriques est visible lorsque la Now Assist compétence Rubriques est activée pour votre assistant. Le lien Afficher toutes les rubriques vous permet d'accéder à Concepteur d'agent virtuel.

b. Now Assist reste Recherche IA visible. Le lien Afficher tous les portails vous amène à la configuration Now Assist dans Recherche IA la console pour activer les résultats Genius générés par la Now Assist recherche dans le portail.

c. Surveillez votre Agent virtuel visibilité une fois que vous activez un ou plusieurs assistants pour la première fois. Le lien Afficher les performances vous permet d'accéder à Now Assist Analytics Agent virtuel .

d. Déclencheurs proactifs restent visibles. Si Déclencheurs proactifs elle n'est pas installée sur l'instance de ServiceNow l'utilisateur, le lien Installer à partir de ServiceNow Store vous redirige vers l'applicationServiceNow Store Déclencheurs proactifs. S'il Déclencheurs proactifs est installé sur l'instance de ServiceNow l'utilisateur, Déclencheurs proactifs il peut être géré dans les **paramètres** > **Interfaces conversationnelles**.

e. La notification reste visible. Le lien Gérer les notifications dans les paramètres vous permet d'accéder à la page **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** Agent virtuel .

10. Sélectionnez **Activer** après avoir testé votre pour Agent virtuel vous assurer que tout fonctionne correctement.
    Un message s'affiche indiquant que Now Assist l'entrée Agent virtuel a été activée avec succès.
11. Sélectionnez **J'ai compris**.

Résultats

Now Assist in Agent virtuel est actif et des rubriques peuvent être associées au Now Assist in Agent virtuel Assistants LLM.

Configurer Now Assist dans la demande conversationnelle du catalogue

Accélérez et fournissez une expérience conversationnelle et rationalisée basée sur l'IA générative lors de la soumission d'une demande d'élément de catalogue dans Agent virtuel. Votre organisation peut augmenter le libre-service et réduire les coûts d'exploitation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin, et flow_designer (pour modifier le flux secondaire)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options de l'IA générative sont exploitées pour fournir une expérience de demande de catalogue efficace et de type humain sur l'interface Agent virtuel conversationnelle. Il réduit le délai d'exécution pour l'envoi de la demande.

Lorsque l'expérience de l'IA générative est configurée pour la soumission d'une demande d'élément de catalogue, l'expérience suivante est disponible pour un demandeur :

- Invites de questions contextuelles qui permettent une conversation plus humaine basée sur les réponses aux questions précédentes.
- Remplissage d'emplacement qui reconnaît les réponses à une ou plusieurs questions sur l'entrée du demandeur. Par exemple, si le mot clé de recherche est Je souhaite demander un ordinateur virtuel Windows avec 1 To d'espace disque et si l'élément de catalogue comporte des questions sur le système d'exploitation et l'espace disque dur, le demandeur n'a pas à répondre à nouveau à ces questions.
- Capacité à répondre simultanément à plusieurs questions sur un élément de catalogue.

Traduction automatique

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

- Commande de catalogue multi-tours dans laquelle les demandeurs peuvent modifier les réponses à tout moment. Par exemple, lorsqu'il répond à une question sur la taille de la mémoire d'un téléphone, le demandeur peut mentionner la modification du modèle de téléphone sélectionné dans la question précédente.
- Validation des réponses aux questions.
- Capacité à quitter le processus de soumission de demande à tout moment.

Remarque :

- Les questions en lecture seule, les questions avec des réponses préremplies et les questions qui ont déjà une réponse dans le mot clé de recherche du demandeur sont ignorées.
- Bien que les types de questions d'éléments de catalogue suivants soient pris en charge en mode conversation, les réponses en langage naturel ne sont pas prises en charge pour eux :
  - Référence
  - Zone de sélection de recherche
  - Choix multiple de recherche
  - Demandé pour
  - Pièce jointe
  - Question à choix multiple avec plus de 10 choix

Procédure

1. Pour configurer l'application Now Assist for Agent virtuel qui installe l'application dans Conversational Now Assist Catalog Request, reportez-vous à la section Configurer Now Assist dans Agent virtuel.
   Avec cette configuration, la valeur de la `sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit` propriété système est définie sur 500 par défaut si cette propriété n'a pas été modifiée précédemment.
2. Activer l'expérience de l'IA générative pour l'envoi d'une demande d'élément de catalogue dans Agent virtuel.

   a. Accédez à la **Tout** > **Catalogue de services** > **Définition du catalogue** > **Gérer les éléments**.

   b. Sélectionnez un élément de catalogue qui doit être demandé en mode conversation.
   Pour en savoir plus sur les éléments de catalogue pris en charge en mode conversation, reportez-vous à la section Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM .

   c. Sur le formulaire de l'élément de catalogue, vérifiez que la case à cocher **Rendre l'élément non conversationnel dans VA** n'est pas cochée.

   d. Dans le formulaire d'élément de catalogue, vérifiez que la case **Désactiver Now Assist (LLM)** n'est pas cochée.
   Si vous cochez cette case, LLM n'est pas utilisé et les données ne sont pas envoyées à LLM. L'élément peut devenir non conversationnel.

Traduction automatique

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

Remarque :

- Si vous souhaitez que l'élément de catalogue ne soit pas conversationnel, cochez **la case Rendre l'élément non conversationnel dans VA** . Toutefois, si l'élément de catalogue contient des informations sensibles que vous ne souhaitez pas envoyer à LLM, cochez la case **Désactiver Now Assist (LLM).**
- Si vous décochez **la case Rendre l'élément non conversationnel dans VA** , l'élément devient conversationnel uniquement si toutes les conditions sont réunies pour rendre un élément conversationnel. Pour plus d'informations sur ces conditions, reportez-vous à la section Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Vérifiez que le créateur d'enregistrement de secours est configuré dans le flux secondaire **Extraire le producteur de ticket générique pour la demande du catalogue conversationnelle** .

Dans certains cas, lorsqu'un demandeur recherche un élément de catalogue, Recherche IA il se peut qu'il ne soit pas en mesure de renvoyer des résultats. Par exemple, lorsque l'élément de catalogue n'est pas disponible ou lorsque le demandeur n'a pas accès à l'affichage de l'élément de catalogue. Dans ce cas, le mécanisme de secours est activé pour la Agent virtuel conversation. Agent virtuel tente de connecter le demandeur à un agent actif. Si aucun agent actif n'est disponible, l'option Créer un créateur d'enregistrement **de ticket générique** , qui crée un incident pour résoudre le problème, est déclenchée.

- La rubrique **de secours Now Assist** contrôle le mécanisme de secours. Cette rubrique déclenche le créateur d'enregistrement renvoyé par le **flux secondaire Extraire le producteur de ticket générique pour le flux secondaire de demande du catalogue conversationnel** .
- Ce flux secondaire renvoie la valeur de la `sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer` propriété. Par défaut, la valeur de cette propriété est la sys_id du créateur d'enregistrement **Créer un ticket générique** .

Remarque :
La propriété et le `sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer` créateur **d'enregistrement Créer un ticket générique** sont disponibles dans une instance lorsque l'application Now Assist for Agent virtuel est installée.

En outre, vous pouvez personnaliser le processus de secours en configurant votre propre créateur d'enregistrement ou en générant une logique supplémentaire dans un nouveau flux secondaire.

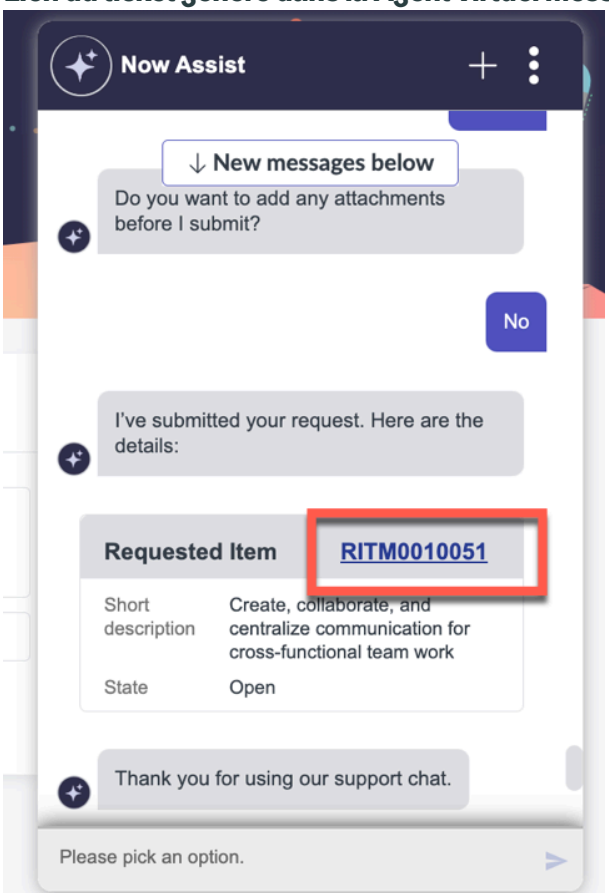
4. Facultatif : Configurez les paramètres de navigation de l'URL pour spécifier où s'ouvre le lien du ticket généré dans la messagerie instantanée, reportez-vous à la Agent virtuel section Configurer la navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée.

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.

(Optional) Pour en savoir plus sur la navigation par URL dans , reportez-vous à Agent virtuella section Navigation par URL dans Interfaces conversationnelles. Pour en savoir plus sur les scripts, reportez-vous Agent virtuel à la section Agent virtuel Scripts.

Lien du ticket généré dans la Agent virtuel messagerie instantanée



Information associée

Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by NLU

Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now LLM

Utiliser Now Assist dans Agent virtuel

Now Assist améliore Agent virtuel l'expérience utilisateur en la combinant Recherche IA avec les compétences de messagerie instantanée de l'IA générative. Ces compétences peuvent accélérer la résolution des problèmes et réduire la redirection vers un agent actif.

Now Assist in Agent virtuel fournit à vos utilisateurs une expérience d'IA générative interactive. Une conversation amicale en langage naturel est plus facile à comprendre et rend les demandeurs plus à l'aise pour parler à un bot.

Les exemples suivants mettent en évidence ce à quoi peut ressembler une conversation alimentée par l'IA générative dans Agent virtuel.

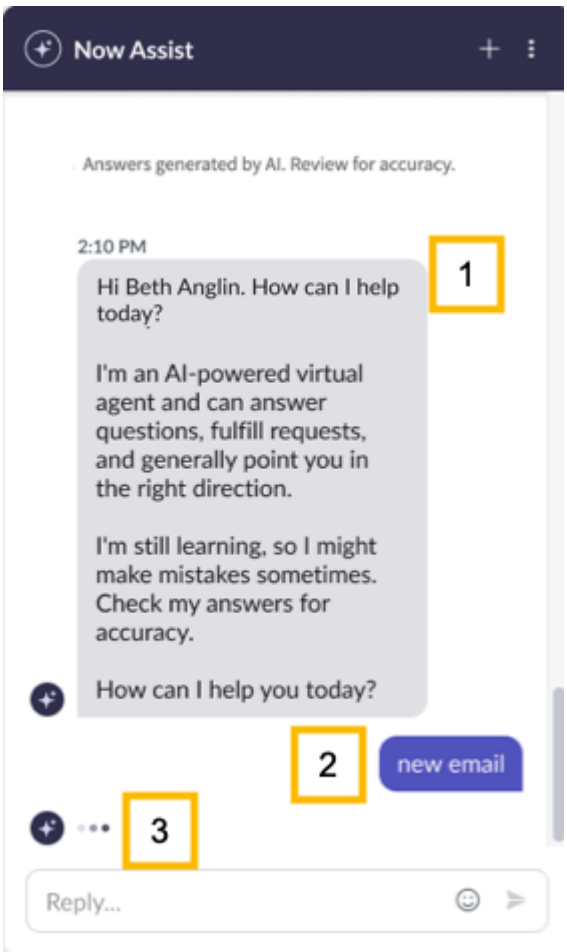
Démarrer la conversation

La figure suivante montre le début d'une nouvelle conversation.

Traduction automatique

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

Now Assist salutation



Now Assist Éléments de salutation

Élément	Description
1 : message d'accueil de l'agent	**Remarque :** Les réponses générées par l'IA. Vérifiez l'exactitude. Le message précédant le message d'accueil ne peut pas être modifié ou désactivé. Après avoir salué l'utilisateur, le bot fournit une explication de ce à quoi l'utilisateur peut s'attendre. Étant donné que le grand modèle de langage (LLM) est toujours en cours d'apprentissage, le bot indique qu'il peut faire des erreurs et que l'utilisateur doit vérifier l'exactitude des réponses.
2 : demande de l'utilisateur	L'utilisateur peut saisir n'importe quel énoncé.
3 : Indicateur de réponse	Pendant que le LLM traite l'énoncé, des points animés dans la fenêtre de messagerie instantanée permettent à l'utilisateur de savoir que le bot fonctionne.

Traduction automatique

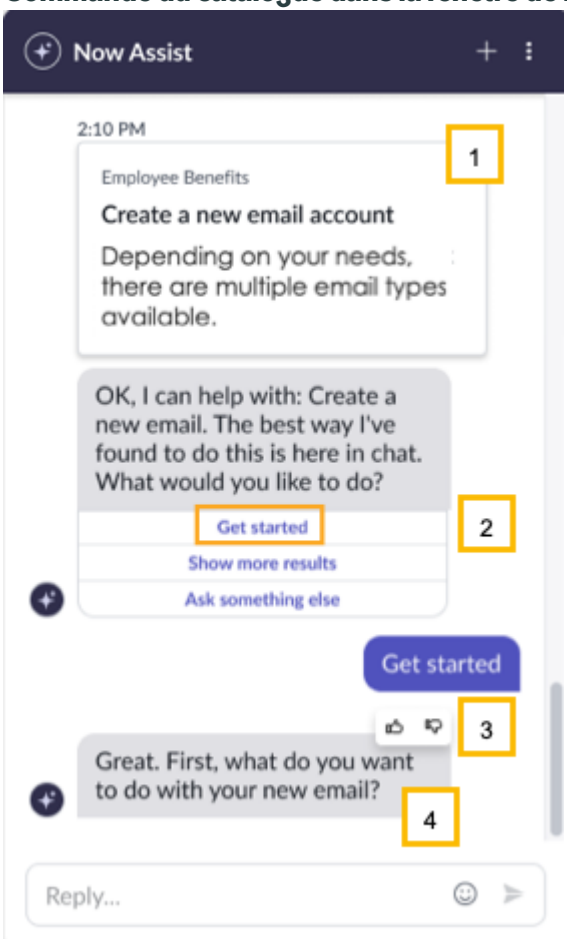
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Commande de catalogue multi-tours

Lorsque la compétence Commande de Now Assist catalogue multi-tours est activée, Agent virtuel elle peut renvoyer les éléments de catalogue disponibles qui correspondent à une demande utilisateur. Dans l'exemple, l'utilisateur demande une nouvelle adresse e-mail. Agent virtuel utilise l'IA générative pour trouver un élément de catalogue correspondant, qu'elle affiche à l'utilisateur sous forme de carte.

Remarque :
Pour bénéficier de toutes les fonctionnalités du catalogue dans la fenêtre de messagerie instantanée, activez l'expérience de l'IA générative pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans la demande conversationnelle du catalogue.

Commande du catalogue dans la fenêtre de messagerie instantanée



Éléments de commande de catalogue

Élément	Description
1 : carte d'élément de catalogue	Agent virtuel Affiche une carte d'élément de catalogue correspondant le mieux à la demande.
2 : liste de choix de	Trois options s'offrent à l'utilisateur :

Traduction automatique

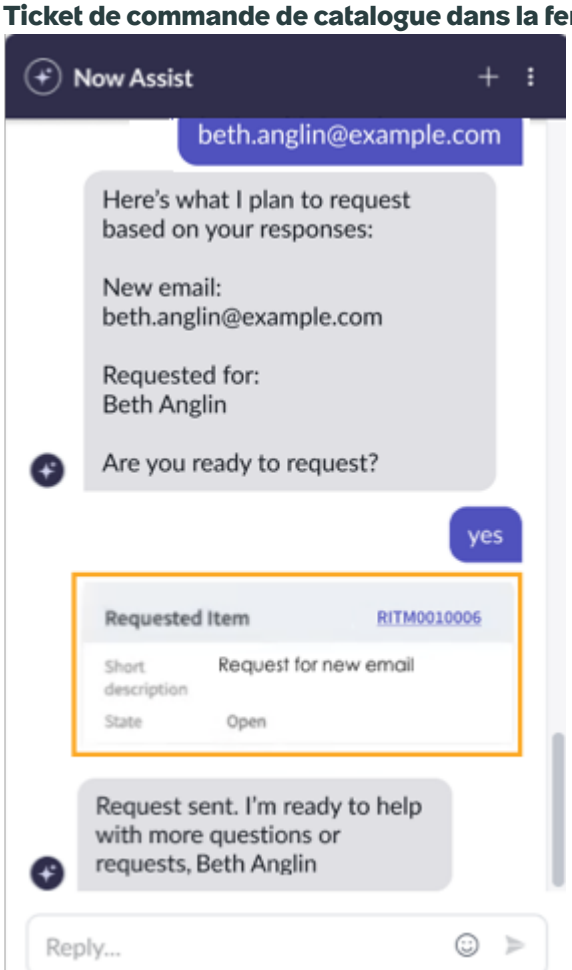
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Éléments de commande de catalogue (suite)

Élément	Description
réponse de l'agent	• **Mise en route** : commandez le nouvel e-mail à partir de la fenêtre de messagerie instantanée. • **Afficher plus de résultats** : obtenez un nouveau résultat pour la demande. • **Demander autre chose** : Entrez une nouvelle requête ou demande.
3 : Icônes de commentaire	L'utilisateur peut indiquer si la réponse a été utile en sélectionnant l'icône « J'aime » (icône « J'aime » avec un Si la réponse n'a pas été utile, l'utilisateur peut sélectionner l'icône « Je n'aime pas » (icône « Ces commentaires sont utilisés pour former le modèle LLM et améliorer les réponses au fil du temps.
4 : Question numéro 1 du formulaire	Si l'utilisateur sélectionne **Démarrer**, Agent virtuel cela le guide pas à pas à travers le formulaire de soumission de l'élément de catalogue.

Lorsque la commande de catalogue est terminée, Agent virtuel affiche une carte de la commande.

Ticket de commande de catalogue dans la fenêtre de messagerie instantanée



Pour en savoir plus sur la configuration d'une Now Assist compétence, reportez-vous à la section Activate a Now Assist skill .

Traduction automatique

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

Affichage du carrousel de cartes de résultats Genius

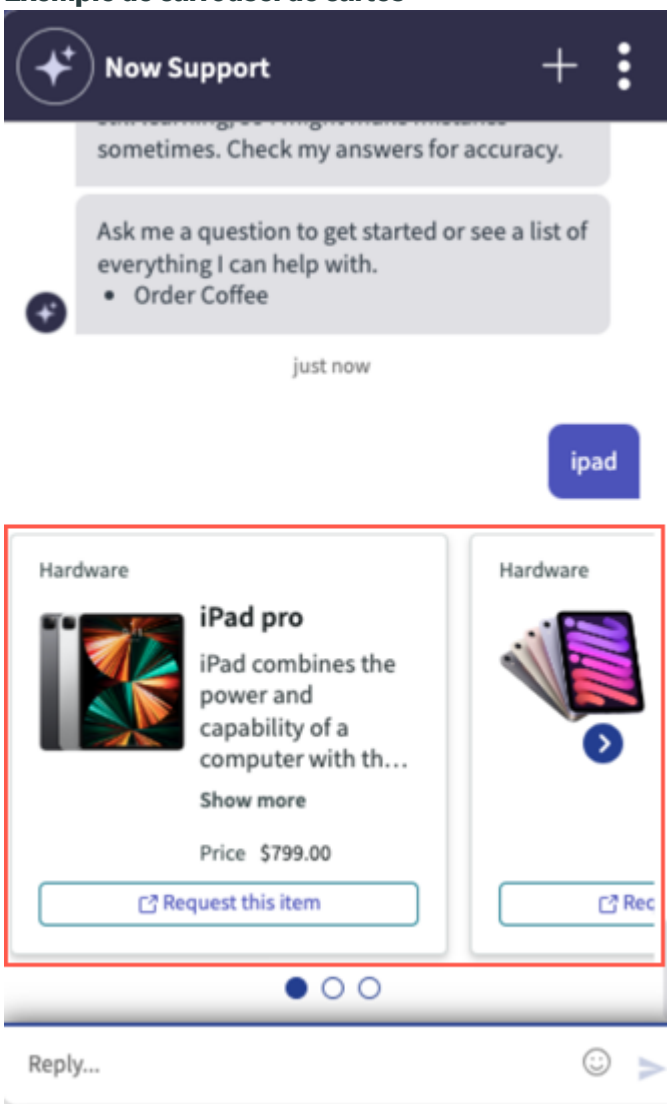
Un carrousel de cartes s'affiche chaque fois que plusieurs résultats Genius sont trouvés. Les résultats Genius récupèrent Agent virtuel des rubriques, des éléments de catalogue et des résultats de questions-réponses et les affichent aux demandeurs dans un carrousel de cartes. Chaque carte de carrousel affiche des icônes de pouce vers le haut ou de pouce vers le bas lorsqu'elle est survolée. La liste suivante fournit des détails supplémentaires sur les types de cartes qui peuvent apparaître :

- Carte de catalogue conversationnelle : le bouton **Démarrer une demande** s'affiche et, s'il est sélectionné, le demandeur peut lancer le flux de demande du catalogue dans le Agent virtuel.
- Fiche de catalogue non conversationnelle : le bouton **Demander cet élément** s'affiche avec un lien externe qui, s'il est sélectionné, redirige le demandeur vers un nouveau navigateur ou une nouvelle fenêtre contextuelle pour qu'il commande l'élément de catalogue.
- Carte de rubrique : le bouton Nom de la **rubrique** s'affiche et, s'il est sélectionné, le demandeur est lancé dans ce flux de rubrique dans le Agent virtuel.
- Carte de questions-réponses : La réponse est générée par Now Assist avec la possibilité d'afficher vos sources via l'icône des sources ( ). Cette carte de questions-réponses unique est générée par une ou plusieurs Base de connaissances sources, en fonction des résultats renvoyés. Après avoir sélectionné l'icône des sources ( ) pour afficher les sources, vous pouvez sélectionner chaque Now Assist lien pour examiner la source en profondeur.
- Vous avez besoin d'autre chose ? Carte : le bouton **Rechercher d'autres résultats** s'affiche et, s'il est sélectionné, une liste de résultats de recherche standard sous forme de liste s'affiche, ainsi qu'une rubrique de secours. En l'absence de résultats de recherche standard, seule la rubrique de secours 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.

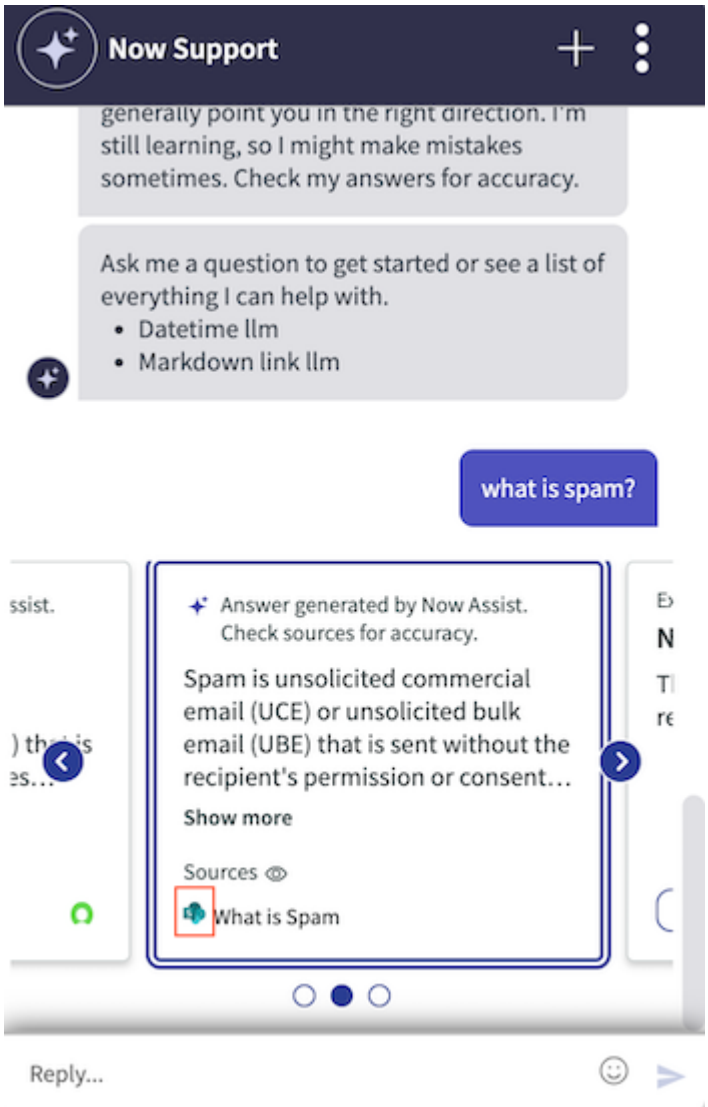
Exemple de carrousel de cartes



Si un utilisateur est authentifié avec SharePoint et que du contenu SharePoint est trouvé, une carte avec le logo SharePoint s'affiche dans le carrousel. La carte SharePoint s'affiche après les cartes de catalogue et de rubrique. Sélectionnez **Afficher plus** pour afficher les liens sources au bas de la carte. Lorsqu'un utilisateur n'est pas authentifié sur SharePoint, ou si le contenu SharePoint est introuvable, la carte n'apparaît 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.



Recherche avec l'IA générative

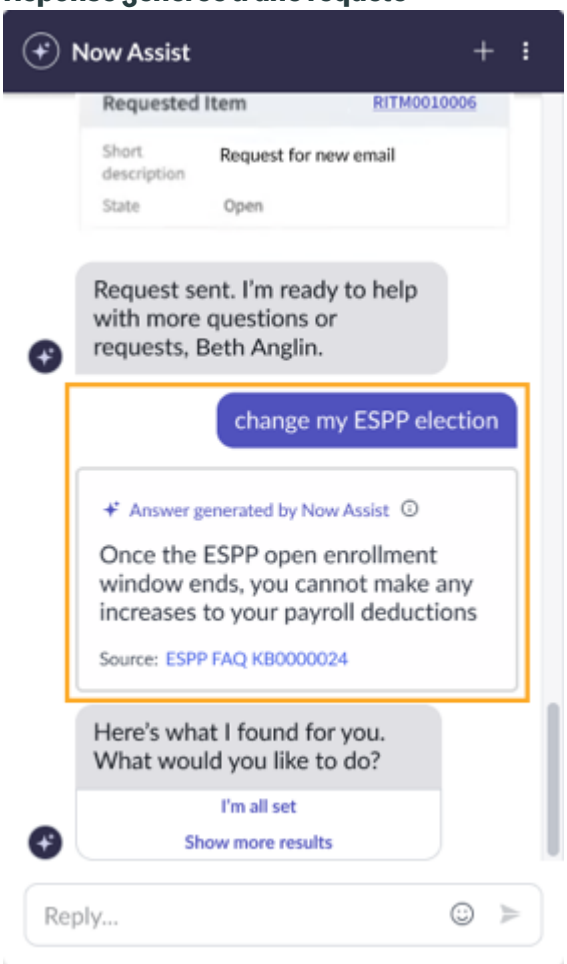
Lorsque la compétence Questions-réponses Genius Results est activée, l'IA Now Assist générative crée les réponses pour offrir une expérience plus humaine.

Dans l'exemple, après avoir soumis une demande de nouvelle adresse e-mail, l'utilisateur a une autre question. Agent virtuel permet Now Assist de générer une réponse à partir d'une FAQ d'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.

Réponse générée à une requête



Si l'utilisateur a besoin d'une aide supplémentaire, Now Assist l'utilisateur est dirigé vers un agent actif, réinitialise Agent virtuel la conversation ou crée un incident. L'option est déterminée par l'administrateur dans la Now AssistAgent virtuel configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel.

1. L'assistance de l'agent actif achemine l'utilisateur vers un agent disponible lorsqu'elle est configurée.
2. Réinitialiser la conversation redémarre la conversation au début pour poser une autre question.
3. Le créateur d'enregistrement dirige l'utilisateur vers un créateur d'enregistrement de catalogue pour créer un incident ou un ticket.

Pour en savoir plus sur la configuration d'une Now Assist compétence, reportez-vous à la section Activate a Now Assist skill .

Recherche sans compétences activées

Si un utilisateur n'a pas de compétences configurées pour lui par l'administrateur, aucune compétence disponible n'est affichée. Toutefois, la barre de messagerie instantanée reste disponible pour que l'utilisateur entre un énoncé. Cela se déclenche Recherche IA pour un article ou un Base de connaissances élément de catalogue.

Traduction automatique

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

Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée sans compétence activée

En savoir plus

Vous voulez en savoir plus ? Consultez ces ressources.

- Basculement de Now Assist rubrique dans les Agent virtuel conversations
- Now Assist
- Now Assist in AI Search
- Analyse Now Assist dans Agent virtuel

Basculement de Now Assist rubrique dans les Agent virtuel conversations

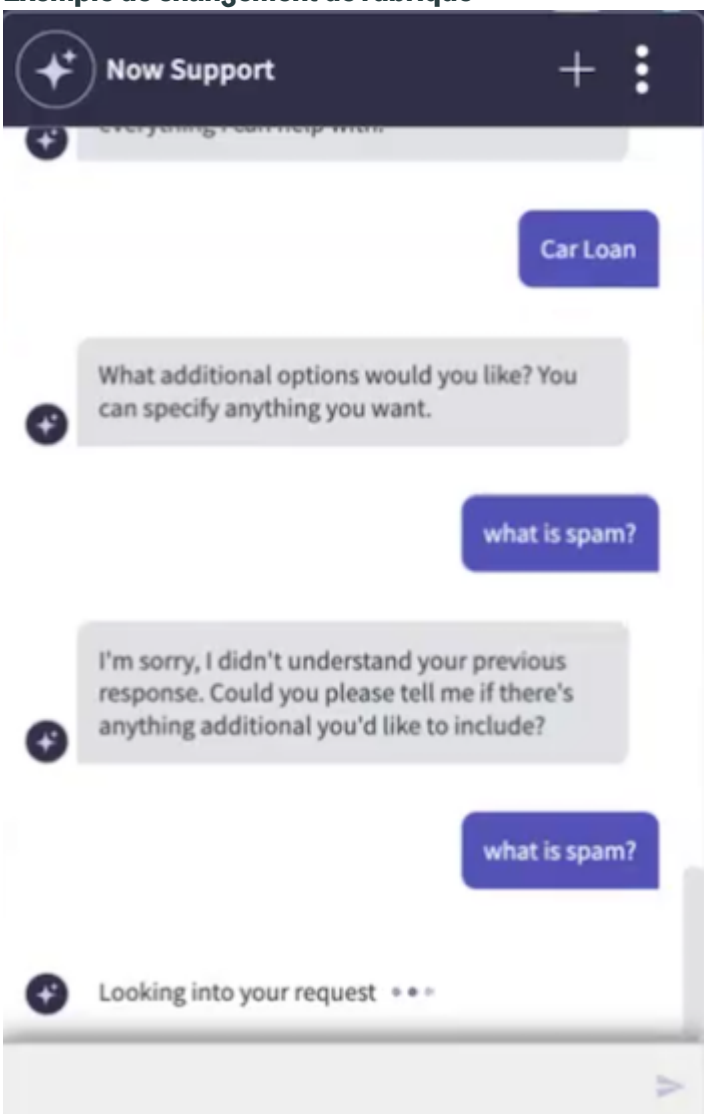
Le changement Now Assist de rubrique permet Agent virtuel de passer facilement d'une requête à l'autre, en utilisant un langage clair lorsque de nouvelles requêtes sont effectuées au cours de la même conversation.

Dans l'exemple suivant, l'utilisateur effectue une requête initiale pour un prêt automobile. Alors qu'il Agent virtuel répond en posant une question complémentaire, l'utilisateur change d'avis et demande ce qu'est un spam ? Agent virtuel tente de clarifier les besoins de l'utilisateur. L'utilisateur, encore une fois, saisit qu'est-ce que du spam ?

Traduction automatique

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



Remarque :
Le nombre de fois Agent virtuel où vous posez la question d'origine avant de changer de rubrique peut varier en fonction de la valeur de la `com.glide.cs.genai.input_collector_mismatch_reprompts` propriété système. Les administrateurs peuvent ajuster la valeur par défaut de 2 dans la table Propriétés système [sys_properties].

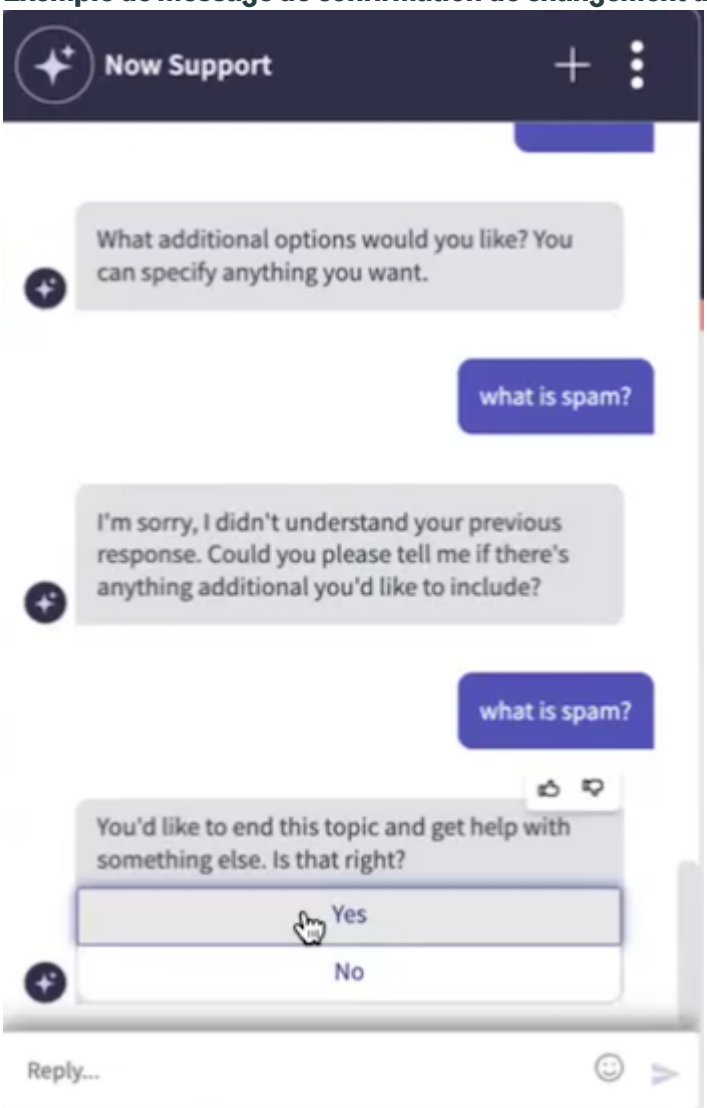
Agent virtuel Comprend que l'utilisateur souhaite passer à autre chose que la demande initiale de prêt automobile en affichant la confirmation suivante.

Remarque :
Un utilisateur reste sur la rubrique actuelle lorsqu'il n'y a qu'une seule réponse aux questions-réponses et lorsqu'il Agent virtuel n'a trouvé aucun résultat de recherche. Dans les deux cas, aucune confirmation n'est affichée.

Traduction automatique

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

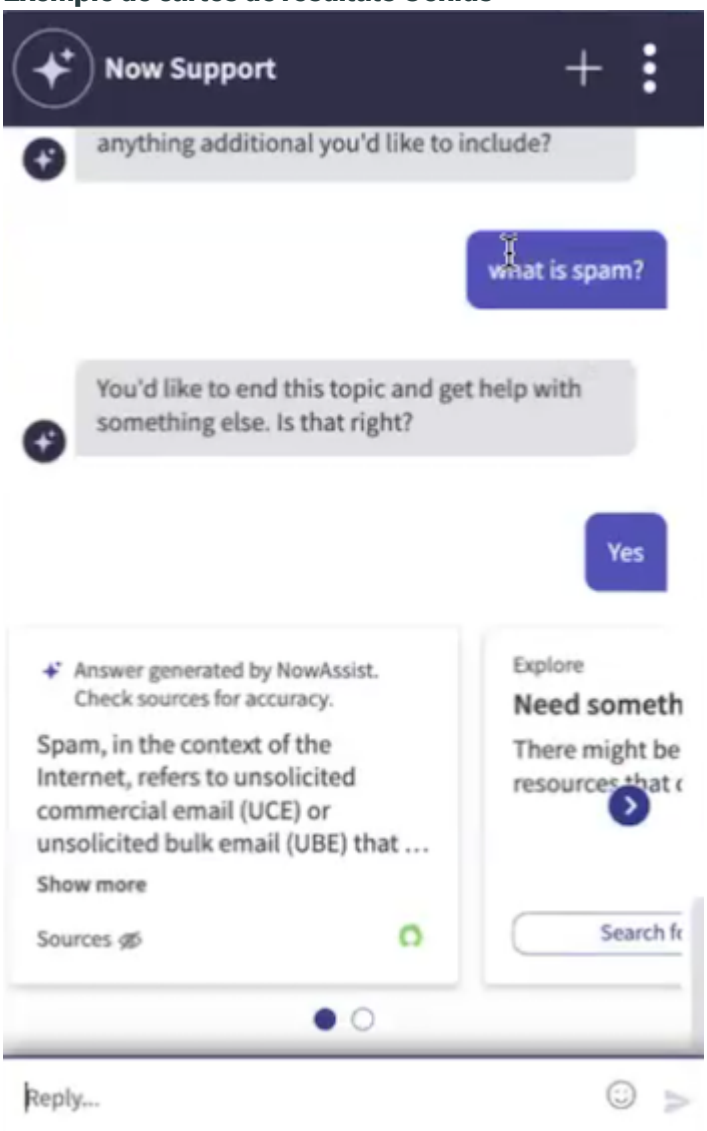


Si l'utilisateur sélectionne **Oui**, Agent virtuel une demande de détection concerne-t-elle du courrier indésirable ? Les résultats sont affichés sous forme de cartes de résultats Genius.

Traduction automatique

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

Exemple de cartes de résultats Genius



Si **Non** est sélectionné, la rubrique Prêt auto se poursuit.

Si le changement de rubrique renvoie une compétence ou plusieurs résultats, Agent virtuel un message de confirmation s'affiche pour demander si l'utilisateur souhaite changer. Les administrateurs peuvent activer ou désactiver ce message dans la table Propriétés système [sys_properties]. La propriété système utilisée est `com.glide.cs.unified.prompt_enabled_mid_skill_switch` .

Lorsque la propriété précédente Recherche IA est activée, le changement de rubrique se déclenche Recherche IA si une rubrique correspondante est introuvable. Une fois que les résultats de la recherche AI Genius s'affichent, la conversation par rubrique d'origine se poursuit. Par exemple, un utilisateur qui commande un téléphone dans une rubrique change la conversation en posant des questions sur le calendrier des congés de l'entreprise. Les résultats de recherche AI Genius affichent le calendrier des jours non ouvrés de l'entreprise, puis poursuivent avec les invites de rubriques de commande par téléphone. Ce n'est pas le cas si un utilisateur commande un élément de catalogue.

En savoir plus

Pour en savoir plus sur Now Assist, consultez les rubriques 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.

- Configurer Now Assist dans Agent virtuel
- Configurer Now Assist dans la demande conversationnelle du catalogue

Intégration Now Assist avec Agent virtuelMicrosoft Teams

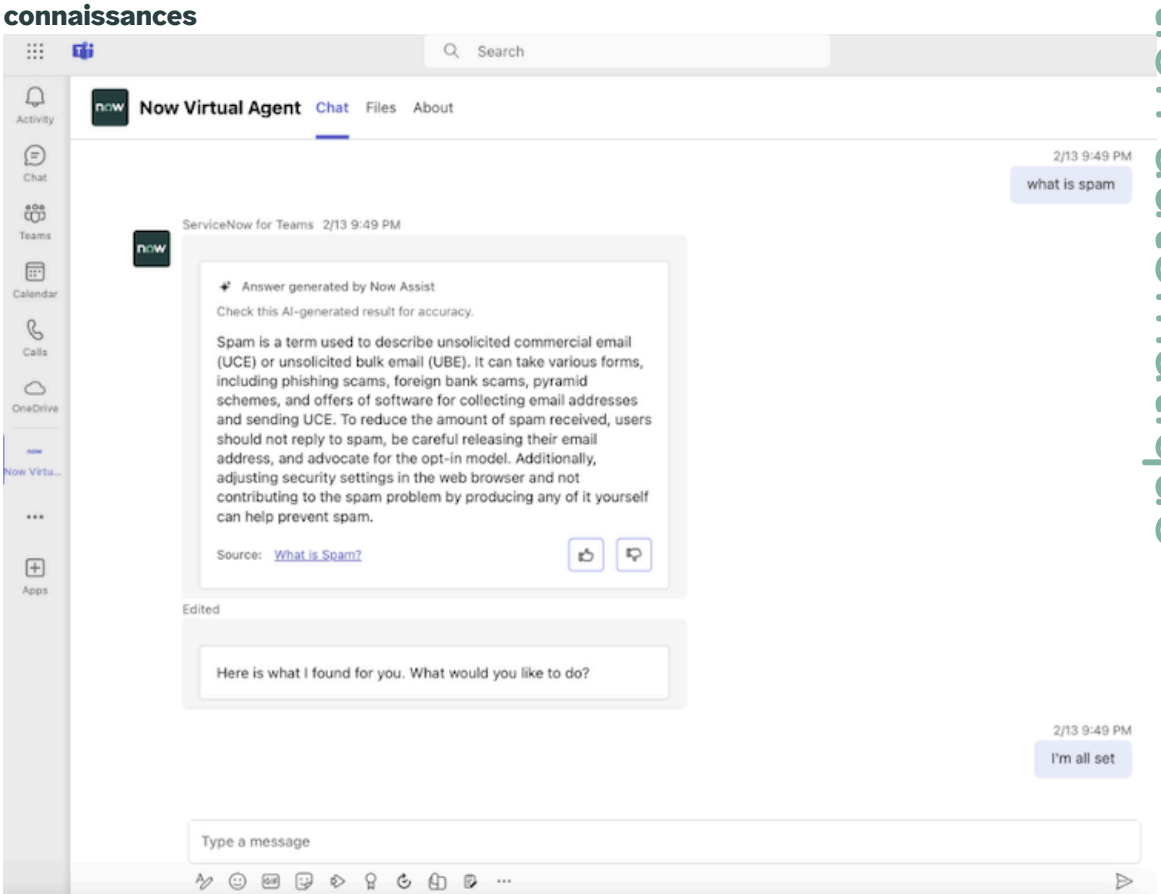
Now Assist in Agent virtuel utilise de grands modèles de langage (LLM) et l'IA générative pour améliorer les taux de déviation et réduire la quantité de travail chronophage que la découverte par rubrique de Compréhension du langage naturel (NLU) nécessitait auparavant.

Now Assist IN Agent virtuel est disponible via les portails du client Web, de l'application mobile et Microsoft Teams. Pour l'intégrer Now Assist à Agent virtuelMicrosoft Teams, reportez-vous à Configurer Now Assist dans Agent virtuel. À l'étape 12 de la procédure à Configurer Now Assist dans Agent virtuel, il y a la possibilité de choisir où afficher Agent virtuel. Sélectionnez Microsoft Teams.

Now Assist in Agent virtuel with Microsoft Teams s'appuie sur Recherche IA des rubriques de secours. Dans Recherche IA les rubriques de secours, deux types de résultats peuvent apparaître :

1. Résultats Genius : éléments de catalogue (conversationnels et non conversationnels) et articles de la base de connaissances (questions-réponses à un ou plusieurs tours).

Résultats Genius pour les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances



2. Résultats de recherche réguliers (sorties multi-liens dans les conversations).

Pour plus d'informations, consultez Explorer Now Assist dans Agent virtuel et Agent virtuel Prise en charge des fonctionnalités dans Microsoft Teams les conversations.

Traduction automatique

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

Analyse Now Assist dans Agent virtuel

Utilisez le Now Assist tableau de bord d'analyse pour Agent virtuel surveiller les performances de en Agent virtuel tant qu'outil de réorientation en Now Assist libre-service.

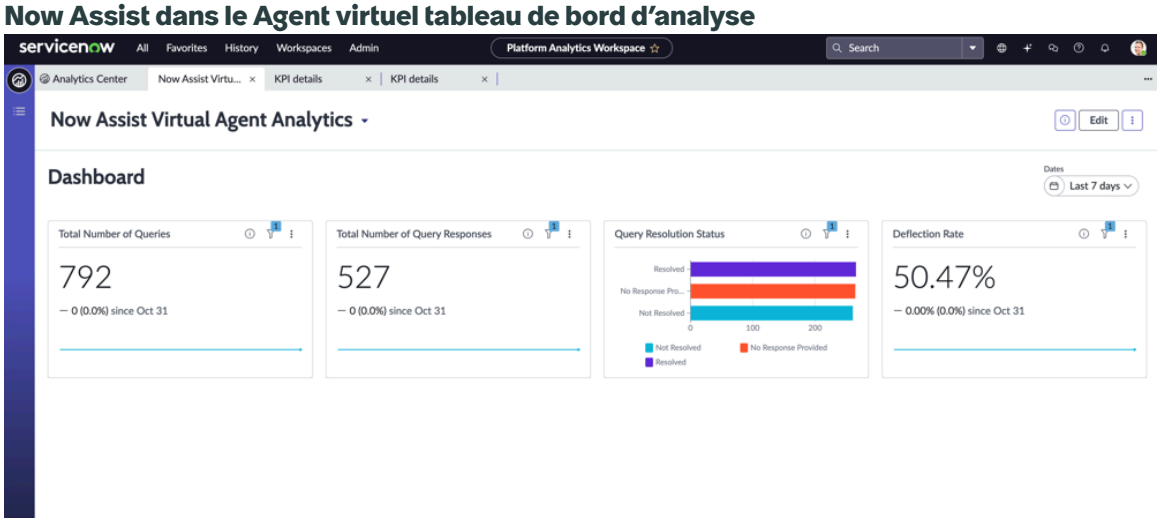
Now Assistdans l'analyse Agent virtuel

Le Now Assist tableau de bord d'analyse Agent virtuel fournit des mesures que vous pouvez utiliser pour suivre l'efficacité d'in Agent virtuel en tant qu'outil de réorientation en Now Assist libre-service. Le tableau de bord fournit des aperçus des conversations afin que vous puissiez voir dans quelle mesure Now AssistAgent virtuel les requêtes utilisateur sont comprises et résolues. Les mesures du tableau de bord, par exemple, peuvent révéler les éléments suivants :

- Pourcentage de requêtes utilisateur ayant Now Assist répondu compte tenu du nombre total de requêtes
- État de résolution des requêtes utilisateur basé sur les commentaires fournis par l'utilisateur
- Taux de réorientation sur une période donnée

Vous pouvez afficher le tableau de bord dans l'espace de travail Platform Analytics. Consultez Platform Analytics experience pour plus d'informations sur l'accès, la navigation et la gestion du tableau de bord.

Now Assist dans le Agent virtuel tableau de bord d'analyse



Mesures du tableau de bord

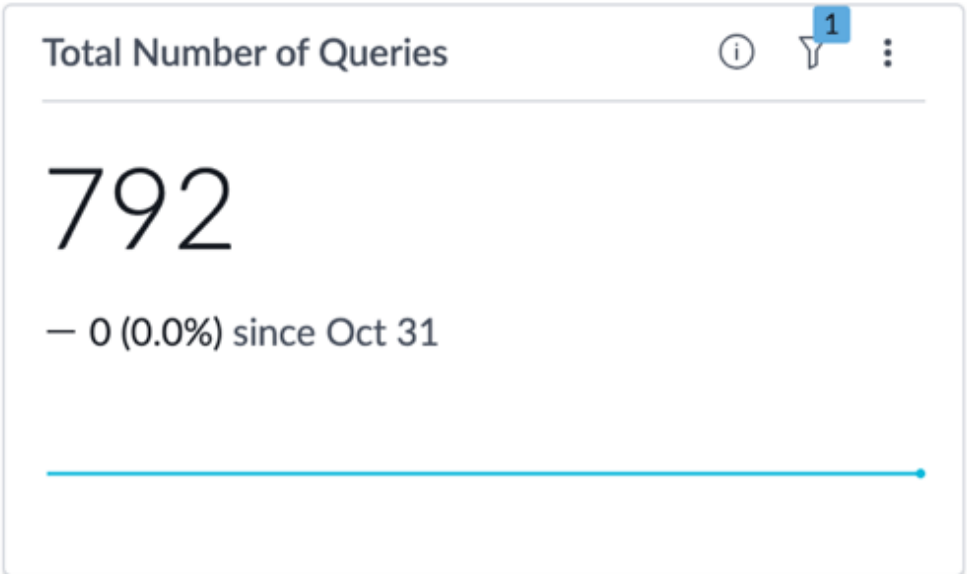
Nombre total de requêtes

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total de requêtes utilisateur reçues par Now Assist dans .Agent virtuel Dans une conversation, lorsque l'utilisateur sélectionne d'autres éléments de liste tels que **Afficher la réponse suivante** et **Afficher plus de résultats**, l'entrée de l'utilisateur est considérée comme faisant partie de la même requête. Lors Now Assist de la détection d'un changement d'intention, par exemple, si l'utilisateur tape une requête différente ou sélectionne **Démarrer une nouvelle conversation**, elle est comptée comme une nouvelle requête.

Traduction automatique

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

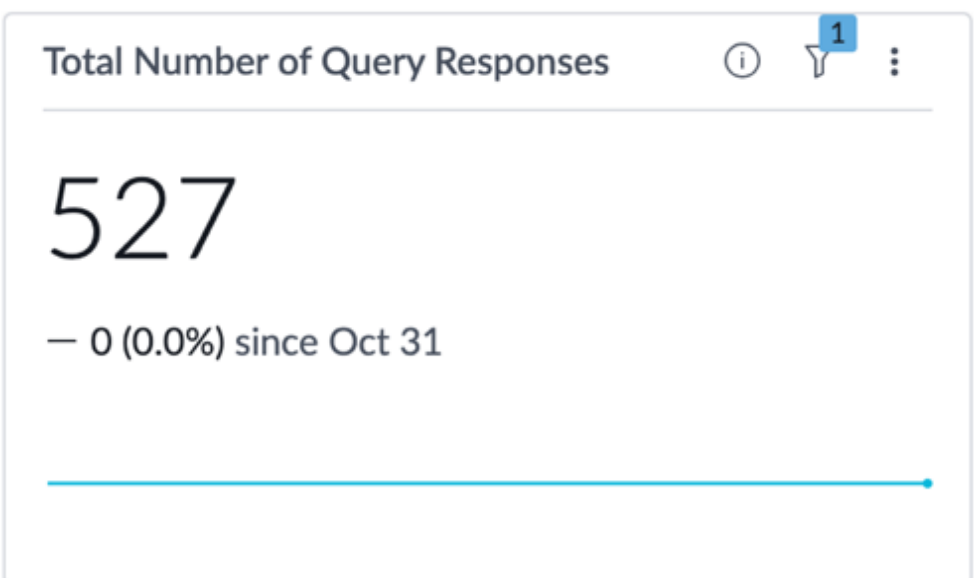
Nombre total de widgets Requêtes



Nombre total de réponses à la requête

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total de réponses dans Now AssistAgent virtuel le contenu présenté pour que les utilisateurs les examinent. Si aucun contenu n'est présenté dans la réponse, la requête est marquée comme Aucune réponse fournie.

Nombre total de widgets de réponses à la requête



État de résolution de la requête

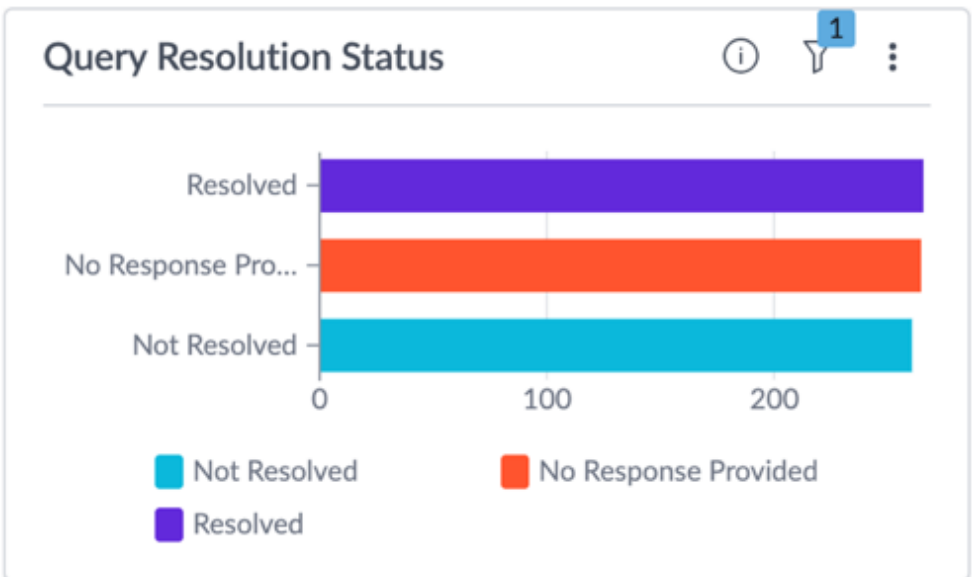
Cette zone du tableau de bord affiche l'état de résolution des requêtes des utilisateurs, déterminé en fonction des commentaires fournis par les utilisateurs sur la réponse à la requête.

Traduction automatique

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

- Résolu : indique que l'utilisateur a trouvé la réponse utile et efficace ou qu'il n'a fourni aucun commentaire.
- Non résolu : indique que l'utilisateur n'a pas trouvé utile la réponse présentée par Now Assist et a indiqué cette réponse par le biais d'un commentaire négatif.
- Aucune réponse fournie : indique qu'aucune réponse n'a été présentée à la requête de l'utilisateur.

Widget État de résolution de la requête



Taux de déviation

Cette zone du tableau de bord affiche le pourcentage de requêtes utilisateur résolues par Now Assist dans .Agent virtuel Le pourcentage de déviation est calculé à l'aide de la formule suivante : (Nombre de requêtes résolues/Nombre total de réponses à la requête) x 100.

Widget de taux de déviation

Traduction automatique

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

Comprendre le taux de réorientation d'une conversation

Now Assist dans Agent virtuel Analytics calcule le taux de déviation de conversation en fonction de l'état de résolution associé aux réponses à Now Assist la requête.

Exemple de scénario de conversation

Flux de conversation	Requête	État de résolution
L'utilisateur saisit « Nouvel ordinateur portable »	Requête 1	Aucun
Now Assist Renvoie une liste de choix	Requête 1	Aucun
L'utilisateur sélectionne **Afficher la réponse suivante**	Requête 1	Aucun
Now Assist présente un élément non conversationnel « Nouveau téléphone »	Requête 1	Aucun
L'utilisateur sélectionne **Afficher plus de résultats** »	Requête 1	Aucun
L'utilisateur sélectionne l'un des SR	Requête 1	Aucun
L'utilisateur sélectionne l'icône du pouce vers le haut sur l'une des cartes SR.	Requête 1	Résolu
L'utilisateur saisit la « politique de congé parental »	Requête 2	Aucun
Now Assist présente une carte QA pour la politique de congé parental des États-Unis	Requête 2	Aucun
L'utilisateur saisit « politique de congé parental pour le Canada »	Requête 2	Aucun
L'utilisateur sélectionne **autre chose**	Requête 3	Résolu
L'utilisateur saisit « iPhone cassé »	Requête 3	Aucun
Now Assist présente une liste de choix d'éléments	Requête 3	Aucun
L'utilisateur sélectionne l'un des éléments de la liste	Requête 3	Résolu
L'utilisateur saisit « panne »	Requête 4	Aucun
Now Assist présente une liste de SR	Requête 4	Aucun
L'utilisateur sélectionne **Obtenir plus d'aide**	Requête 4	Non résolu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 scénario d'exemple de conversation, le taux de déviation est calculé comme suit : (Nombre de requêtes résolues/Nombre total de réponses à la requête) x 100, soit (3/4) x 100 = 75 %.

Référence de Now Assist dans Agent virtuel

Agent virtuel Les développeurs de rubriques peuvent créer des rubriques à utiliser dans le canal de Now Assist panneau. Les contrôles suivants Concepteur d'agent virtuel sont actuellement pris en charge.

Pour plus d'informations sur le canal de panneau, reportez-vous Now Assist à la section Canaux dans Interfaces conversationnelles.

Contrôles pris en charge pour le canal du Now Assist panneau

Type de contrôle	Contrôles pris en charge
Contrôles d'entrée de l'utilisateur	• Collecteur d'entrée • Texte • Choix statique • Choix dynamique • Booléen • Date/Heure • Carrousel Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur.
Contrôles de réponse d'agent	• Texte • Lien • HTML • Carte (carte d'enregistrement et carte d'enregistrement avec action uniquement) Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel Réponses de l'agent.

[store-future: BEGIN review]

Now Assist libre-service

[[[L'application ServiceNow® Now Assist libre-service utilise l'IA générative pour fournir une expérience intuitive du demandeur du portail qui unifie les fonctionnalités de recherche et de conversation. Les demandeurs peuvent facilement répondre à leurs propres questions.]]]

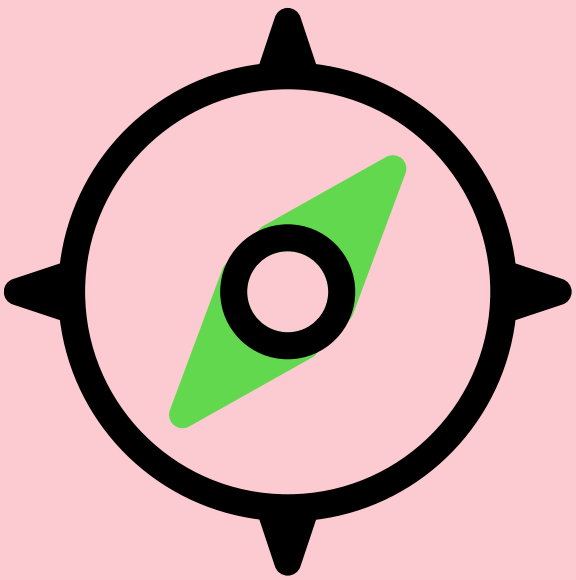
Traduction automatique

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

Vue d'ensemble

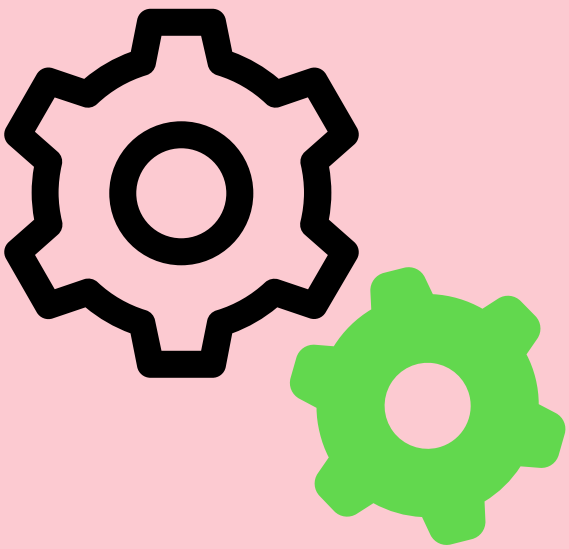
Premiers pas

Explorer



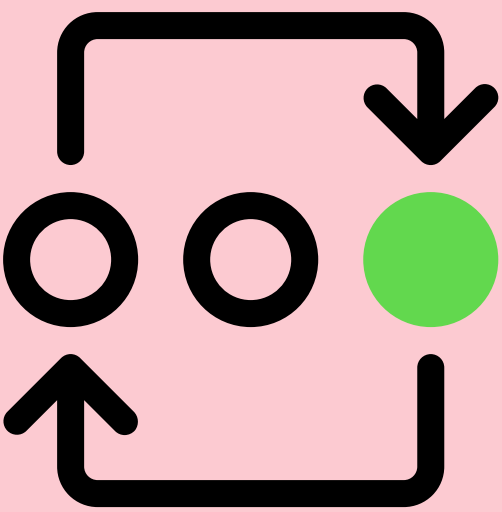
En savoir plus sur l’expérience du Now Assist libre-service demandeur.

Configurer



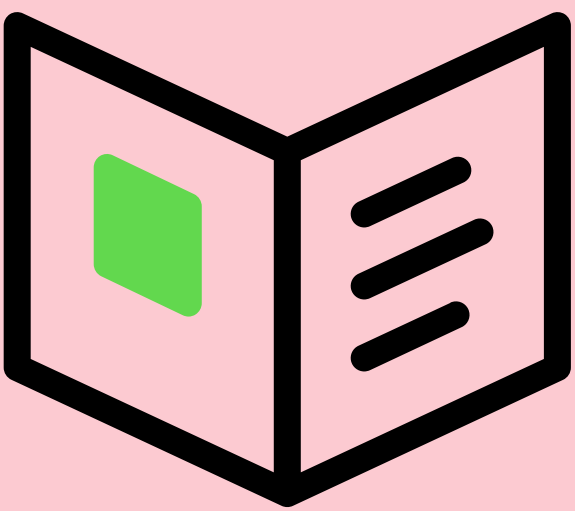
Activez et configurez Now Assist libre-service les fonctionnalités.

Utiliser



Utilisez la recherche et la messagerie instantanée pour répondre à vos propres questions avec Now Assist libre-service.

Référence



Passer en revue les composants inclus avec Now Assist libre-service.

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

- https://www.servicenow.com/community/ai-intelligence/ct-p/ai-intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

[End]

Explorer Now Assist le libre-service

[[[En savoir plus sur les options de l’expérience Now Assist libre-service du demandeur.]]]

Vue d'ensemble de

Workflow

avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs

Configuration Now Assist du libre-service

Configurez les paramètres pour contrôler l’expérience du demandeur dans Now Assist libre-service.

Vue d'ensemble de la configuration

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter

La configuration guidée fournit une séquence de tâches qui vous aide à configurer sur votre ServiceNow instance. Pour ouvrir la configuration guidée pour , accédez à .

Pour plus d'informations, consultez .

Activer Now Assist le libre-service

[[[Activez l’expérience pour les Now Assist libre-service demandeurs sur votre instance.]]]

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

Accédez à la **Tout** > > .

Traduction automatique

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

[[[Rechercher des articles de la base de connaissances, demander des éléments de catalogue.]]]

Now Assist Référence en libre-service

Messagerie instantanée d'agent

Messagerie instantanée d'agent fournit des fonctionnalités qui rationalisent l'expérience de messagerie instantanée entre l'agent et le demandeur et permet aux gestionnaires de surveiller et d'aider les agents.

Fournissez à vos agents un espace de travail doté de fonctionnalités de productivité intégrées pour communiquer avec les clients. Vos agents peuvent effectuer les actions suivantes :

- Utilisez des raccourcis, appelés actions rapides, pour les activités courantes, telles que le transfert d'une messagerie instantanée vers une autre file d'attente ou l'affichage d'informations contextuelles liées à la messagerie instantanée.
- Réutilisez les réponses courantes, telles que les salutations ou les réponses aux questions fréquentes, avec des modèles de réponse.
- Obtenez des solutions possibles aux problèmes, issues des recherches de problèmes connexes dans les articles de la base de connaissances, les questions-réponses et les incidents ou tickets précédents avec l'assistant d'agent.
- Interagissez avec les clients dans leur langue maternelle en utilisant Traduction dynamique pour le chat d'agent.
- Gérez les affectations de travail envoyées dans les boîtes de réception des agents, ce qui leur permet de définir leur disponibilité et d'accepter, de rejeter ou de transférer des messages instantanés.
- Déclenchez une Agent virtuel rubrique en libre-service qui guide les utilisateurs finaux tout au long d'une tâche avec le pilote automatique de conversation.
- Offrez aux agents la possibilité d'ajouter des notes de travail ou des mises à jour une fois qu'ils ont terminé une session de support avec la conclusion de l'interaction .

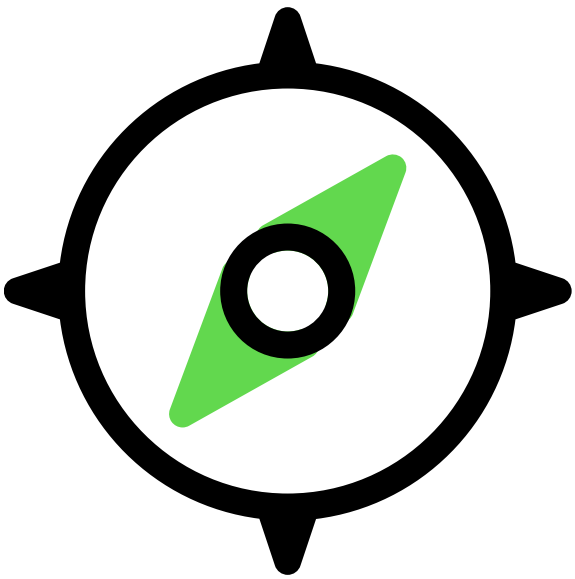
Traduction automatique

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

servicenow

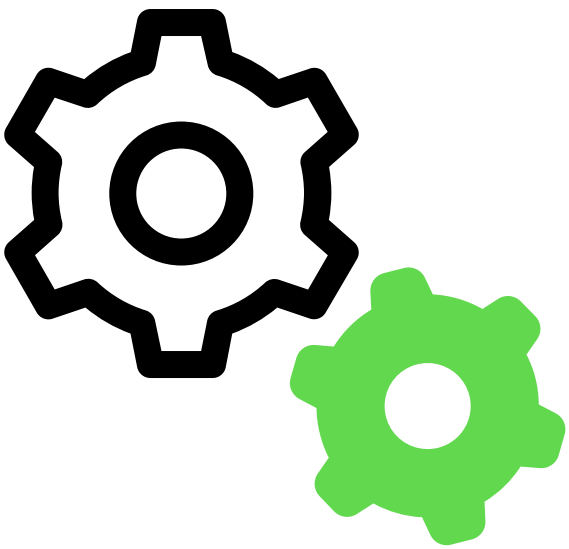
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur Messagerie instantanée d'agent les concepts et les fonctionnalités.

Configurer

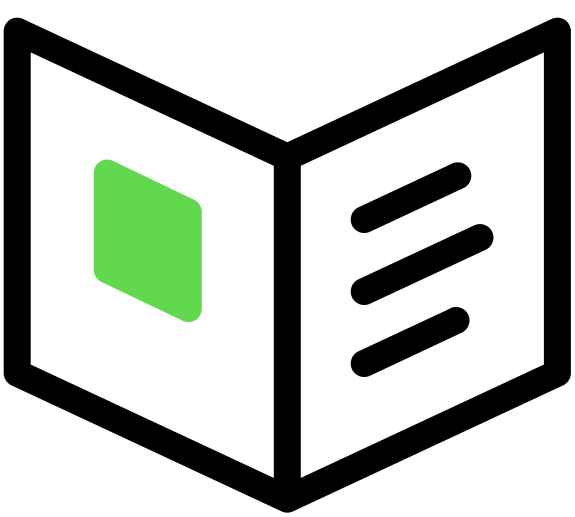


Installez, configurez Messagerie instantanée d'agent et activez les modules d’extension pertinents.

Utiliser

Permet Messagerie instantanée d'agent d’aider les agents à discuter avec d’autres personnes afin de résoudre les problèmes plus rapidement.

Référence



Obtenez des Messagerie instantanée d'agent détails pour la séparation de domaine, les rapports de bâtiment et les enregistrements liés aux interactions.

Traduction automatique

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

Messagerie instantanée d'agent Permet aux agents actifs d'interagir directement avec les utilisateurs finaux via la messagerie instantanée. Vos utilisateurs finaux peuvent discuter avec un agent en direct pour poser des questions et recevoir des informations.

Vue d'ensemble de Messagerie instantanée d'agent

Le système de chat commence par le chat virtuel, qui est un chat autonome alimenté par l'intelligence artificielle. Le demandeur peut ensuite demander à discuter avec un agent actif à l'aide de Messagerie instantanée d'agent. À l'aide Messagerie instantanée d'agentde , les agents peuvent communiquer avec les demandeurs, créer des enregistrements d'incidents ou de tickets ou transférer des messageries instantanées à un autre agent ou à une autre file d'attente.

Messagerie instantanée d'agent utilise un widget persistant pour les conversations de messagerie instantanée sur n'importe quelle page du portail que vous utilisez. Vous pouvez établir des règles d'affectation pour permettre aux conversations de messagerie instantanée d'atteindre le meilleur agent disponible qui a la capacité et les compétences nécessaires pour gérer la tâche ou pour que l'agent transfère la messagerie instantanée à un autre agent. Les agents peuvent utiliser des modèles de réponse pour activer des messages réutilisables et cohérents aux demandeurs.

Virtual chat effectue une enquête avant et après le Messagerie instantanée d'agent. L'enquête préliminaire obtient des informations préliminaires sur le demandeur pour faciliter la session de messagerie instantanée. L'enquête post-messagerie instantanée permet d'obtenir des commentaires sur la satisfaction du demandeur à l'égard de l'agent qui l'a aidé.

Messagerie instantanée d'agent avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Les agents et les gestionnaires de messagerie instantanée ont une conversation sans que le demandeur ne le sache.	Chuchotage	Agents, gestionnaires de messagerie instantanée
Recueillez des informations importantes auprès des utilisateurs finaux par le biais de questionnaires conversationnels.	Enquêtes de messagerie instantanée	Agents
Téléchargez une transcription de la conversation entre l'agent et le demandeur.	Téléchargements des transcriptions de messageries instantanées pour les demandeurs	Demandeur
Effectuez une conversation dans une autre langue.	Vue d'ensemble de Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent	Agent, demandeur
Lancez des conversations avec les demandeurs sur une application de messagerie de leur choix.	Interface de messagerie initiée par l'agent	Agent, demandeur
Lisez un résumé de la messagerie instantanée (cette option n'est disponible que si vous l'avez Now Assist installée).	Chat summarization	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.

Acheminement de messageries instantanées

Les demandeurs démarrent des messageries instantanées avec la messagerie instantanée virtuelle. Lorsqu'ils demandent à discuter avec un agent actif le Messagerie instantanée d'agent, leur demande est placée dans une file d'attente contrôlée par Affectation de travail avancée (AWA), qui achemine les messages instantanés vers différents agents en fonction de la disponibilité, de la longueur de la file d'attente et de l'expertise.

Déployer des liens

Si un agent ou un demandeur saisit un lien au cours d'une Messagerie instantanée d'agent conversation, les liens sont « déployés » ou affichés avec un aperçu du contenu du site Web. Les liens dans les conversations sont déployés de Messagerie instantanée d'agent la même manière que Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Utiliser le déploiement de lien dans Virtual Agent.

Historique de la conversation cross-canal et sentiment au niveau du message cross-canal

Les agents peuvent consulter l'historique de la conversation cross-canal et le sentiment au niveau du message cross-canal en temps réel lorsqu'un agent a une conversation en direct avec un demandeur dans le panneau de messagerie instantanée dans Messagerie instantanée d'agent. Pour plus d'informations, consultez Getting work from chats .

Chuchotage

Chuchotage permet aux agents et aux gestionnaires de messagerie instantanée d'avoir une conversation sans que le demandeur ne le sache.

Au cours d'une conversation de messagerie instantanée entre un demandeur et un agent, l'agent peut vouloir demander de l'aide en privé à un gestionnaire de messagerie instantanée ou un gestionnaire de messagerie instantanée et un agent peuvent vouloir converser sans que le demandeur ne le sache. À l'aide Chuchotagede , l'agent peut demander de l'aide et le gestionnaire de messagerie instantanée et l'agent peuvent s'envoyer des messages à l'insu du demandeur.

Par exemple, si un agent vient d'être embauché, qu'il est encore en formation ou qu'il ne sait pas comment procéder avec la demande d'un demandeur, il peut demander à un gestionnaire de messagerie instantanée de se joindre à la conversation pour l'aider à suivre les étapes de la procédure en privé.

Un autre scénario est celui où un agent doit faire remonter une conversation client à un gestionnaire de messagerie instantanée. Les agents peuvent demander de l'aide et les gestionnaires de messagerie instantanée peuvent rejoindre les conversations de messagerie instantanée publiquement pour communiquer directement avec le client et contribuer à la désescalade de la situation.

Vous l'activez Chuchotage dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent. Pour plus de détails, voir Configurer Messagerie instantanée d'agent.

Utilisation de l'action rapide Aide

Les agents peuvent demander aux gestionnaires de messagerie instantanée de rejoindre des conversations de messagerie instantanée avec des demandeurs en levant le marqueur d'aide. Les agents peuvent ouvrir le menu Action rapide ou entrer /help pour demander de l'aide. Lorsqu'ils utilisent l'action rapide Aide, les agents peuvent également saisir un

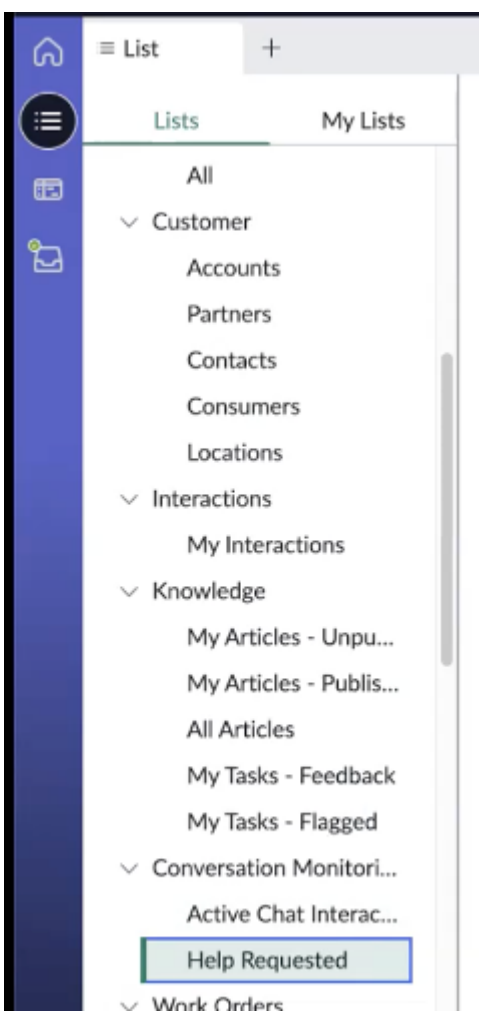
Traduction automatique

© 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.

bref message privé expliquant en quoi ils ont besoin d'aide. Ainsi, lorsqu'un gestionnaire de messagerie instantanée entre dans la conversation, il sait déjà de quoi l'agent a besoin.

Les gestionnaires de messagerie instantanée peuvent afficher les conversations avec l'aide demandée à partir de différentes vues : vue de liste des interactions, tableau de bord du gestionnaire et listes.

- Vue de liste Interactions : les agents peuvent accéder à la vue de liste Interactions et ajouter la colonne Aide demandée pour voir les conversations pour lesquelles ils ont demandé de l'aide. À partir de là, les gestionnaires peuvent cliquer directement sur l'enregistrement d'interaction et rejoindre la conversation avec l'agent et le demandeur.
- Tableau de bord principal : lorsque le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre pour Customer Service (com.snc.wfo.csm) est installé, les gestionnaires peuvent voir que la vignette Aide demandée sur la page d'accueil du tableau de bord des gestionnaires est installée.
- Listes : depuis Surveillance des conversations > Aide demandée, les gestionnaires peuvent afficher une liste des interactions de messagerie instantanée dans lesquelles des agents ont demandé de l'aide.



Pour en savoir plus sur Optimisation de la main d'œuvre pour CSM, reportez-vous à la section Workforce Optimization for Customer Service .

Traduction automatique

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

Envoi et réception de messages dans le chat privé

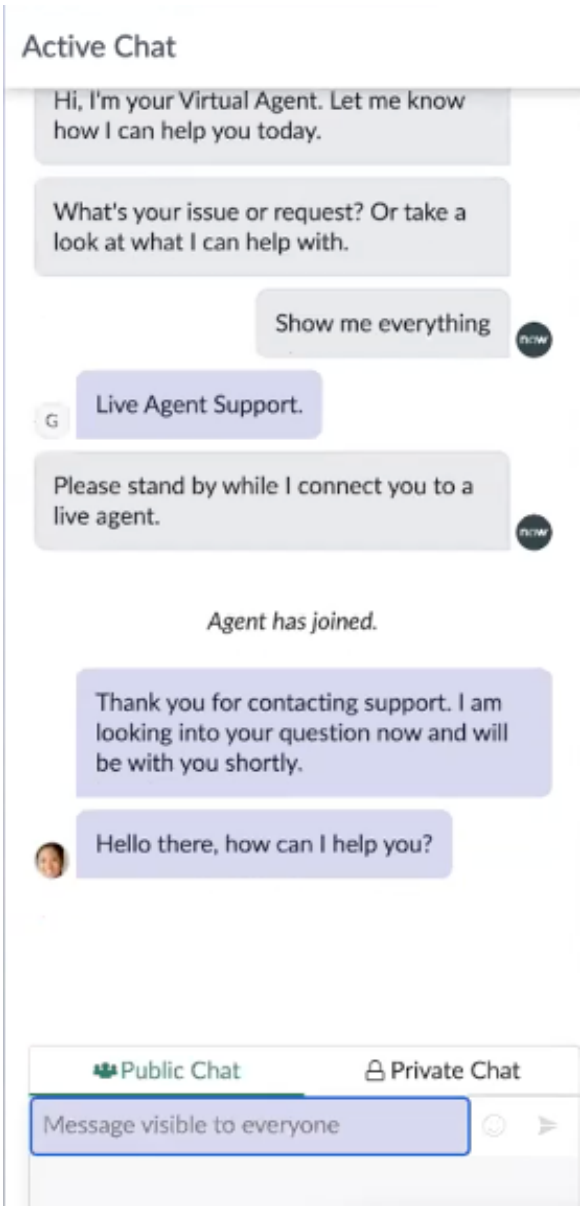
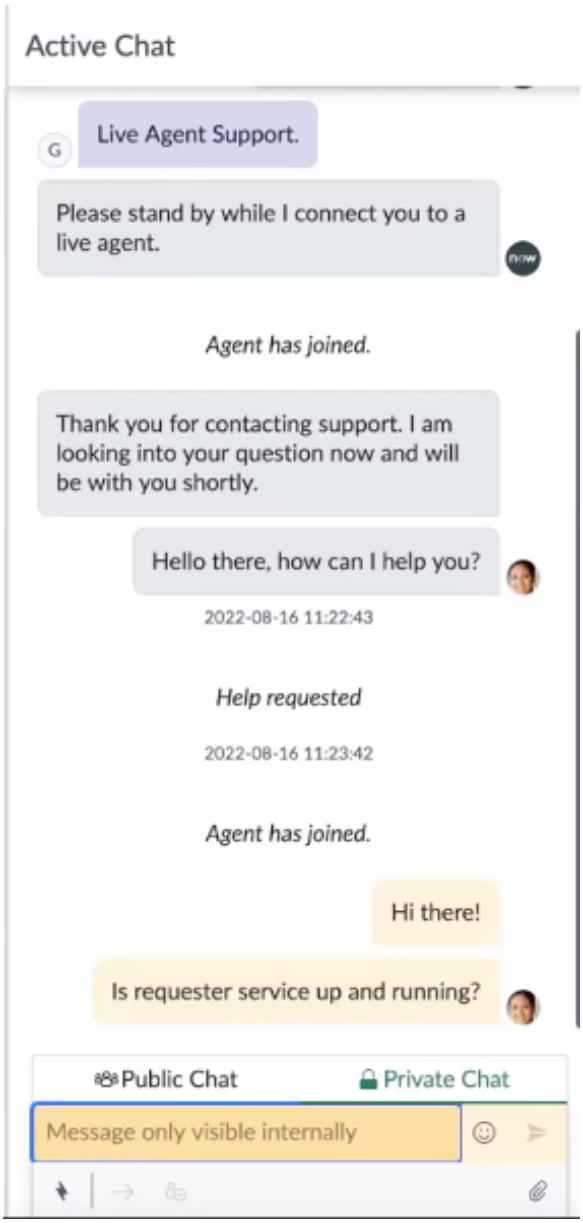
L'agent et le gestionnaire de messagerie instantanée peuvent converser sans que le demandeur sache qu'ils ont une conversation. Les messages que seuls l'agent et le gestionnaire de messagerie instantanée voient sont des messages privés. Le demandeur ne voit pas les messages privés. L'agent et le gestionnaire de messagerie instantanée peuvent basculer entre les messages publics et privés à l'aide des onglets **Messagerie instantanée publique** et **Messagerie instantanée privée** . L'onglet **Chat privé** a un fond jaune avec « Message visible uniquement en interne » et les messages privés apparaissent sur fond jaune. Lorsque quelqu'un tape dans l'onglet **Messagerie instantanée privée** , l'indicateur d'événement de saisie ne s'affiche pas. Par exemple, lorsque le gestionnaire de messagerie instantanée saisit dans l'onglet **Messagerie instantanée privée** , l'écran de l'agent et du demandeur n'affiche pas l'indicateur d'événement de saisie.

L'onglet dans lequel l'agent saisit le message et à partir duquel il envoie détermine si un message est publié en privé ou en public. Si un agent commence à taper un message dans l'onglet **Messagerie instantanée publique** , puis passe à l'onglet **Messagerie instantanée privée** , l'onglet **Messagerie instantanée privée** n'affiche pas le message. Si l'agent revient ensuite à l'onglet **Messagerie instantanée publique** , le message s'affiche toujours. Toutefois, les agents peuvent voir les messages privés, qu'ils se trouvent dans l'onglet **Messagerie instantanée privée** ou dans l'onglet **Messagerie instantanée publique** .

Traduction automatique

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

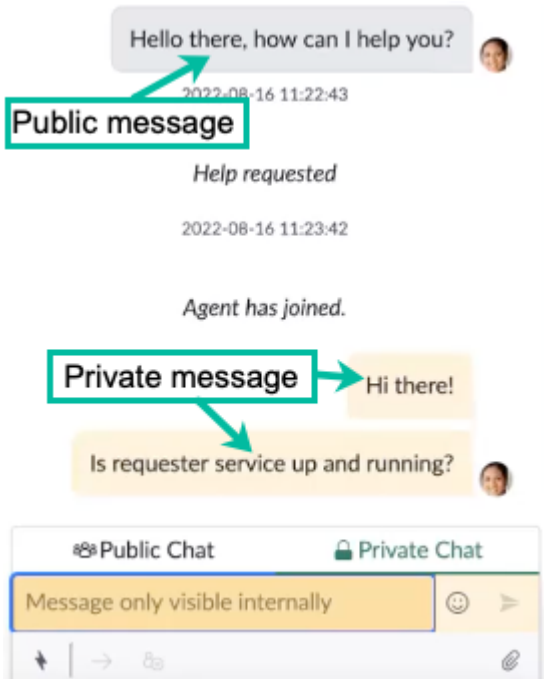
Chat public versus chat privé

Exemple de messagerie instantanée publique	Exemple de chat privé
	

Traduction automatique

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

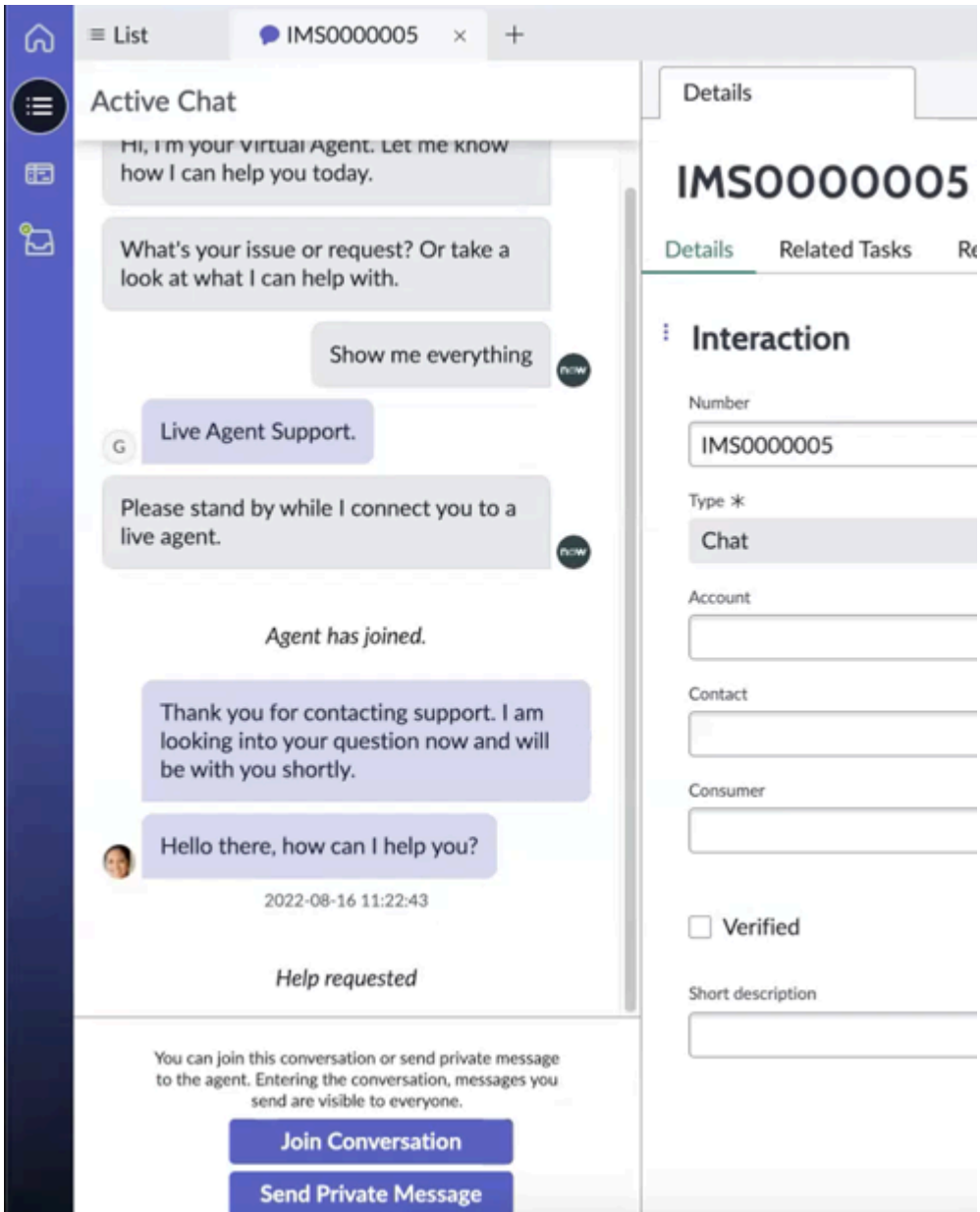


Rejoindre une conversation de messagerie instantanée dans la messagerie instantanée privée

La première fois qu'un gestionnaire de messagerie instantanée passe d'une conversation privée (dans l'onglet **Messagerie instantanée privée**) à une conversation publique (dans l'onglet **Messagerie instantanée publique**), une boîte de dialogue s'affiche. La boîte de dialogue informe le gestionnaire de messagerie instantanée qu'il est sur le point de rejoindre la conversation publique et le demandeur en est informé. Le gestionnaire de messagerie instantanée peut sélectionner **Oui, je suis sûr** de rejoindre la conversation publique ou sélectionner **Annuler** pour rester dans la conversation privée.

Traduction automatique

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



Partage de pièces jointes dans la messagerie instantanée privée

Si les agents envoient une pièce jointe dans l'onglet **Messagerie instantanée privée** , la pièce jointe n'est envoyée qu'à l'agent et au gestionnaire de messagerie instantanée. Les messages de confirmation des messages envoyés ne s'affichent pas pour les conversations par message privé.

Messages privés stockés dans les transcriptions de chat internes

Une fois la conversation terminée, une transcription externe et une transcription interne du chat sont générées.

La transcription de la messagerie instantanée publique n'inclut pas de messages privés et le demandeur peut la télécharger si l'option Télécharger la transcription a été activée.

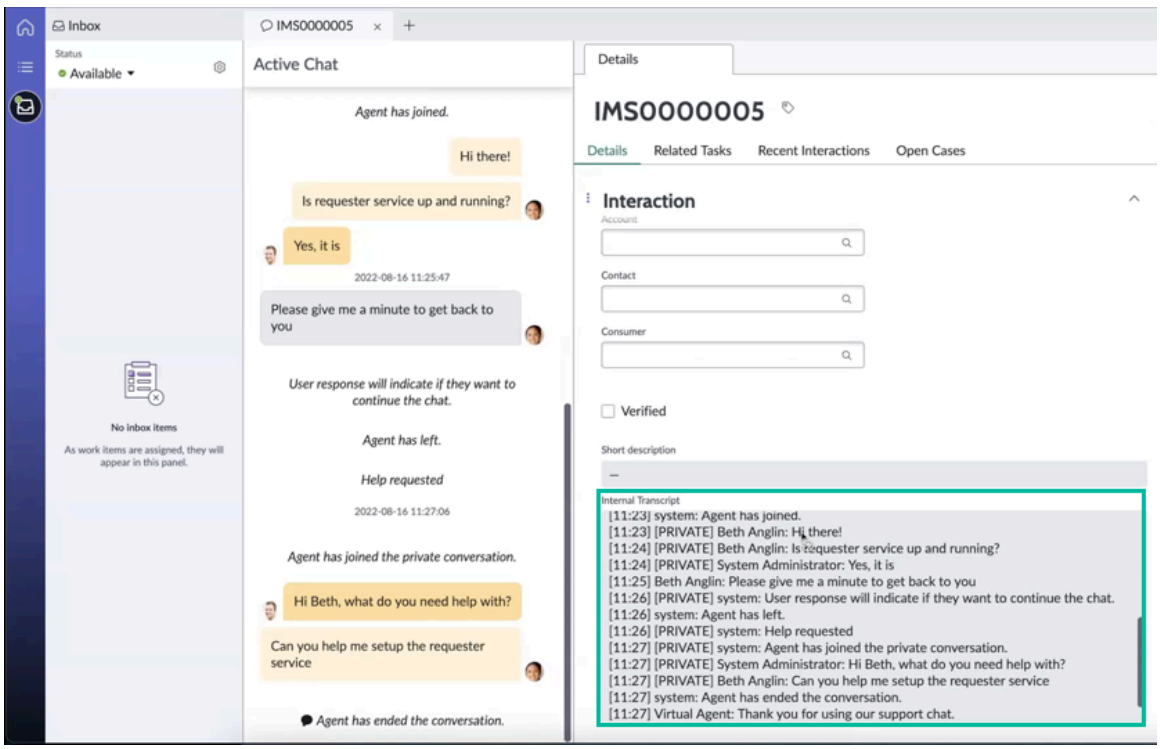
La transcription de la messagerie instantanée privée est affichée par défaut sur l'enregistrement d'interaction et inclut les messages privés échangés entre les agents et

Traduction automatique

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

les gestionnaires. Les messages privés sont précédés du mot [PRIVATE] pour indiquer clairement quand un message est arrivé via le chat privé.

Pour en savoir plus sur le téléchargement de la transcription de la messagerie instantanée, reportez-vous à la section Téléchargements des transcriptions de messageries instantanées pour les demandeurs.



Rapport personnalisé

Les administrateurs peuvent créer un rapport personnalisé pour suivre le nombre de demandes d'aide, voir Créer un rapport pour suivre le nombre de demandes d'aide pour obtenir des instructions.

Enquêtes de messagerie instantanée

Affichez des questionnaires conversationnels pour vos utilisateurs finaux afin de recueillir des informations importantes auprès d'eux, avant et après qu'ils discutent avec un agent virtuel ou en direct.

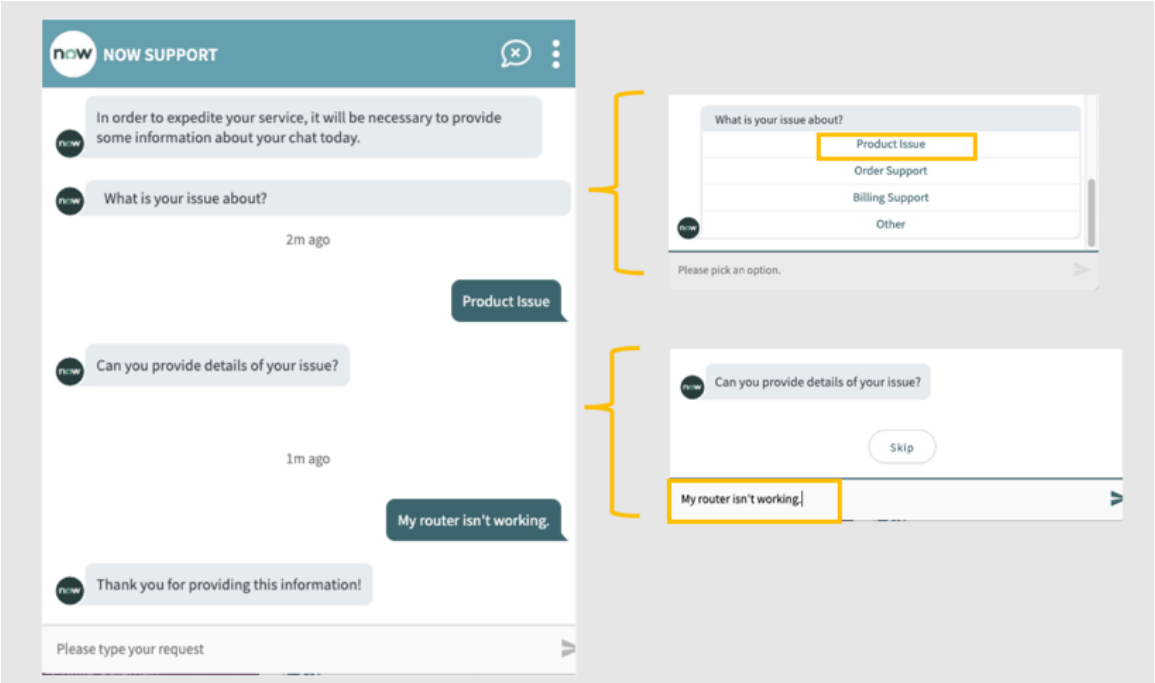
Fonctionnement des enquêtes de messagerie instantanée

Au lieu d'utiliser des formulaires pour collecter des informations auprès de vos demandeurs, vous pouvez créer différents questionnaires qui s'exécutent dans le client de messagerie instantanée pour capturer des informations utilisateur préliminaires ou des commentaires post-messagerie instantanée. Les questions de l'exemple d'enquête préalable à la messagerie instantanée suivant demandent aux utilisateurs d'identifier leur problème de service et de fournir des détails supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 conversation d'enquête avant messagerie instantanée



Les administrateurs et administrateurs d'enquête utilisent le concepteur d'enquête pour :

- Créer le contenu de l'enquête : Concepteur d'enquête fournit divers contrôles pour définir les questions de l'enquête. L'exemple ci-dessus montre le contrôle de liste de choix, qui affiche une liste d'éléments que vos utilisateurs peuvent choisir. Chaque question d'enquête a des propriétés correspondantes que vous pouvez définir pour gérer le comportement de l'enquête. Par exemple, vous pouvez rendre obligatoire une réponse à l'enquête. Si vous rendez une réponse d'enquête facultative, les utilisateurs peuvent ignorer la question dans l'enquête. Vous pouvez également configurer votre enquête de manière à ce qu'une note d'introduction démarre l'enquête et qu'une note de fin s'affiche une fois que les utilisateurs ont terminé l'enquête.
- (Facultatif) Enregistrer certaines réponses d'enquête en tant que contexte de messagerie instantanée : lors de la définition de votre enquête, vous pouvez mapper une question d'enquête particulière à une variable de contexte de messagerie instantanée afin que les réponses de l'enquête soient stockées dans la variable contextuelle. Vous pouvez ensuite utiliser ces variables pour acheminer les messageries instantanées vers des agents actifs dans certaines files d'attente, en spécifiant les variables de contexte de messagerie instantanée dans les conditions d'acheminement ou vers Virtual Agent.

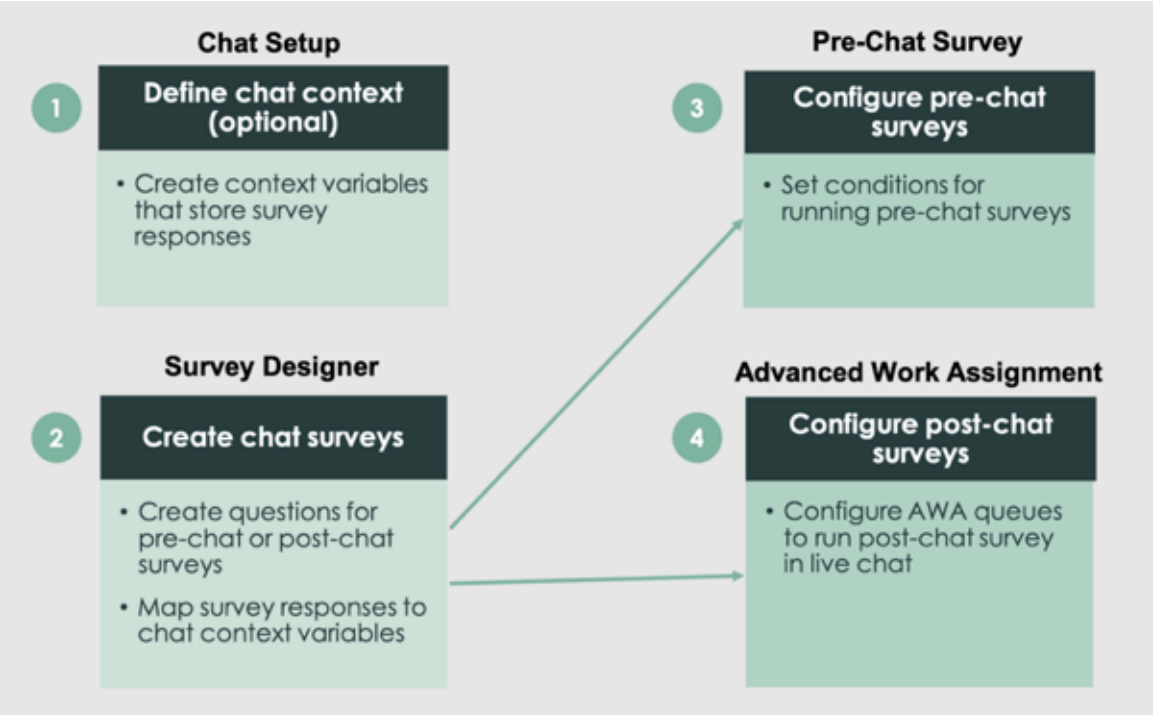
Après avoir créé les enquêtes, les administrateurs configurent les enquêtes pour qu'elles s'exécutent en tant que conversations dans le client de messagerie instantanée. Le client de messagerie instantanée affiche l'enquête de messagerie instantanée comme une conversation de messagerie instantanée en direct.

Étapes suivantes

La mise en place d'enquêtes de chat implique les principales étapes suivantes :

Traduction automatique

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



1. (Facultatif) Définissez le contexte de la messagerie instantanée.

Configurez les variables de contexte de la messagerie instantanée pour stocker les réponses à l'enquête à l'aide **de variables de contexte** dans les paramètres de la messagerie instantanée.

2. Créer des enquêtes de messagerie instantanée

Dans Concepteur d'enquête, créez vos questionnaires conversationnels pour recueillir des informations avant et après conversation par vos demandeurs. Si vous avez défini des variables de contexte de messagerie instantanée pour stocker certaines réponses d'enquête, vous pouvez mapper la question d'enquête appropriée à la variable de contexte de messagerie instantanée correspondante.

3. Définissez les configurations des enquêtes avant messagerie instantanée.

Déterminez le questionnaire préalable à la messagerie instantanée à présenter à vos demandeurs en fonction des conditions que vous appliquez.

4. Définissez les configurations des enquêtes post-messagerie instantanée.

Contrôlez le questionnaire post-messagerie instantanée affiché à vos demandeurs pour recueillir des commentaires sur leur expérience avec les agents en direct.

5. Si vous utilisez l'Agent virtuel, définissez les configurations d'intention de rubrique contextuelle.

Utilisez les informations de l'enquête préalable à la messagerie instantanée pour déterminer le sujet de conversation approprié Agent virtuel affiché automatiquement à vos demandeurs, plutôt que de les inviter à choisir dans une liste de sujets de conversation.

La liste Enregistrements connexes de l'interaction stocke les résultats de conversation instantanée post-enquête et crée un enregistrement connexe qui lie l'évaluation à l'agent actif (prestataire).

Téléchargements des transcriptions de messageries instantanées pour les demandeurs

Une fois qu'une conversation entre un demandeur et un agent actif est terminée, le demandeur peut télécharger une transcription de la conversation.

Traduction automatique

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

À la fin d'une conversation entre un demandeur et un agent actif, la fenêtre de messagerie instantanée du demandeur affiche un bouton **Télécharger** qui permet au demandeur de télécharger une transcription de messagerie instantanée. Si le demandeur clique sur le bouton **Télécharger** , un fichier .txt est automatiquement téléchargé à partir de la fenêtre de son navigateur Web actuel. La transcription de la conversation ne contient que le texte écrit de la conversation. les pièces jointes et les images de la conversation s'affichent sous forme d'URL. Même après que le demandeur a démarré une nouvelle session de messagerie instantanée, le bouton **Télécharger** de la session précédente est toujours disponible si le demandeur fait défiler vers le haut. Les fichiers de transcription de chat sont générés à la fin de chaque session de chat et plusieurs sessions de chat ne sont pas combinées en un seul fichier.

Le demandeur doit être configuré pour les téléchargements de transcriptions de messagerie instantanée pour que le bouton **Télécharger** s'affiche. Pour en savoir plus sur la configuration du téléchargement des transcriptions de la messagerie instantanée, reportez-vous à la section Configurer Messagerie instantanée d'agent.

Deux types de transcriptions de chat sont générés à partir de la conversation : interne et externe.

Transcriptions de chat internes :

- Sont disponibles uniquement pour l'agent et le superviseur de messagerie instantanée.
- Inclure toutes les conversations entre le demandeur et Virtual Agent.
- Incluez toutes les conversations entre l'agent et le superviseur de messagerie instantanée qui ont eu lieu via Chuchotage.
- Incluez les sentiments des clients (si Messagerie instantanée d'agent cette option est configurée pour afficher les sentiments des clients).

Le champ de transcription interne de la table d'interaction contient tous les messages privés et publics et est renseigné dès que la messagerie instantanée est fermée.

Transcriptions de conversations de messagerie instantanées externes :

- Sont disponibles pour le demandeur.
- Incluez uniquement les conversations entre le demandeur et l'agent actif.
- N'incluez pas d'informations avant ou après l'enquête par clavardage.

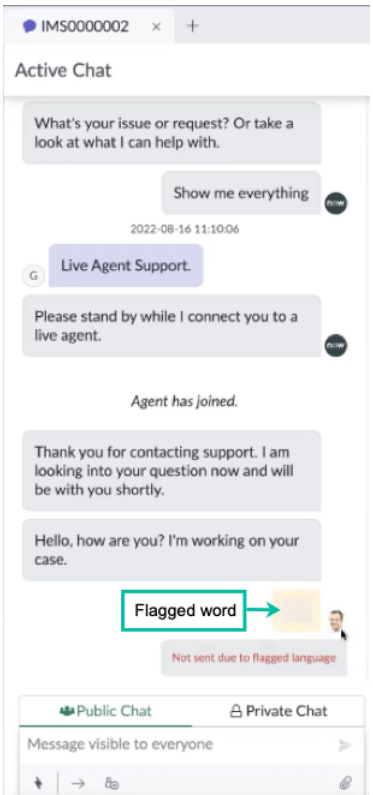
Filtre anti-insultes pour Messagerie instantanée d'agent une vue d'ensemble

Le Filtre anti-insultes for Messagerie instantanée d'agent empêche les agents d'envoyer aux demandeurs des messages contenant des grossièretés (également appelés mots clés interdits). Si un agent est contrarié et tente d'envoyer un message dans un langage offensant, il Filtre anti-insultes empêche le demandeur de voir le message.

Si un agent tente d'envoyer un message dans un langage grossier, il Filtre anti-insultes bloque le message et marque les mots clés interdits. L'agent Filtre anti-insultes avertit que le message contient des mots clés interdits et alerte le gestionnaire de messagerie instantanée de l'utilisation par l'agent d'un langage grossier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 détecte Filtre anti-insultes des mots clés interdits dans un message saisi par l'agent :

- Le message contenant les mots clés interdits est mis en surbrillance dans la fenêtre de messagerie instantanée de l'agent.
- L'agent reçoit une notification l'informant qu'il a utilisé un mot clé interdit.
- Le message contenant le mot clé Interdit n'est pas envoyé au demandeur.
- Si l'agent a dépassé le nombre de mots clés interdits dans un laps de temps donné, un message est envoyé au gestionnaire de messagerie instantanée.
- Le mot clé Interdit est marqué dans la transcription de la conversation de messagerie instantanée.

Notifier le gestionnaire de messagerie instantanée

Vous pouvez configurer le Filtre anti-insultes pour notifier le gestionnaire de messagerie instantanée si un agent tente d'utiliser plus de mots clés interdits que le nombre spécifié au cours de la période spécifiée. Le Filtre anti-insultes prend en compte toutes les conversations appartenant à l'agent pour déterminer le nombre de mots clés interdits utilisés. Si l'agent tente d'envoyer un message avec un mot clé interdit, le gestionnaire de messagerie instantanée reçoit une notification. Si la fenêtre active est Manager Workspace ou Agent Workspace, une notification en temps réel s'affiche. Si la fenêtre Espace de travail du gestionnaire ou Espace de travail de l'agent n'est pas la fenêtre active, une notification s'affiche dans la vue de résumé dans le menu de notification de l'espace de travail. Dans l'entrée de l'incident, le gestionnaire de messagerie instantanée peut examiner l'incident et le journal de messagerie instantanée et envoyer un message privé à l'agent.

Basé sur l'apprentissage machine ou basé sur des mots clés

Le Filtre anti-insultes utilise un modèle basé sur l'apprentissage machine ou un modèle basé sur des mots clés pour déterminer si un message inclut des mots clés interdits. Le modèle basé sur l'apprentissage machine analyse les mots clés et les expressions dans le contexte

Traduction automatique

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

de l'ensemble du message de l'agent avant de déterminer si des mots clés interdits dans le message doivent être considérés comme vulgaires. Par exemple, l'énoncé « J'ai fait une erreur stupide » ne serait pas considéré comme blasphématoire tandis que « Tu as l'air si stupide » serait considéré comme blasphématoire. Le modèle d'apprentissage machine n'est pas sur chaque instance individuellement : vous ne pouvez pas modifier le modèle directement pour tenir compte des mots clés et des expressions personnalisés.

Le modèle basé sur des mots-clés compare un message à une liste de mots-clés interdits pour déterminer si quelque chose doit être considéré comme profane. Vous pouvez autoriser certains mots clés ou expressions même si ces mots-clés sont considérés comme profanes au sens générique. Les exemples courants sont les titres de livres ou de films qui peuvent contenir des mots-clés interdits mais qui doivent toujours être autorisés dans une conversation. Inversement, vous pouvez configurer le Filtre anti-insultes pour bloquer certains mots clés ou expressions même si les mots ne semblent pas toujours grossiers. Ils Filtre anti-insultes analysent chaque message par rapport à la liste des mots clés autorisés et interdits avant de l'exécuter en mode basé sur un modèle.

Exemple de modèle basé sur l'apprentissage machine

Mot clé autorisé	Mot clé interdit	Message à analyser	Comportement du système
		Vous êtes un imbécile.	Le message est bloqué.
UNIX pour les nuls		Le livre de référence « UNIX pour les nuls » pourrait être utile.	Le message est autorisé.
UNIX pour les nuls	stupide	« UNIX pour les nuls » est un livre stupide.	Le message est bloqué.
	stupide	Je me sens tellement stupide de ne pas connaître la réponse à votre question.	Le message est bloqué.
		Je me sens tellement stupide de ne pas connaître la réponse à votre question.	Le message est autorisé.

Exemple de modèle basé sur des mots clés

Mot clé autorisé	Mot clé interdit	Message à analyser	Comportement du système
	mannequin	Vous êtes un imbécile.	Le message est bloqué.
		Vous êtes un imbécile.	Le message est autorisé.

Séparation de domaine

Le Filtre anti-insultes fonctionne avec la séparation de domaine. Si le domaine est défini sur Global, les mots clés s'appliquent à la fois aux domaines de l'agent et du demandeur. Pour que l'agent et le demandeur puissent voir le domaine de l'autre, l'administrateur doit effectuer 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.

- Incluez le domaine dans lequel l'expression régulière doit être visible en tant que domaine enfant pour le domaine parent correspondant.
- Accordez l'accès nécessaire au domaine approprié s'il s'agit d'un domaine frère.
- Définissez les mots clés sous un domaine global.

Gestionnaire de données sensibles

Au cours d'une Messagerie instantanée d'agent conversation OU Agent virtuel , l'agent ou le demandeur peut accidentellement saisir des données sensibles. Le gestionnaire de données sensibles détecte et masque les données sensibles afin qu'elles ne soient pas consultées par l'agent ou le demandeur. Le gestionnaire de données sensibles peut également collecter des données sensibles dans le cadre d'un processus business, tel que l'authentification utilisateur.

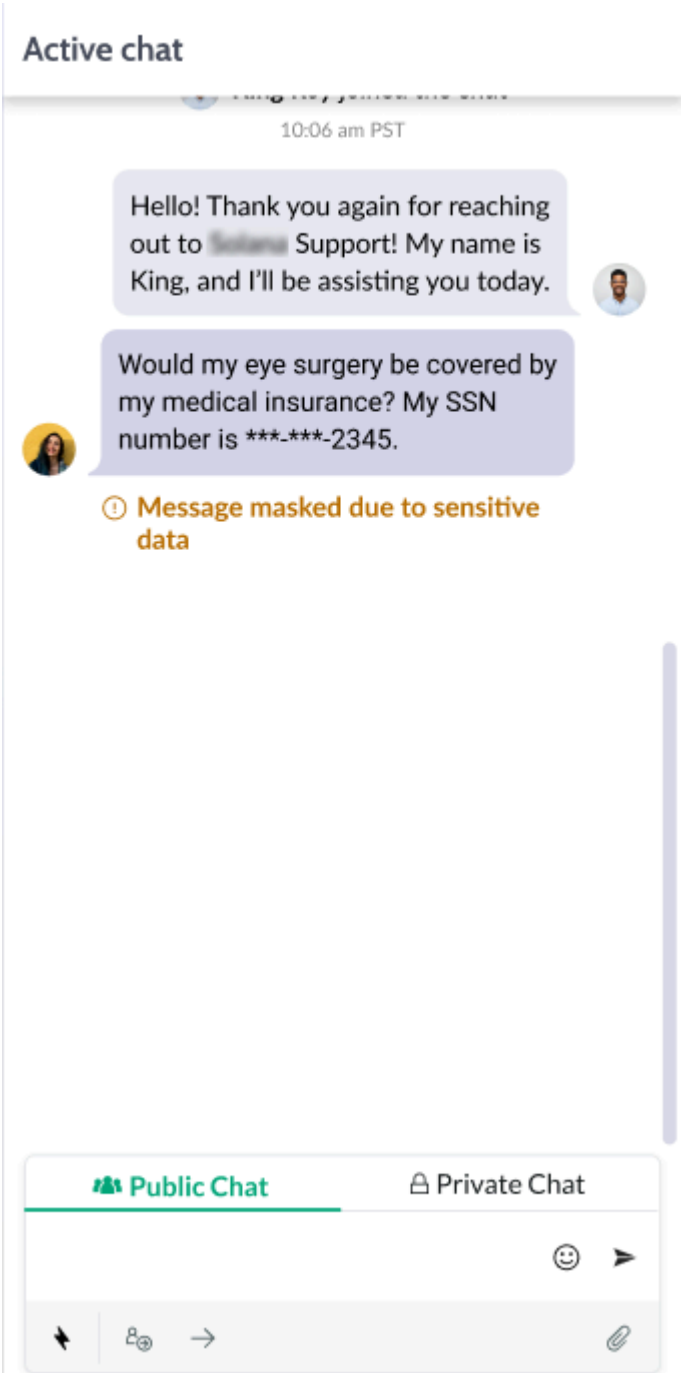
Le gestionnaire de données sensibles peut détecter et masquer des données sensibles dans lesquelles il peut détecter et masquer des données sensibles :

- Un demandeur saisit des données sensibles, telles qu'un numéro de sécurité sociale, au cours d'une conversation avec un agent actif ou un agent virtuel.
- Un agent saisit des informations sur la société, telles que l'adresse e-mail confidentielle d'un responsable, auxquelles le demandeur ne doit pas avoir accès.
- Un demandeur saisit des données sensibles dans une enquête avant ou après conversation par messagerie instantanée.

Le gestionnaire de données sensibles détecte et masque les données sensibles lorsque le demandeur converse via le client Web, un appareil mobile (iOS/Android) ou l'un des canaux d'adaptateur pris en charge (SMS/Slack/Teams/Workplace).

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Vous pouvez configurer les éléments suivants :

- Expressions régulières pour chaque type de données sensibles (par exemple, numéro de sécurité sociale ou numéro de carte de crédit).
- Indique si la gestion des données sensibles fonctionne uniquement pour les messages entrants (provenant d'un demandeur), les messages sortants (provenant d'un agent actif) ou les deux.
- Messages qui s'affichent au demandeur ou à l'agent pour l'informer que des données sensibles ont été masquées.

Si le demandeur envoie un message contenant des données sensibles à un agent, un message système est envoyé au demandeur et à l'agent pour les informer que le message contient des données sensibles. Les données sensibles sont masquées sur la transcription et marquées comme sensibles dans la transcription interne.

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

Si un agent tente d'envoyer un message contenant des données sensibles à un demandeur, le message n'est pas envoyé au demandeur. Au lieu de cela, une erreur s'affiche pour l'agent et le message est marqué comme sensible dans la transcription interne.

Le gestionnaire de données sensibles peut être configuré pour transmettre les informations d'authentification de l'utilisateur à une autre entité. Le demandeur peut fournir des données sensibles au cours d'une conversation pour prouver son identité (par exemple, son numéro de sécurité sociale, sa date ou sa naissance, son adresse e-mail).

Le module d'extension Sensitive Data Handler [com.glide.sensitive_data_handling] peut être installé seul, sans Glide ni Messagerie instantanée d'agent module d'extensionAgent virtuel. Les expressions régulières peuvent être ajoutées, modifiées et supprimées du module Gestion des données sensibles.

Expressions régulières

Le système de base du gestionnaire de données sensibles est fourni avec des expressions régulières prédéfinies pour les numéros de carte de crédit/débit, les numéros de sécurité sociale et les adresses e-mail. Lorsque le gestionnaire de données sensibles détecte une expression régulière, il utilise le modèle de masquage défini pour masquer les données sensibles. Pour définir vos propres expressions régulières et modèles afin de masquer d'autres données sensibles, reportez-vous à la section Configuration du gestionnaire de données sensibles. Si une expression régulière n'est pas correctement configurée, le système peut se bloquer lors de la tentative de faire correspondre l'expression régulière au message. Pour éviter que le système ne se bloque, il expire au bout d'une seconde.

Expressions régulières prédéfinies

Nom	Expression régulière	Détails
Carte de crédit : Visa	\b4[0-9]{12}(?:[0-9]{3}) ?\b	• Le numéro de carte commence par 4. • Le nouveau numéro de carte comporte 16 chiffres, l'ancien numéro de carte comporte 13 chiffres.
Carte de crédit - American Express	\b3[47][0-9]{13}\b	• Le numéro de carte commence par 34 ou 37. • Le numéro de carte comporte 15 chiffres.
Carte de crédit : Mastercard	\b(?:5[1-5][0-9]{2}|222[1-9]|22[3-9][0-9]|2[3-6][0-9]{2}|27[01][0-9]|2720)[0-9]{12}\b	• Le numéro de carte commence par un nombre compris entre 51 et 55 ou entre 2221 et 2720. • Le numéro de carte comporte 16 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.

Expressions régulières prédéfinies (suite)

Nom	Expression régulière	Détails
Carte de crédit : Diners Club	\b3(?:0[0-5]|[68][0-9])[0-9]{11}\b	• Le numéro de carte commence par 36, 38 ou 300-305. • Le numéro de carte comporte 14 chiffres. • Les cartes commençant par 5 et comportant 16 chiffres doivent être traitées comme des MasterCard.
Carte de crédit : Discover	\b6(?:011|5[0-9]{2})[0-9]{12}\b	• Le numéro de carte commence par 65 ou 6011. • Le numéro de carte comporte 16 chiffres.
Numéro de sécurité sociale	\b(?! 666|000|9\d{2})\d{3}-(?! 00)\d{2}-(?! 0{4})\d{4}\b	• Les 3 premiers chiffres ne peuvent pas être 000, 666 ou 900-999. • Tiret (-) • Les 2 chiffres du milieu doivent être compris entre 01 et 99 et ne peuvent pas être 00. • Tiret (-) • Les 4 derniers chiffres doivent être compris entre 0001 et 9999 et ne peuvent pas être 0000.
E-mail	\b[\w !#$%&'*+/= ?'{\|} ~^-]+(?:\.[\w !#$%&'*+/= ?'{|} ~^-]+)*@(?:[a-zA-Z0-9-]+\.) +[a-zA-Z]{2,6}\b	• Mot • Période (.) • Mot • Symbole @ • Chaîne de caractères alphanumériques d'au moins un caractère. • Période (.) • Chaîne alphabétique de 2 à 6 caractères.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent

Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent (DTAC) traduit les conversations instantanées d'une langue à une autre. Cette traduction permet aux agents et aux demandeurs d'avoir des conversations de messagerie instantanée entre eux sans avoir besoin de partager une langue.

Vidéo de vue d'ensemble de Traduction dynamique pour la Messagerie instantanée d'agent

Par exemple, un demandeur qui ne parle que le français démarre une conversation de messagerie instantanée avec un agent actif qui ne parle que l'anglais. Du point de vue du demandeur, toute la conversation se déroule en français, tandis que du point de vue de l'agent, toute la conversation se déroule en anglais.

DTAC permet aux équipes d'assistance interrégionales et aux projets de fusion et d'acquisition d'économiser du temps et de l'argent en gérant de plus grands volumes de conversations de messagerie instantanée provenant d'autres régions.

Remarque :

- DTAC est pris en charge sur , et Espace de travail d'agentnon sur Support de Connexion.
- DTAC n'est actuellement pas pris en charge lorsque le pilote automatique est en cours. Lorsque le demandeur répond aux invites des rubriques de pilote automatique, ces réponses ne sont pas traduites pour l'agent, même si DTAC elles sont activées pour cette conversation. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Pilote automatique de conversation .

Mode de fonctionnement de DTAC

DTAC utilise Dynamic translation un fournisseur de services de traduction pour traduire les conversations de chat en temps réel. Les fournisseurs de services de traduction disponibles sont les suivants :

- Configurer le spoke Google Cloud Translator Service
- Spoke Microsoft Azure Translator Service

Clients mobiles

DTAC est disponible pour les demandeurs sur la Messagerie instantanée d'agent sur mobile pour iOS et Android.

Limitations linguistiques

Même si les modules d'extension I18N correspondants sont activés, DTAC ne prend pas en charge les traductions suivantes :

- Portugais (Brésil)
- Français canadien

Prise en charge de la traduction limitée à une seule langue

DTAC ne peut prendre en charge que la traduction d'une langue à une autre. Par conséquent, les agents ou gestionnaires supplémentaires qui rejoignent des sessions de messagerie instantanée doivent parler la même langue que l'agent principal.

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

- Transferts de chat d'agent : les agents qui transfèrent une conversation de chat doivent tous les deux parler la même langue.
- Gestionnaires rejoignant la conversation de messagerie instantanée : les gestionnaires qui rejoignent la conversation de messagerie instantanée pour surveiller ou assister les agents doivent parler la même langue que l'agent principal.

Résumés de la messagerie instantanée

DTAC Traduit également les résumés de la messagerie instantanée.

États de présence de l'agent

DTAC ne traduit pas les états de présence de l'agent.

Pièces jointes dans DTAC

Lors de l'insertion d'une pièce jointe dans une messagerie instantanée, DTAC le nom du fichier ou le contenu de la pièce jointe ne sont pas traduits.

Interface de messagerie initiée par l'agent

Permettez aux agents d'initier des conversations avec les clients sur une application de messagerie de leur choix à l'aide de l'application ServiceNow® Interface de messagerie initiée par l'agent .

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 .

Vue d'ensemble

L'application Interface de messagerie initiée par l'agent prend en charge les conversations initiées par un agent pour tout type de canal de messagerie tel que les SMS.

Remarque :
Les canaux de messagerie sont disponibles en fonction de l'application associée au canal de service que vous installez. Pour plus d'informations, consultez Canaux des services .

Par défaut, l'application est configurée pour le canal de service SMS conversationnel dans le Espace de travail configurable de CSM. Pour plus d'informations, consultez Canal de service SMS conversationnel et Initier des conversations de messagerie à partir de l'espace de travail configurable CSM .

Configurer Messagerie instantanée d'agent

Configurez Messagerie instantanée d'agent pour permettre aux clients de poser des questions et de recevoir des informations en discutant avec un agent actif.

Consultez ces sections sur la configuration Messagerie instantanée d'agent des 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.

Configurer Messagerie instantanée d'agent

Configurez Messagerie instantanée d'agent pour permettre aux agents en direct de discuter avec les clients et de gérer diverses fonctionnalités de conversation pour les agents et les utilisateurs finaux. Par l'intermédiaire Messagerie instantanée d'agentde , les agents interagissent avec les utilisateurs finaux, créent des enregistrements d'incidents ou de tickets ou transfèrent des messageries instantanées à un autre agent ou à une file d'attente.

Avant de commencer

Configurez les points suivants avant de commencer cette tâche :

- Installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Si vous souhaitez utiliser le filtre de vulgarité, activez le module d'extension du filtre de vulgarité (sn_va_profanity).
- Dans Affectation de travail avancée :
  - Configurez les canaux de service .
  - Définissez les files d'attente des éléments de travail .
  - Définissez les affectations de travail .
- Mettez à jour votre profil Flux en direct pour afficher les noms et avatars des agents dans le client de messagerie instantanée.
- Configurer le Chat d'agent dans Service Portal

Rôle requis : workspace_admin

Remarque :
Vous devez être dans la vue globale pour modifier les paramètres.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez Messagerie instantanée d'agent les paramètres pour effectuer les actions suivantes :

- Activer ou désactiver :
  - Messagerie instantanée d'agent (activé par défaut).
  - Affichage des noms et des avatars des agents dans la fenêtre de messagerie instantanée.
  - Affichage du nom de l'agent dans l'en-tête.
  - Téléchargements des transcriptions de chats.
  - Affichage du temps d'attente estimé pour la prise en charge de la messagerie instantanée en direct (transfert de Virtual Agent vers un agent actif).
  - Chuchotage, qui permet aux superviseurs d'envoyer des messages privés aux agents lorsque ceux-ci interagissent avec un utilisateur final. Pour les nouvelles instances, Chuchotage est activé par défaut.
  - Des émojis.
  - Historique de la conversation.
  - Messages du système client de pilote automatique conversationnel.
- Définissez les messages système qui s'affichent lorsqu'un transfert d'agent actif se produit.
- Gérez les contrôles d'action rapide.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la vignette **Messagerie instantanée d'agent** .
   L'écran Messagerie instantanée d'agent des paramètres intitulé « Personnaliser la façon dont vos utilisateurs discutent avec des agents en direct » s'affiche.

   Remarque :
   Messagerie instantanée d'agent est automatiquement activé lorsque le module d'extension Messagerie instantanée d'agent est installé. Si vous n'utilisez Messagerie instantanée d'agentpas , faites glisser le commutateur pour le désactiver et sélectionnez **Enregistrer**.

3. Activez Messagerie instantanée d'agent en activant l'option **Activer** .
4. Configurez les options.

Paramètres utilisateur de la messagerie instantanée

Champ	Description
Noms et avatars des agents	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver l'affichage des noms et avatars des agents dans le Messagerie instantanée d'agent client lorsqu'un agent actif entre, transfère ou quitte une messagerie instantanée. Les agents définissent leurs noms et leurs photos dans leurs profils Live Feed. ○ Si activé, le **nom de l'agent dans l'en-tête** est automatiquement activé et affiche le nom de l'agent en haut du client de messagerie instantanée. ○ Si cette option est désactivée, les identités des agents restent anonymes. Aucun nom ou avatar n'est affiché dans la fenêtre de messagerie instantanée.
Nom de l'agent dans l'en-tête	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver l'affichage du nom de l'agent dans l'en-tête de la fenêtre de messagerie instantanée. Cette option est activée par défaut. Ce champ **s'affiche si Noms et avatars des agents** est actif.
Transcriptions	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver la possibilité pour les demandeurs de télécharger une transcription de la conversation qu'ils ont eue avec un agent.

États et messages de la messagerie instantanée

Champ	Description
État en attente de messagerie instantanée	Indiquez si vous souhaitez afficher le temps d'attente estimé pour le support de l'agent actif dans le menu de messagerie instantanée des clients Web. Si vous utilisez le Intégration conversationnelle de Microsoft Teams, 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.

Champ	Description
	temps d’attente s’affiche dans une carte qui indique le temps d’attente approximatif pour discuter avec un agent. ○ Le temps d’attente est le temps estimé, en minutes, pour le transfert de Virtual Agent vers un agent actif. ○ Le temps d’attente est mis à jour une fois par minute. Le temps d’attente correspond au délai d’attente moyen dans la file d’attente moins le temps d’attente.
Message de transfert d'agent	Saisissez le message que voient les utilisateurs lorsqu’ils sont transférés vers un agent actif ou une autre file d’attente. Par exemple : « Veuillez patienter pendant que je vous connecte à un agent opérationnel. » **Remarque :** Vous ne pouvez définir qu’un seul message de transfert et il s’affiche pour toutes les files d’attente de votre instance. Le message de transfert d’agent ne prend pas en charge le HTML, uniquement le texte brut.
Message « Aucun agent disponible »	Entrez le message que les utilisateurs voient lorsqu’un agent actif n’est pas disponible. Par exemple : « Aucun agent n’est disponible pour l’instant. Veuillez réessayer plus tard. **Remarque :** Vous ne pouvez définir qu’un seul message de disponibilité de l’agent. Il s’affiche pour toutes les files d’attente de votre instance.

Fonctionnalités de la messagerie instantanée d'agent

Champ	Description
Chuchotage	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver Chuchotage, ce qui permet aux superviseurs d’envoyer un message privé aux agents lorsque ceux-ci interagissent avec un demandeur. **Remarque :** Si vous désactivez Chuchotage, vous devez désactiver manuellement l’action rapide /aide.
Emojis	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver les emojis.
Pilote automatique de conversation	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver les notifications associées au pilote automatique de conversation, qui permet aux 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.

Champ	Description
	d'utiliser des actions rapides de pilote automatique pour appeler Agent virtuel des rubriques.
Traduction linguistique dynamique	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver la traduction dynamique des messages de l'utilisateur final.
Détection de propos diffamatoires	Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher l'écran des paramètres du filtre de vulgarité. Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Filtre de vulgarité a été installé. Pour plus d'informations, consultez Configuration des paramètres du filtre de vulgarité.
Historique de la conversation	Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher l'écran Historique de la conversation. Définissez le nombre maximal de conversations passées à afficher dans la fenêtre de conversation et appliquez des filtres pour afficher uniquement ce qui est le plus pertinent pour les agents en fonction du type de canal, du groupe d'affectation, et autres. Pour en savoir plus sur la configuration des options d'historique de la conversation, reportez-vous à la section Configuration de l'historique de la conversation.

Configurations des actions rapides

Champ	Description
Configurations des actions rapides	Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher l'écran Contrôles de la barre d'outils d'action rapide. Pour en savoir plus sur la configuration des contrôles de la barre d'outils, reportez-vous à la section Configuration des contrôles de la barre d'outils d'action rapide.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer Interface de messagerie initiée par l'agent

Configurez l'application Interface de messagerie initiée par l'agent pour permettre aux agents d'envoyer des messages aux clients via différents canaux de messagerie.

Tâches de configuration Interface de messagerie initiée par l'agent

Tâche	Description
1. Installez l'interface de messagerie initiée par l'agent.	Installez l'application Interface de messagerie initiée par l'agent pour intégrer un canal de messagerie à votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

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

Tâches de configuration Interface de messagerie initiée par l'agent (suite)

Tâche	Description
2. Configurer l’interface de messagerie initiée par l’agent pour un canal de messagerie.	Configurez l’application Interface de messagerie initiée par l'agent pour envoyer des messages à partir d’un canal de messagerie.
3. (Facultatif) Associez des profils d’utilisateurs à des messages initiés par l’agent.	Utilisez des points d’extension scriptés pour appeler des scripts personnalisés afin d’associer des profils d’utilisateurs à des messages initiés par l’agent.
4. (Facultatif) Valider les ID de destinataires pour les messages initiés par l’agentValidez les ID de destinataires pour les messages initiés par l’agent.	Utilisez des points d’extension scriptés pour appeler des scripts personnalisés afin de valider le format d’un ID de destinataire associé à un canal de messagerie.
5. (Facultatif) Déterminez si des canaux de messagerie sont disponibles pour les messages initiés par l’agent.	Utilisez des points d’extension scriptés pour appeler des scripts personnalisés afin de déterminer si un canal de messagerie est applicable à un profil d’utilisateur dans un message initié par un agent.

Installer Interface de messagerie initiée par l'agent

Vous pouvez installer l’application Interface de messagerie initiée par l'agent (sn_agent_initiated) si vous disposez du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications 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 .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l’interface de messagerie initiée par l’agent :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Tables

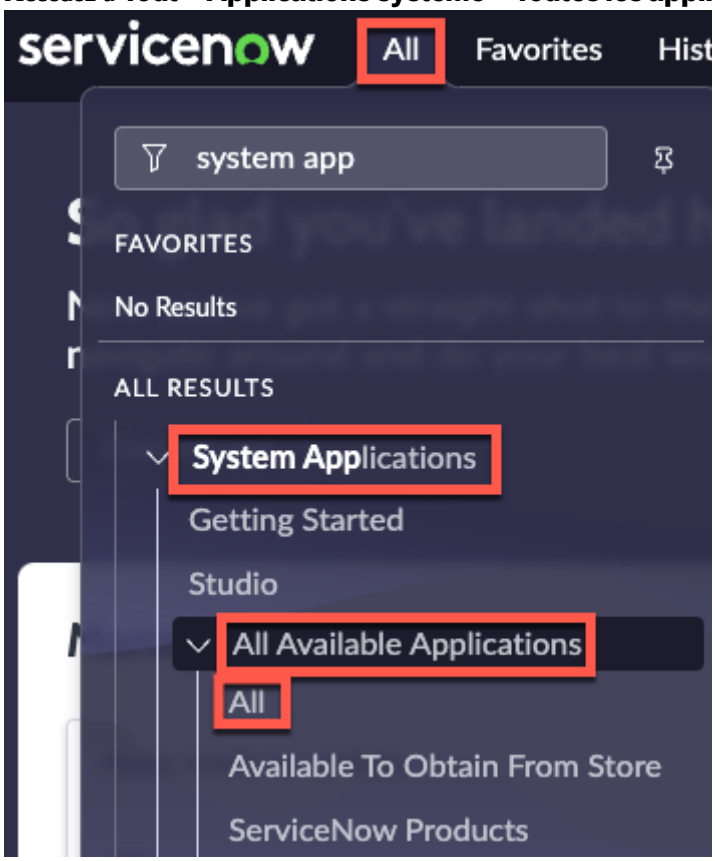
Pour plus d’informations, consultez Composants installés avec l’interface de messagerie initiée par l’agent.

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.

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 Interface de messagerie initiée par l'agent (sn_agent_initiated).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Interface de messagerie initiée par l'agent.

4. **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer pour Interface de messagerie initiée par l'agent un canal de messagerie

Configurez l'application Interface de messagerie initiée par l'agent pour envoyer des messages à partir d'un canal de messagerie.

Avant de commencer

- Installez l'interface de messagerie initiée par l'agent.
- Passez en revue la liste des canaux de messagerie disponibles pour le Interface de messagerie initiée par l'agent l'application.
- Définissez le périmètre de l'application sur l'application associée au canal de messagerie à l'aide du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Sélecteur d'application .

  Par exemple, pour utiliser le canal de messagerie SMS, définissez le périmètre de l'application sur l'application de canal de service SMS conversationnel .

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un canal de messagerie est disponible lorsque vous installez l'application associée à un canal de service. Par exemple, utilisez le canal de messagerie SMS pour envoyer un message SMS à un client. Le canal de messagerie SMS est disponible lorsque vous avez installé l'application Canal de service SMS conversationnel .

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_agent_initiated_msg_config.list`.
2. Dans la liste Configurations de messagerie initiées par l'agent, modifiez une configuration existante ou créez une autre configuration pour un canal de messagerie.
   - Pour modifier une configuration existante, dans la colonne **Actif** , cliquez sur le lien de valeur correspondant au canal de messagerie affiché dans la colonne **Canal** .

     Par exemple, pour envoyer des messages à l'aide du canal de messagerie SMS, cliquez sur le lien dans la colonne **Actif** correspondant au canal **SMS** .
   - Pour créer une autre configuration pour un canal de messagerie, cliquez sur **Nouveau** dans la liste Configurations de messagerie initiées par l'agent.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration de la messagerie initiée par l'agent

Champ	Description
Canal	Canal de messagerie à l'aide duquel les agents peuvent initier des messages pour se connecter avec des demandeurs.
Vérifier si le profil du	Option permettant de s'assurer qu'un profil d'utilisateur de canal actif existe lors de l'envoi de messages à l'utilisateur à partir du canal.

Traduction automatique

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

Champ	Description
destinataire actif existe	S'il n'existe aucun profil d'utilisateur de canal actif, le canal associé n'est pas disponible pour les messages initiés par l'agent. Dans ce cas, le canal n'apparaît pas dans le champ **Canal** du formulaire Composer un message. Pour plus d'informations sur le formulaire Composer un message disponible dans Espace de travail configurable de CSM, consultez Initier des conversations de messagerie à partir de l'espace de travail configurable CSM .
Afficher l'option pour entrer manuellement l'ID de destinataire	Option permettant d'afficher le champ pour saisir manuellement l'ID de destinataire. Par exemple, cochez cette case pour permettre aux agents de saisir manuellement un numéro de téléphone pour l'envoi d'un SMS à un consommateur.
Application	Périmètre de l'application qui contient le canal. Ce champ est automatiquement défini en fonction du périmètre de l'application sélectionné dans le sélecteur d'application.
Actif	Option permettant d'activer l'utilisation du canal pour les messages initiés par l'agent.
Ordre	Numéro de commande pour chaque canal dans lequel ils apparaissent pour l'agent sur le formulaire Composer un message lors de la rédaction de messages. Le canal dont le numéro d'ordre est le plus bas est affiché en premier. Pour plus d'informations sur le formulaire Composer un message disponible dans Espace de travail configurable de CSM, consultez Initier des conversations de messagerie à partir de l'espace de travail configurable CSM .

4. Enregistrez le paramètre de configuration.
   - Si vous avez créé un nouveau paramètre de configuration, cliquez sur **Soumettre**.
   - Si vous avez modifié un paramètre de configuration existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

Associer des profils d'utilisateurs à des messages initiés par l'agent

Utilisez des points d'extension scriptés pour appeler des scripts personnalisés afin d'associer des profils d'utilisateurs à des messages initiés par l'agent.

Avant de commencer

Installez l'application Interface de messagerie initiée par l'agent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Installer l'interface de messagerie initiée par l'agent.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent peut composer des messages à partir d'une interaction d'un type autre que Message dans le Espace de travail configurable de CSM. Par défaut, l'include de script `AgentMessagingInteractionUserDocument` est disponible pour récupérer les profils d'utilisateur associés aux consommateurs et aux contacts client dans un enregistrement d'interaction.

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et sélectionnez **sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, modifiez un include de script pour utiliser la `sn_agent_initiated. Point d'extension AgentInitiatedMessagingUserDocument` ou créez et enregistrez un include de script personnalisé.
   - Créez et enregistrez un script include personnalisé.
   - Modifiez l'include de script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en sélectionnant un include de script dans la colonne **Classe** .

   Remarque :
   Par défaut, l'include de script `AgentMessagingInteractionUserDocument` qui utilise le `sn_agent_initiated. Le point d'extension AgentInitiatedMessagingUserDocument` est disponible pour l'application Interface de messagerie initiée par l'agent . Cet include de script est configuré pour récupérer les profils d'utilisateur associés aux consommateurs et aux contacts client à partir de l'enregistrement de la table Interaction [interaction].

4. Associez des profils d'utilisateur pour des messages initiés par un agent en ajoutant le `sn_agent_initiated. Point d'extension AgentInitiatedMessagingUserDocument` vers l'include de script.
   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Personnalisation	Implémentation
Associer un enregistrement de table à partir duquel le message a été initié	Inclure la méthode `isValidForTableRecord` dans le `sn_agent_initiated. Point d'extension AgentInitiatedMessagingUserDocument` .
Récupérer les détails de l'utilisateur associés à l'enregistrement de table à partir duquel le message a été initié	Inclure la méthode `getUserDocument` dans le `sn_agent_initiated. Point d'extension AgentInitiatedMessagingUserDocument` .

   Remarque :
   En fonction de l'enregistrement de table défini dans la méthode `isValidForTableRecord` , les détails de l'utilisateur sont récupérés pour l'envoi de messages initiés par l'agent dans la méthode `getUserDocument` .

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Valider les ID de destinataires pour les messages initiés par l'agent

Utilisez des points d'extension scriptés pour appeler des scripts personnalisés afin de valider le format d'un ID de destinataire associé à un canal de messagerie.

Avant de commencer

Installez l'application Interface de messagerie initiée par l'agent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Installer l'interface de messagerie initiée par l'agent.

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

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et sélectionnez **global. ChannelSendToValidation**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, modifiez un include de script pour utiliser le `global. ChannelSendToValidation` ou créez et enregistrez un include de script personnalisé.
   - Créez et enregistrez un script include personnalisé.
   - Modifiez l'include de script existant en accédant à la liste connexe Implémentations et en sélectionnant un include de script dans la colonne **Classe** .

   Remarque :
   L'include de script `PhoneNumberValidationExtPointImpl` qui utilise le `global. Le point d'extension ChannelSendToValidation` est disponible pour valider les profils d'ID de destinataires associés à l'application de canal de service SMS conversationnel .
4. Associez des profils d'utilisateur pour des messages initiés par un agent en ajoutant le `global. Point d'extension ChannelSendToValidation` vers l'include de script.
   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Personnalisation	Implémentation
Associer un ID de canal pour lequel le message a été initié	Inclure la méthode `isValid` dans la `méthode globale. Point d'extension ChannelSendToValidation` .
Récupérez l'ID de destinataire associé au canal pour lequel le message a été initié	Incluez la méthode `channelSendToValidation` dans le `sn_agent_initiated. Point d'extension AgentInitiatedMessagingUserDocument` .

   Remarque :
   En fonction de l'ID de canal défini dans la méthode `isValid` , les détails du destinataire sont récupérés pour valider un ID de destinataire dans la méthode `channelSendToValidation` .
5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Déterminer si des canaux de messagerie sont disponibles pour les messages initiés par l'agent

Utilisez des points d'extension scriptés pour appeler des scripts personnalisés afin de déterminer si un canal de messagerie est applicable à un profil d'utilisateur dans un message initié par un agent.

Avant de commencer

Installez l'application Interface de messagerie initiée par l'agent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Installer l'interface de messagerie initiée par l'agent.

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

L'utilisation des points d'extension permet d'intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Vous pouvez étendre la fonctionnalité de base standard à l'aide de scripts personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et sélectionnez **sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingFoAgentMessaging**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, créez et enregistrez un include de script personnalisé.
4. Déterminez si un canal de messagerie est applicable à un profil d'utilisateur dans un message initié par l'agent en ajoutant le `sn_agent_initiated. Point d'extension ChannelsQualifyingForAgentMessaging` vers l'include de script.
   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour un point d'extension et fournir un numéro d'ordre pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée en premier.

Personnalisation	Implémentation
Associer un ID de canal de messagerie pour les messages initiés par l'agent au script personnalisé	Inclure la méthode `isValidForChannel` dans le `sn_agent_initiated. Point d'extension ChannelsQualifyingForAgentMessaging` .
Vérifier si un utilisateur est qualifié pour le canal de messagerie des messages initiés par l'agent	Inclure la méthode `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` dans le `sn_agent_initiated. Point d'extension ChannelsQualifyingForAgentMessaging` .

Remarque :
En fonction de l'ID de canal de messagerie défini dans la méthode `isValidForChannel` , les utilisateurs sont évalués pour l'envoi de messages initiés par l'agent dans la méthode `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` .

5. Sur le formulaire Point d'extension, cliquez sur **Mettre à jour**.

Composants installés avec Interface de messagerie initiée par l'agent

Plusieurs types de composants sont installés avec l'installation de l'application Interface de messagerie initiée par l'agent , notamment les tables, les modules d'extension et ServiceNow Store les applications.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Tables installées

Table	Description
Configuration de la messagerie initiée par l'agent [sn_agent_initiated_msg_config]	Prolonge le fichier d'application. Table de base pour toutes les configurations de canaux de service pour la composition de messages initiés par l'agent.

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Messagerie conversationnelle (com.glide.messaging.awa)	Active les actions de messagerie qui sont effectuées lorsqu'un événement se produit.

ServiceNow Store Applications installées

Application	Description
Composant de messagerie d'agent	Contient des composants d'interface utilisateur pour la composition de messages initiés par l'agent.

Canaux de messagerie pour Interface de messagerie initiée par l'agent

Installez et configurez les applications pour activer un canal de messagerie à utiliser avec l'application Interface de messagerie initiée par l'agent .

Le tableau suivant décrit les canaux de messagerie disponibles pour une utilisation avec l'application et les Interface de messagerie initiée par l'agent applications requises pour utiliser ces canaux de messagerie.

Canaux de messagerie pour Interface de messagerie initiée par l'agent

Canal	Applications requises
SMS	• Canal de service SMS de conversation • Spoke Twilio • Conversational SMS Integration with Twilio **Remarque :** L'application Conversational SMS Integration with Twilio installe le canal de service SMS conversationnel et les applications de spoke Twilio , si elles ne sont pas déjà installées.

Association de profils d'utilisateurs sur des interactions de messagerie

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés.

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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un demandeur envoie un message, le système vérifie s'il existe un profil d'utilisateur qui possède un identificateur correspondant (comme un numéro de téléphone) et les détails du canal. S'il existe un utilisateur correspondant, le système renseigne l'enregistrement d'interaction avec l'identificateur, les détails du canal et le profil d'utilisateur dans le champ Ouvert pour. S'il n'existe aucun profil d'utilisateur correspondant à l'identificateur et au canal, le système crée un profil d'utilisateur de canal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Cliquez sur le point d'extension souhaité pour afficher les détails de l'enregistrement.
   Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et attribuer un numéro de commande à chaque implémentation. L'implémentation dont l'implémentation applicable est ordonnée la plus basse est exécutée en premier.

Point d'extension	Description
global. ChannelUserProfileExtPoint (en anglais seulement)	Utilisez channel_user_id pour rechercher l'enregistrement à channel_user_profile user_table/ user_document
global. InteractionChannelUserProfileExtPoint	Définit la façon dont les utilisateurs sont synchronisés entre les tables d'interaction et de channel_user_profile
global. AgentInitiatedConversationUtil	Options Obtenir à partir de et À afficher dans l'interface utilisateur pour les conversations initiées par l'agent

Contrôle des sessions de messagerie instantanée en direct inactives

Configurez la façon dont les sessions de messagerie instantanée actives sont gérées par le système lorsque les messageries instantanées en direct deviennent inactives.

Par défaut, le système vérifie automatiquement les sessions de messagerie instantanée en direct toutes les deux minutes via la tâche planifiée Tâche du minuteur de messagerie instantanée inactive pour s'assurer que les sessions de messagerie instantanée sont toujours actives. Si le demandeur ne répond pas dans les 180 secondes (trois minutes) au cours d'une session de messagerie instantanée active, la session devient inactive. L'utilisateur reçoit un message de rappel indiquant que la conversation a expiré et lui demande s'il est toujours là. S'il ne répond pas, le système annule automatiquement (expire) la session de messagerie instantanée 360 secondes (six minutes) après la dernière réponse du demandeur.

Vous pouvez modifier le message de rappel de messagerie instantanée inactive et l'heure par défaut après laquelle le système affiche le message de rappel et ferme une messagerie instantanée inactive.

Traduction automatique

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

Les chats en direct inactifs ne sont pas disponibles pour Support de Connexion. Depuis la version Paris, le Support de Connect ne reçoit plus d'améliorations ou de correctifs pour les bogues non prioritaires. Envisagez de passer à ServiceNow® Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent dans l'espace de travail pour affecter automatiquement des demandes de messagerie instantanée et d'autres éléments de travail aux agents. Pour plus d'informations, consultez Passer de Support de Connexion à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent .

Changer le message de rappel de messagerie instantanée inactive

Le message de rappel de messagerie instantanée inactive par défaut affiché aux demandeurs est : La conversation arrive à expiration, êtes-vous toujours là ? Les agents reçoivent le message suivant : La réponse de l'utilisateur indiquera s'il souhaite continuer la messagerie instantanée.

Vous pouvez modifier le message par défaut envoyé aux demandeurs en mettant à jour la *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message* propriété.

1. En tant qu'administrateur, accédez à **Tous**, puis entrez sys_properties.list dans le filtre.
2. Ouvrez la propriété *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez le nouveau message de rappel à afficher.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Changer les valeurs du délai d'expiration de la messagerie instantanée inactive

Ajoutez les *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* et les *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* propriétés à la table Propriétés système [sys_properties] pour définir les valeurs de délai d'expiration du message de rappel de messagerie instantanée et de délai d'annulation de messagerie instantanée inactive. Créez les deux propriétés en même temps.

1. En tant qu'administrateur, accédez à **Tous**, puis entrez sys_properties.list dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* propriété.
   a. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Nom de la propriété système. Entrez : com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout
Description	Explication de cette propriété. Par exemple : délai d'expiration du rappel de messagerie instantanée inactive (en secondes)
Type	Type de données. Sélectionner un nombre entier.
Valeur	Entrez le nombre de secondes avant l'affichage du message de rappel de messagerie instantanée inactive après la dernière réponse du demandeur. Cette valeur doit être supérieure ou égale à 120 secondes, car la tâche Minuteur de messagerie instantanée inactif s'exécute toutes les 120 secondes pour vérifier les sessions de messagerie instantanée actives.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	Par exemple, si le message de rappel de messagerie instantanée inactive doit s'afficher 5 minutes après la dernière réponse du demandeur, saisissez 300 secondes. **Remarque :** Si vous souhaitez définir un délai d'expiration du rappel du message de messagerie instantanée inactif inférieur à 120 secondes, vous devez également modifier l'heure à laquelle la tâche de minuteur de messagerie instantanée inactive s'exécute. La tâche doit rechercher les chats inactifs dans un délai plus court. Par exemple, si le délai d'expiration du message de rappel est de 60 secondes après la dernière réponse du demandeur, définissez la tâche Tâche du minuteur de messagerie instantanée inactive pour qu'elle s'exécute toutes les 60 secondes. Pour plus d'informations sur les travaux planifiés du système de base, reportez-vous à la rubrique Planificateur système .

b. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Dans la table Propriétés système, sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la `com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout` propriété.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Nom de la propriété système. Entrez : com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout
Description	Explication de cette propriété. Par exemple : délai d'annulation de la messagerie instantanée inactive (en secondes)
Type	Type de données. Sélectionner un nombre entier.
Valeur	Nombre de secondes avant l'annulation d'une conversation instantanée inactive (expiration). Cette valeur doit être supérieure à `com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout`, où la différence entre cette valeur et `com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout` est supérieure ou égale à 120 secondes (2 minutes, heure à laquelle la tâche Minuteur de messagerie instantanée inactif s'exécute). Par exemple, si la valeur du délai d'expiration du message de rappel est de 300 secondes (5 minutes), la valeur du délai d'expiration de l'annulation de la messagerie instantanée inactive doit être supérieure ou égale à 420 secondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : Si vous avez modifié la tâche Tâche du minuteur de messagerie instantanée inactive, la différence entre la valeur du délai d'expiration de l'annulation de la messagerie instantanée et le délai d'expiration du rappel de la messagerie instantanée inactive doit être supérieure ou égale à la durée de la tâche du minuteur de messagerie instantanée inactif. Par exemple, si le délai d'expiration du rappel est de 60 secondes et que la tâche Tâche du minuteur de messagerie instantanée inactive est également de 60 secondes, la valeur du délai d'expiration de l'annulation de la messagerie instantanée inactive doit être supérieure ou égale à 120 secondes.

b. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir le comportement du délai d'inactivité

La *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* propriété détermine le comportement du délai d'expiration lorsque l'inactivité est déclenchée. Lorsque cette propriété est définie sur vrai, le minuteur d'inactivité ne démarre pas tant que l'agent n'a pas envoyé une réponse non automatisée au demandeur.

1. En tant qu'administrateur, accédez à **Tous**, puis entrez sys_properties.list dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* propriété.
   a. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Nom de la propriété système. Saisissez : com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response
Description	Explication de cette propriété. Par exemple : comportement de délai d'expiration lorsque l'inactivité doit être déclenchée.
Type	Type de données. Sélectionnez Vrai/Faux.
Valeur	Soit vrai, soit faux.

b. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir le délai d'expiration de déconnexion du serveur pour les conversations avec les invités

La *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* propriété détermine combien de temps le système attendra pour reconnecter une conversation déconnectée avant de mettre fin à la conversation instantanée. Si la communication est rétablie pendant ce laps de temps, la conversation reprend.

Traduction automatique

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

1. En tant qu'administrateur, accédez à **Tous**, puis entrez sys_properties.list dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* propriété.
   a. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Nom de la propriété système. Saisissez : com.glide.cs.chat_disconnect_timeout
Description	Explication de cette propriété. Par exemple : comportement de délai d'expiration pour les conversations d'invités déconnectées.
Type	Type de données. Sélectionner un nombre entier.
Valeur	Nombre de secondes avant qu'un chat invité déconnecté ne soit annulé (délai d'expiration). Le client tentera de se reconnecter pendant ce temps.

   b. Sélectionnez **Soumettre**.

Exemples

Ces exemples montrent comment le paramètre système peut affecter la *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* façon dont le système gère les chats inactifs. Dans les exemples suivants, le délai d'inactivité est défini sur 60 secondes et le rappel d'inactivité est défini sur 30 secondes.

Exemple 1 : dans cet exemple, *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* cela n'affecte pas la façon dont le système gère une conversation de messagerie instantanée inactive.

1. L'agent entre dans la messagerie instantanée.
2. Le système envoie un message automatisé Merci d'avoir contacté l'assistance. Je suis en train d'examiner votre question et je reviendrai vers vous sous peu.
3. L'agent envoie le message Que puis-je faire pour vous aider aujourd'hui ?
4. Si le demandeur ne répond pas après 30 secondes, le système envoie le message La conversation arrive à expiration, êtes-vous toujours là ?
5. Si le demandeur ne répond pas dans les 60 secondes suivant le message de l'agent, le système envoie le message Il semble que vous avez quitté la conversation et met fin à la messagerie instantanée.

Exemple 2 : dans cet exemple, *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* affecte la façon dont le système gère une conversation de messagerie instantanée inactive.

1. L'agent entre dans la messagerie instantanée.
2. Le système envoie un message automatisé Merci d'avoir contacté l'assistance. Je suis en train d'examiner votre question et je reviendrai vers vous sous peu.
3. Si l'agent n'envoie PAS de message, l'une des situations suivantes se produit :

Traduction automatique

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

- Si *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* n'est pas défini ou est défini sur faux, alors

  a. Le système démarre le minuteur d'inactivité.

  b. Si le demandeur ne répond pas après 30 secondes, le système envoie le message La conversation arrive à expiration, êtes-vous toujours là ?

  c. Si le demandeur ne répond pas dans les 60 secondes suivant le message automatique, le système envoie le message Il semble que vous avez quitté la conversation et met fin à la messagerie instantanée.

- Si *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* cette valeur est définie sur vrai, le système ne démarre pas le minuteur d'inactivité et la messagerie instantanée n'expirera pas.

Contrôle de l'expérience du navigateur pour les sessions d'invité de messagerie instantanée

Les utilisateurs anonymes (invités non authentifiés) peuvent discuter par messagerie instantanée avec des agents de support dans le client de messagerie instantanée Web, sans se connecter à un portail de services. Les administrateurs peuvent contrôler certains aspects de l'expérience conversationnelle pour les utilisateurs invités non authentifiés, tels que l'activation de sessions de messagerie instantanée pouvant être reprises après une actualisation du navigateur.

Lorsque les utilisateurs invités actualisent la fenêtre du navigateur tout en discutant avec un agent, l'actualisation démarre automatiquement une nouvelle conversation et une nouvelle session de messagerie instantanée. Par défaut, l'historique des sessions de conversation et de messagerie instantanée en cours n'est pas conservé.

Vous pouvez modifier le comportement par défaut de la session d'invité pour permettre à vos utilisateurs invités de reprendre une conversation en cours et de voir l'historique de la session de messagerie instantanée après une actualisation du navigateur. Vous pouvez également définir la durée du cookie utilisateur de session de chat invité, afin de permettre aux utilisateurs invités de reprendre les sessions de messagerie instantanée après avoir fermé et rouvert leur navigateur.

Activer les sessions d'invité pouvant être reprises

En tant qu'administrateur, utilisez la propriété système pour modifier le *com.glide.cs.guest_session_resumable* comportement de session invité de messagerie instantanée par défaut pour les utilisateurs invités.

1. Accédez à **Tous**, puis entrez sys_properties.list dans Filtre.
2. Ouvrez la propriété *com.glide.cs.guest_session_resumable*.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez vrai pour activer la reprise des sessions de messagerie instantanée d'invité et conserver l'historique des sessions de messagerie instantanée.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Après une actualisation du navigateur, vos utilisateurs invités peuvent poursuivre leurs conversations avec les agents et consulter l'historique des sessions de messagerie instantanée dans le panneau de 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.

Modifier la durée du cookie de session de messagerie instantanée invité

La durée du cookie de session de messagerie instantanée invité est la durée (durée), en secondes, du cookie de l'utilisateur de session invité. Utilisez la propriété pour modifier la durée du cookie de session invité, au cas où vos utilisateurs invités souhaiteraient reprendre une discussion après la fermeture et la `com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age` réouverture de leur navigateur.

Pour des raisons de sécurité, la valeur de propriété par défaut est -1, ce qui signifie que le cookie de session invité est immédiatement supprimé lorsque le navigateur est fermé. Mais vous pouvez spécifier une durée maximale qui définit la durée du cookie de session invité, par exemple 900 secondes (15 minutes).

1. En tant qu'administrateur, accédez à **Tout** et, dans Filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Ouvrez la propriété `com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age`.
3. Dans le champ **Valeur** , entrez la durée maximale (en secondes) du cookie de session invité.

   Par exemple, la valeur `900` correspond à la durée du cookie de session invité en secondes (15 minutes), afin de donner à vos utilisateurs invités le temps de reprendre une session de messagerie instantanée après la fermeture et la réouverture du navigateur.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration des actions rapides

Les actions rapides sont des raccourcis qui permettent d'effectuer Messagerie instantanée d'agent des tâches. Les agents peuvent travailler plus efficacement avec les clients à l'aide d'actions rapides, car ils n'ont pas besoin de saisir autant de caractères pour effectuer une tâche.

Activer les actions rapides

Pour permettre à vos agents d'utiliser des actions rapides, vous devez activer les options et Modules d'extension connexes pour Affectation de travail avancée , qui est requis pour la messagerie instantanée dans Espace de travail.

Actions rapides par défaut

Les actions rapides suivantes sont disponibles par défaut avec Espace de travail la messagerie instantanée :

Nom de la commande	Bouton de la barre d'outils	Action	Paramètre par défaut
pilote automatique		Démarre une Agent virtuel rubrique (pilote automatique de conversation).	Rubriques disponibles
aide		Indique au superviseur de la messagerie instantanée qu'un agent a besoin d'aide pour 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.

Nom de la commande	Bouton de la barre d'outils	Action	Paramètre par défaut
		conversation. Pour utiliser cette action rapide, les nouveaux clients doivent activer Messagerie instantanée d'agent et Chuchotage les clients de mise à jour doivent activer Chuchotage lors de la configuration de la messagerie instantanée.	
r		Utilise des modèles de réponses à insérer sous forme de texte dans une conversation. **Remarque :** Seuls les modèles de réponses dotés d'une condition définie `[Type][is][Chat]` sont disponibles dans Messagerie instantanée d'agent.	Modèles de réponses disponibles
rechercher dans la base de connaissances		Démarre une recherche d'article de la base de connaissances. L'agent est invité à rechercher l'article de la base de connaissances pertinent. En fonction du terme de recherche saisi, l'agent est en mesure d'afficher les articles de la base de connaissances qui correspondent au terme de recherche. L'agent peut ensuite sélectionner l'article de la base de connaissances.	
ta		Transfère la conversation à un autre agent.	Agents disponibles
TQ		Transfère la conversation vers une autre file d'attente.	Files d'attente disponibles

Traduction automatique

Création d'une action rapide

Créez une action rapide afin que les agents puissent utiliser des raccourcis pour effectuer des actions dans Messagerie instantanée d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions rapides** > **Actions**, puis 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.

Champ	Description
Nom	Nom de l'action rapide.
Actifs	Option permettant d'activer l'action rapide.
Description	Description de l'action rapide.
Nom de la commande	Texte qui déclenche l'action rapide lorsqu'il est saisi après la barre oblique (/) dans une conversation.
S'applique à	Élément de travail pour lequel l'action rapide est disponible. Filtrez la table que vous sélectionnez dans le champ **Table** pour qualifier un certain type d'élément de travail. Par exemple, pour rendre l'action rapide disponible uniquement pour les conversations qui sont affectées à Beth Anglin, vous devez d'abord sélectionner la table Interaction [interaction] dans la **table**. Ensuite, dans le champ **S'applique à**, vous devez créer le filtre suivant : **[Affecté à] [est] [Beth Anglin].**
Table	Table d'éléments de travail pour laquelle l'action rapide est disponible. **Remarque :** Les actions rapides ne sont prises en charge que dans la table Interaction [interaction].
Appliquer à tous les groupes	Option permettant de rendre l'action rapide accessible à tous les groupes d'utilisateurs.
Appliquer à des groupes	Liste des groupes pouvant utiliser l'action rapide. Ce champ s'affiche uniquement si vous désactivez l'option **Appliquer à tous les groupes** .

Script	Code JavaScript permettant de contrôler l'action rapide.
	
	Dans ce script, vous avez accès à :
	◦ La variable *d'enregistrement* , qui est l'enregistrement Messagerie instantanée d'agent Interaction [interaction]
	◦ Le tableau *params* , si vous avez défini des paramètres d'action rapide
	
	S'il est fourni, tout le texte de forme libre saisi après la capture de tous les autres paramètres est le dernier élément du tableau *des paramètres* .
	
	Définissez la valeur de la *réponse* comme suit :
	`answer = {`
	`  success: <Boolean>,`
	`  message: <success_or_error_message>`
	`};`

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si vous ne scriptez pas de message, l'agent reçoit un message par défaut à la place.
Application	Périmètre d'application de l'action rapide.
Accepte le paramètre de chaîne	Option pour indiquer que le script accepte l'entrée de texte après tous les paramètres définis.
Étiquette de paramètre	Nom du paramètre qui s'affiche en regard de l'action rapide.
Texte de conseil du paramètre	Texte qui s'affiche en tant qu'indice lorsque l'agent entre une action rapide.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Si votre action rapide nécessite un menu secondaire, définissez un paramètre d'action rapide afin que les agents puissent davantage contrôler l'action rapide. Pour plus d'informations, consultez Définir un paramètre d'action rapide.

Si vous le souhaitez, vous pouvez rendre l'action rapide disponible sous Messagerie instantanée d'agent la forme d'un bouton. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'un bouton d'action rapide.

Définition d'un paramètre d'action rapide

Définissez un paramètre d'action rapide pour permettre aux agents de mieux contrôler une action rapide dans la Espace de travail messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions rapides** > **Paramètres**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du paramètre.
Action	Action rapide qui utilise le paramètre.
Aucun message de résultat correspondant	Message aux agents si aucun enregistrement ne correspond à la requête d'enregistrement. Si vous ne créez pas de **message Aucun résultat correspondant**, un message par défaut s'affiche.
Champ de valeur d'affichage	Champ de l'enregistrement de paramètre qui apparaît dans Espace de travail la messagerie instantanée. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Mode requête** .

Traduction automatique

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

Champ	Description
Mode requête	Type de requête. Vous pouvez sélectionner **Scripté** ou **Basique**. Pour interroger les enregistrements à l'aide d'un script, sélectionnez **Scripté**. Pour interroger les enregistrements à l'aide de la table que vous spécifiez dans le champ Nom de la **table** , sélectionnez **De base**.
Nom de la table	Table à interroger pour les paramètres. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Mode requête** .
Aucun message de résultat	Message aux agents s'il n'existe aucun enregistrement disponible à interroger. Si vous ne créez pas de **message Aucun résultat**, un message par défaut s'affiche.
Champ de valeur	Champ de l'enregistrement de paramètre que les agents peuvent saisir dans Espace de travail la messagerie instantanée pour appeler l'élément de paramètre. Par exemple, pour transférer une conversation à Beth Anglin, un agent doit saisir /ta « beth.anglin ». Dans ce cas, le champ **ID d'utilisateur** de l'enregistrement de l'utilisateur [sys_user] est le **champ Valeur**. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Mode requête** .

Script de requête	Code JavaScript permettant de déterminer les enregistrements qualifiés pour votre paramètre.
	
	Vous obtenez une variable *de requête* qui représente la requête de recherche fournie par l'agent. Définissez la valeur de la variable de *réponse* comme suit :
	`answer = {`
	`  items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ]`
	`};`
	
	Le tableau d'éléments doit contenir des objets avec une *valeur* et une *displayValue*.
	
	Remarque :
	Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Scripté** dans le champ **Mode requête** .

Application	Périmètre d'application du paramètre.
Ordre	Ordre dans lequel le paramètre est disponible pour l'action rapide.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration d'un bouton d'action rapide

Configurez un bouton d'action rapide afin que les agents puissent effectuer des actions en Messagerie instantanée d'agent un seul clic.

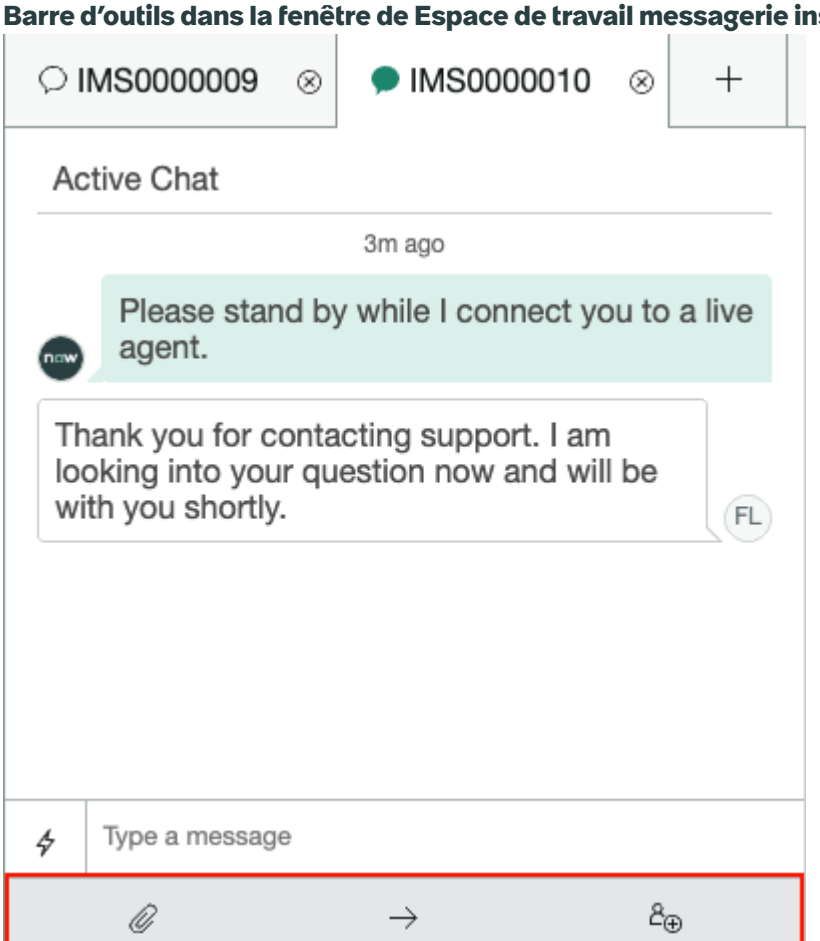
Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La barre d'outils de la Espace de travail fenêtre de messagerie instantanée contient trois boutons. La sélection du bouton gauche ( ) joint un fichier dans une conversation, la sélection du bouton central ( ) lance un transfert de file d'attente, et la sélection du bouton droit (icône Ajouter un utilisateur) lance un transfert . Vous ne pouvez pas configurer le bouton gauche, mais vous pouvez affecter différentes actions rapides aux boutons central et droit.

Barre d'outils dans la fenêtre de Espace de travail messagerie instantanée



Procédure
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres de la messagerie instantanée** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Dans la section Expérience de l'agent, sélectionnez **Afficher tout** en regard de Actions rapides.
   - Pour configurer le bouton fléché ( ), sélectionnez **Transférer à la file d'attente**.
   - Pour configurer le bouton Ajouter un utilisateur ( ), sélectionnez **Transférer à l'agent**.
   - Pour créer un bouton, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Action rapide	Action exécutée lorsque le bouton est sélectionné.
Nom	Nom de l’action rapide
Utiliser un icône personnalisé	Sélectionnez cette option si vous souhaitez spécifier l’image à utiliser pour l’icône
Icône	Icône de bouton qui apparaît sur la barre d’outils de la Espace de travail fenêtre de messagerie instantanée.
Actif	Sélectionnez si vous souhaitez que cette action rapide soit active.
Application	Nom de l’application pour laquelle l’icône s’affiche dans la barre d’outils.
Ordre	Position du bouton sur la barre d’outils. Si la valeur est 100, le bouton apparaît au centre de la barre d’outils. Si la valeur est 101, le bouton apparaît sur le côté droit de la barre d’outils. Vous ne pouvez pas modifier l’ordre des boutons.
Disponible dans l'onglet de messagerie instantanée privée	Sélectionnez cette option pour que l’icône s’affiche dans la barre d’outils de Messagerie instantanée d’agent.
Valeur(s) de paramètre	
Soumission automatique	
Appliquer à tous les groupes	

4. Enregistrez vos changements.
   - Pour mettre à jour un enregistrement existant, sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Pour créer un enregistrement, sélectionnez **Enregistrer**.

Configuration des contrôles de la barre d’outils d’action rapide

Personnalisez les actions rapides qui apparaissent sur la barre d’outils de la messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Messagerie instantanée d’agent** , puis sur la carte Expérience de l’agent, sélectionnez **Afficher tout** en regard de Actions rapides.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une action rapide dans l’espace de travail, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une action de l’espace de travail d’action rapide , sélectionnez l’enregistrement d’action de l’espace de travail d’action rapide que vous souhaitez mettre à jour.
4. Renseignez les champs de 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.

Contrôle de la barre d'outils configurable

Champ	Définition
Action rapide	Action rapide effectuée.
Nom	Nom de l’action de l’espace de travail d’actions rapides .
Utiliser un icône personnalisé	Option permettant d’afficher une icône téléchargée personnalisée dans la barre d’outils.
Icône	Image à afficher dans la barre d’outils lorsque **l’option Utiliser l’icône personnalisée** est sélectionnée. Sélectionnez **Cliquer pour ajouter...** et dans l’écran Choisir une image, sélectionnez un fichier image. **Remarque :** Utilisez une image avec des proportions carrées.
Actif	Indique si ce contrôle de barre d’outils configurable est actif.
Application	Périmètre d’application de l’action rapide.
Ordre	Valeur de cette action rapide. Les actions rapides sont exécutées de l’ordre le plus bas vers l’ordre le plus élevé, de sorte qu’une action rapide avec un ordre de 100 est considérée avant une action rapide de 200.
Disponible dans l'onglet de messagerie instantanée privée	Option qui définit si l’action rapide est disponible dans l’onglet de messagerie instantanée privée.
Concerne	Condition qui détermine quand l’action rapide est disponible. ○ Ajouter une condition de filtre : filtrez la table que vous sélectionnez dans le champ **Table** pour qualifier un certain type d’élément de travail. ○ Ajouter une clause « OU » : ajoutez une clause « OU » à la condition. Par exemple, pour que l’action rapide ne soit disponible que pour les conversations affectées à Beth Anglin, vous sélectionnez la table Interaction [interaction] dans la **table**. Ensuite, dans le champ **S’applique à**, vous créez le filtre suivant : **[Affecté à] [est] [Beth Anglin].**
Valeur(s) de paramètre	Paramètres requis pour l’action rapide.

Traduction automatique

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

Champ	Définition
Soumission automatique	Option permettant à l'agent de sélectionner un bouton et de publier l'action rapide et le paramètre dans la messagerie instantanée.
Appliquer à tous les groupes	Option permettant de rendre l'action rapide accessible à tous les groupes d'utilisateurs.

5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Activation des actions rapides contextuelles de messagerie instantanée

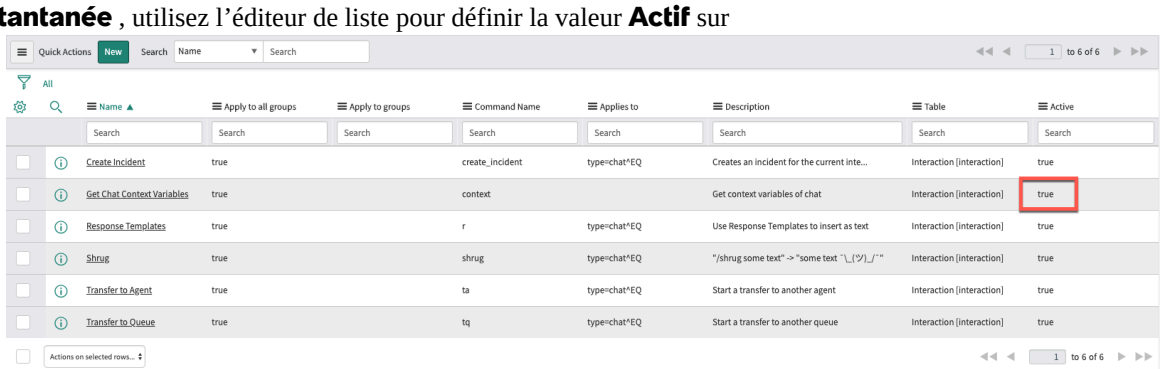
Activez les actions rapides contextuelles pour permettre aux agents d'afficher le contexte pertinent pour une interaction de messagerie instantanée. Lorsqu'elles sont lancées dans une messagerie instantanée, les cartes d'affichage affichent : sysparm_portal, sysparm_page, tableau, sys_id ou sysparm_language.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actions rapides contextuelles sont des actions rapides par défaut, mais nécessitent une activation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Actions rapides** > **Actions**.
2. Dans l'enregistrement **Obtenir les variables de contexte de la messagerie instantanée** , utilisez l'éditeur de liste pour définir la valeur **Actif** sur vrai.



Envoi d'e-mails d'activité de messagerie instantanée manqués

Envoyez un e-mail aux utilisateurs avec des résumés des messages de messagerie instantanée qui leur ont été envoyés pendant qu'ils étaient hors ligne.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez envoyer des résumés d'e-mail à un utilisateur authentifié ou à des utilisateurs qui sont vérifiés par un agent actif.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez l'onglet **Général**.
3. Dans la carte **E-mails d'activité manqués** , sélectionnez **Afficher les paramètres**.
4. Activez la fonctionnalité E-mails d'activité manqués en activant l'option **Activer** .
5. Dans la liste déroulante Seuil hors ligne, définissez la durée d'inactivité de l'utilisateur avant d'envoyer une notification par e-mail.
   - 15 minutes (par défaut)
   - 2 heures
   - 8 heures
   - Personnalisé (entrez une durée personnalisée de minutes ou d'heures)
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les notifications par e-mail des messages de messagerie instantanée manqués sont automatiquement envoyées à l'intervalle de temps spécifié.

Configuration du gestionnaire de données sensibles

Détectez et masquez les informations sensibles partagées dans Messagerie instantanée d'agent les Agent virtuel conversations.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Sensitive Data Handler (com.glide.sensitive_data_handling).

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sous **Détection de données sensibles**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Faites glisser le commutateur **Actif** pour activer la détection de données sensibles.
4. Sélectionnez le flux de conversation approprié :
   a. Demandeur à agent : détectez et masquez les données sensibles saisies par le demandeur dans une Messagerie instantanée d'agent conversation.
   b. Agent à demandeur : détectez et masquez les données sensibles saisies par l'agent dans une Messagerie instantanée d'agent conversation.
   c. Destinataire du demandeur : Agent virtuel détectez et masquez les données sensibles saisies par le demandeur au cours d'une Agent virtuel conversation.

   Remarque :
   Vous devez sélectionner au moins un flux de conversation.

5. L'onglet *Expressions régulières* affiche les expressions existantes :

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom de l'expression régulière.
Expression régulière	Modèle qui définit l'expression.
Nombre de caractères à masquer	Nombre de caractères de l'expression régulière qui sont masqués.
Démarrer le masquage à partir de	Sens dans lequel l'expression régulière est masquée : de gauche à droite ou de droite à gauche.
Statut	○ Actif : cette expression est masquée. ○ Inactif : cette expression n'est pas masquée.
Ordre	Ordre dans lequel les expressions régulières actives sont analysées par rapport à un message pour déterminer s'il existe des correspondances.

6. Sélectionnez une expression existante à modifier ou créez une nouvelle expression régulière en sélectionnant **Nouveau** et en remplissant les champs.

Formulaire Regex de données sensibles

Champ	Description
Nom	Nom de l'expression régulière.
Nombre de caractères à masquer	Nombre de caractères de l'expression régulière qui sont masqués.
Symbole de masquage	Symbole utilisé à la place des données sensibles.
Statut	○ Actif : cette expression est masquée. ○ Inactif : cette expression n'est pas masquée.
Domaine	Nom du domaine affecté par cette expression régulière. Si vous sélectionnez **Global**, l'expression régulière s'applique à la fois aux domaines de l'agent et du demandeur. Pour que l'agent et le demandeur puissent voir le domaine de l'autre, l'administrateur doit effectuer l'une des actions suivantes : ○ Incluez le domaine dans lequel l'expression régulière doit être visible en tant que domaine enfant pour le domaine parent correspondant. ○ Accordez l'accès nécessaire au domaine approprié s'il s'agit d'un domaine frère. ○ Définir l'expression régulière sous un domaine global.
Expression régulière	Modèle qui définit l'expression. Vérifiez votre expression régulière sur un site de validation regex tel que https://regex101.com/
Ordre	Ordre dans lequel les expressions régulières actives sont analysées par rapport à un message pour déterminer s'il existe des correspondances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Démarrer le masquage à partir de	Indique si l'expression régulière est traitée de gauche à droite ou de droite à gauche.

7. Dans l'onglet **Messages système de l'agent** , saisissez les informations du message que l'agent verra s'il saisit des données sensibles :

Messages système de l'agent

Champ	Description
Description	Description du message système.
Valeur	Formulation exacte du message système qui s'affiche pour l'agent.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour du message.
Mis à jour par	Nom de l'utilisateur qui a récemment mis à jour le message.

8. Dans l'onglet **Messages système du demandeur** , saisissez les informations du message que le demandeur verra s'il saisit des données sensibles :

Messages système du demandeur

Champ	Description
Description	Description du message système.
Valeur	Formulation exacte du message système qui s'affiche pour le demandeur.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour du message.
Mis à jour par	Nom de l'utilisateur qui a récemment mis à jour le message.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer Filtre anti-insultes

Configurez le Filtre anti-insultes for Messagerie instantanée d'agent pour détecter les mots marqués de la manière qui convient le mieux aux besoins de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

Procédure

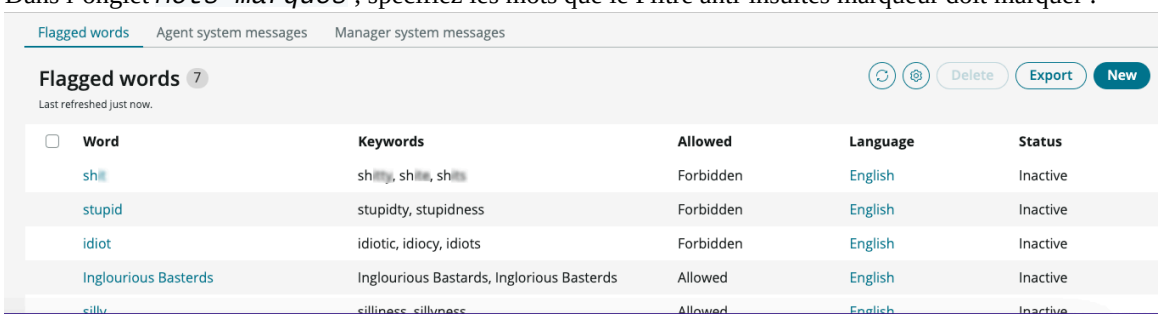
1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Paramètres de la messagerie instantanée** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Sur la carte Paramètres de la messagerie instantanée, sélectionnez **Afficher les paramètres** en regard de Détection de propos diffamatoires.
3. Sur la page de détection de grossièretés, faites glisser le bouton **Actif** pour activer le filtre de grossièretés.
4. Dans la fiche Choisir comment détecter les mots marqués, configurez 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.

Option	Description
Utilisez le modèle d'apprentissage machine pour détecter les mots marqués	Utilisez le mode basé sur un modèle pour déterminer quels mots doivent être marqués comme mots marqués.
Utiliser la liste des mots marqués si aucune correspondance n'est trouvée	Utilisez une approche basée sur des mots clés pour déterminer quels mots doivent être marqués comme mots marqués. La liste des mots marqués peut être configurée dans l'onglet Mots marqués.
Nombre de messages avant de notifier le gestionnaire	Si le nombre de messages avec des mots marqués envoyés par un agent est égal ou supérieur à ce nombre dans le seuil de temps, le Filtre anti-insultes envoie un message au gestionnaire.
Seuil temporel (en heures)	Nombre d'heures pendant lesquelles le nombre de messages avec des mots marqués est suivi.

5. Dans l'onglet *Mots marqués*, spécifiez les mots que le Filtre anti-insultes marqueur doit marquer :

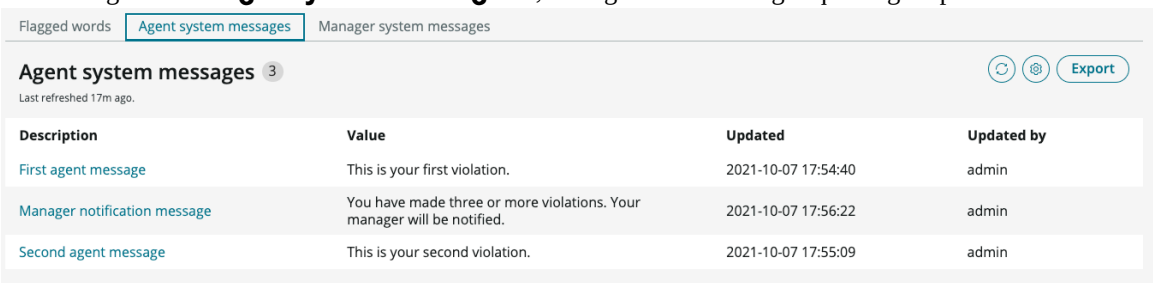


Mots marqués	
Mot	Mot que le Filtre anti-insultes devrait signaler.
Mots clés	Mots similaires que le Filtre anti-insultes doit également signaler.
Autorisé	○ **Interdit** - le mot est considéré comme profane et sera signalé. ○ **Autorisé** : le mot n'est pas considéré comme profane et ne sera pas signalé.
Langue	Langue à laquelle s'applique Filtre anti-insultes .
Statut	○ **Actif** - s'il Filtre anti-insultes détecte ce mot, il déterminera s'il est interdit ou autorisé. ○ **Inactif** - s'il Filtre anti-insultes détecte ce mot, il ne fera rien.

Traduction automatique

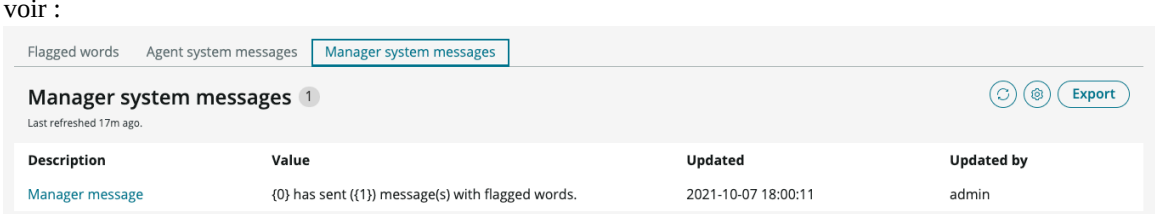
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

6. Dans l’onglet **Messages système de l’agent** , configurez les messages que l’agent peut voir :



Messages système de l'agent	
Description	Description du message système.
Valeur	Formulation exacte du message système qui s’affiche pour l’agent.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour du message.
Mis à jour par	Nom de l’utilisateur qui a récemment mis à jour le message.

7. Dans l’onglet **Messages système du gestionnaire** , configurez les messages que le gestionnaire peut voir :



Messages système du gestionnaire	
Description	Description du message système.
Valeur	Formulation exacte du message système qui s’affiche pour le gestionnaire.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour du message.
Mis à jour par	Nom de l’utilisateur qui a récemment mis à jour le message.

Configurer Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent

Activez Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent (DTAC) pour que les conversations instantanées puissent être traduites d’une langue à l’autre.

Traduction dynamique pour le chat d’agent Regardez cette vidéo pour en savoir plus sur la prise en charge globale de Traduction dynamique pour la Messagerie instantanée d’agent.

Étapes prérequises

Ces tâches doivent être terminées avant l’activation DTAC:

- Intégrer à un fournisseur de service de traduction
- Migrer vers la version v3 d’une configuration de traducteur
- Traduire un article de la base de connaissances

Traduction automatique

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

Activer DTAC

DTAC Traduit les conversations instantanées d'une langue à une autre. Les langues préférées de l'agent et du demandeur sont basées sur leurs profils d'utilisateur et un service de traduction traduit les messages dans la langue définie de l'autre participant. Les fournisseurs de services de traduction prennent en charge la détection de la langue pour les demandeurs qui ne sont pas connectés à ServiceNow®, également appelés utilisateurs invités.

DTAC est désactivé par défaut. Avant d'activer DTAC, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Dynamic translation
- Configurer Messagerie instantanée d'agent
- Activer une langue

Activez le module d'extension Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat).

Cela active également les modules d'extension suivants :

- Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation)
- Conversationnel Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation.va_async)

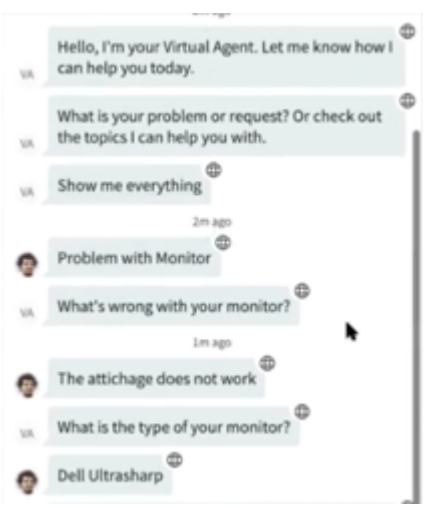
et ces propriétés système :

- vrai : synchroniser
- Faux : asynchrone
- Absence de cette propriété : asynchrone

Transfert de Agent virtuel vers un agent actif

Une fois qu'un agent accepte une conversation de messagerie instantanée, il peut voir l'historique de discussion entre le demandeur et le Agent virtuel demandeur dans sa langue préférée pour plus de contexte.

Agent virtuel Les rubriques doivent être configurées dans les langues souhaitées avant d'utiliser DTAC. Pour en savoir plus sur la configuration des rubriques, consultez Concepteur d'agent virtuel.



Traduction automatique

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

Prise en charge de la traduction dans les conversations instantanées

Lorsque DTAC cette option est activée, ces éléments sont traduits dans les conversations instantanées :

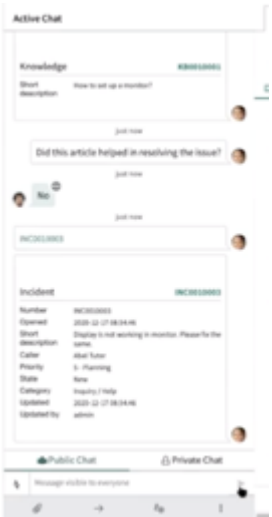
- Messages des utilisateurs
- Messages du système
- Agent virtuel Historique de messagerie instantanée
- Valeurs des champs de carte d'enregistrement
- Contrôles enrichis

Type	Contrôle enrichi
Entrée de l'utilisateur	Chaîne
Entrée de l'utilisateur	Liste de choix statique
Entrée de l'utilisateur	Choix de référence
Entrée de l'utilisateur	Booléen
Entrée de l'utilisateur	Date/Heure
Entrée de l'utilisateur	Sélecteur de fichier
Entrée de l'utilisateur	Carrousel
Réponse du bot	Texte
Réponse du bot	Lien unique
Réponse du bot	Plusieurs liens
Réponse du bot	Sortie multiflux
Réponse du bot	Sortie de script
Réponse du bot	Carte d'enregistrement

DTAC Ne prend pas en charge les étiquettes de carte d'enregistrement. Pour que cette fonctionnalité fonctionne, les propriétés de localisation du système doivent être configurées. Accédez à la **Propriétés système** > **Localisation de système**. Pour plus d'informations, consultez ServiceNow® la documentation produit sur les paramètres de localisation.

Traduction automatique

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



Rapports analytiques pour DTAC

Vous pouvez générer un rapport qui compte le nombre de conversations instantanées DTAC , afin d'évaluer combien de conversations utilisent l'option DTAC .

Surveillez le nombre de valeurs vraies dans la colonne Traduit de la table Interaction. Pour en savoir plus, consultez la documentation produit sur les enregistrements d'interaction dans Workspace ServiceNow® Enregistrements d'interaction dans Espace de travail d'agent.

Configuration de l'historique de la conversation

Activez et personnalisez les options d'historique de la conversation disponibles sur l'écran d'historique de la conversation.

Avant de commencer

L'historique des conversations permet d'accéder facilement à l'historique des conversations sur le même canal. L'agent peut être plus efficace en examinant ces conversations sans ouvrir plusieurs onglets et en examinant les transcriptions. Cette page fournit des options permettant d'activer l'historique des conversations et de configurer le nombre de conversations à afficher, ainsi qu'une vue filtrée facultative pour les agents.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Messagerie instantanée d'agent** , puis sur la carte Expérience de l'agent, sélectionnez **Afficher les paramètres** en regard d'Historique de la conversation.
3. Pour activer l'historique de la conversation, activez le commutateur Activer.
4. Dans le champ Nombre de conversations à afficher, saisissez le nombre de conversations précédentes qui doivent s'afficher à l'écran.
   Le nombre maximal de conversations pouvant s'afficher est de 25.
5. Pour créer un filtre d'historique de conversation, sélectionnez **Nouveau**.
6. Sur l'écran Créer un nouveau filtre d'historique de conversation, renseignez les champs.

Traduction automatique

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

Champ	Définition
Nom	Nom du filtre d'historique de la conversation.
Actif	Cochez la case si ce filtre doit être appliqué.
Description	Description du filtre d'historique de la conversation.
Ordre	Ordre dans lequel les filtres doivent être classés par ordre de priorité. Le filtre avec l'ordre le plus bas correspondant aux groupes de l'agent est utilisé pour filtrer les interactions.
Appliquer à tous les groupes	Option permettant à tous les groupes d'utilisateurs d'avoir accès au filtre d'historique de la conversation.

7. Sélectionnez **Définir les conditions** pour afficher la boîte de dialogue Condition.
8. Dans la boîte de dialogue Condition, créez un filtre pour l'historique de la conversation. Pour plus d'informations, consultez Créateur de conditions .
9. Sélectionnez **Définir**.
10. Sur l'écran Créer un nouveau filtre d'historique de conversation, sélectionnez **Soumettre** ou **Mettre à jour**.

Utiliser Messagerie instantanée d'agent

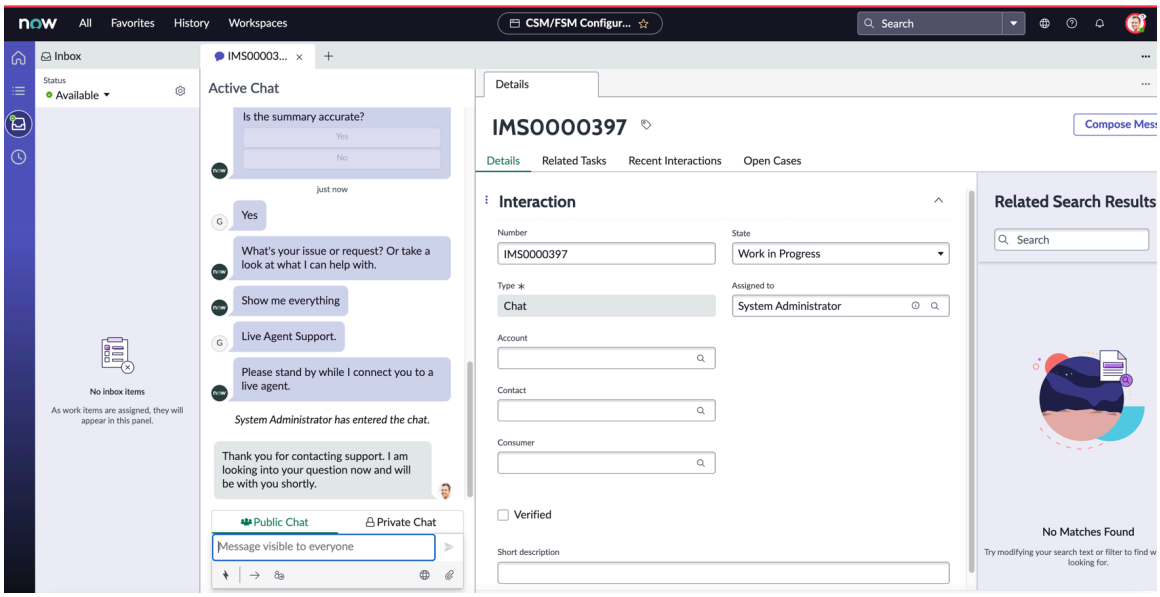
Messagerie instantanée d'agent permet aux agents actifs d'avoir des conversations avec les demandeurs et aux gestionnaires d'aider les agents et de les surveiller.

Workspace affiche une icône de boîte de réception de messagerie instantanée (boîte) que les agents utilisent pour entrer dans des messageries instantanées. Les agents définissent leur état sur **Disponible** ou **Absent** pour ouvrir ou fermer leur boîte de réception pour les demandes de messagerie instantanée. L'icône affiche des numéros lorsque les messageries instantanées attendent une réponse.

L'interface de messagerie instantanée est intégrée à l'espace de travail afin que les agents puissent discuter tout en travaillant à l'écran avec d'autres fonctionnalités fournies par l'espace 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.



Les sections suivantes expliquent comment utiliser Messagerie instantanée d'agent.

Utiliser des actions rapides dans Messagerie instantanée d'agent

Utilisez des raccourcis, appelés actions rapides, pour les activités courantes qui sont effectuées fréquemment.

Dans Messagerie instantanée d'agent, un agent peut insérer une action rapide de l'une des manières suivantes :

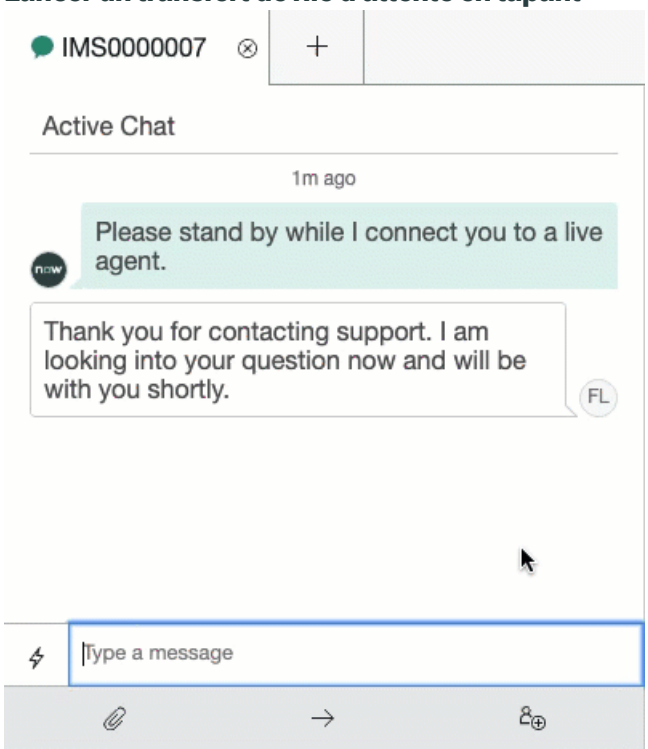
- Entrez une commande après la barre oblique (/).
- Sélectionnez l'icône de l'éclair (icône) et sélectionnez une action rapide dans le menu.
- Sélectionnez le bouton d'action rapide dans la barre d'outils (le cas échéant).

Par exemple, un agent peut transférer une conversation vers une autre file d'attente en saisissant `/tq` dans le champ de message.

Traduction automatique

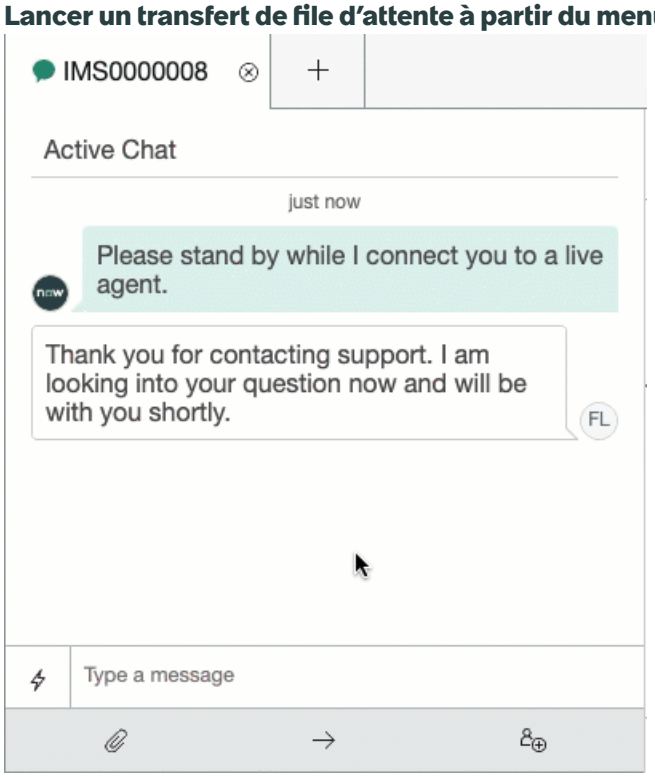
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Lancer un transfert de file d'attente en tapant



Un agent peut également lancer un transfert de file d'attente en sélectionnant l'icône en forme d'éclair, puis / **tq** dans le menu.

Lancer un transfert de file d'attente à partir du menu d'action rapide

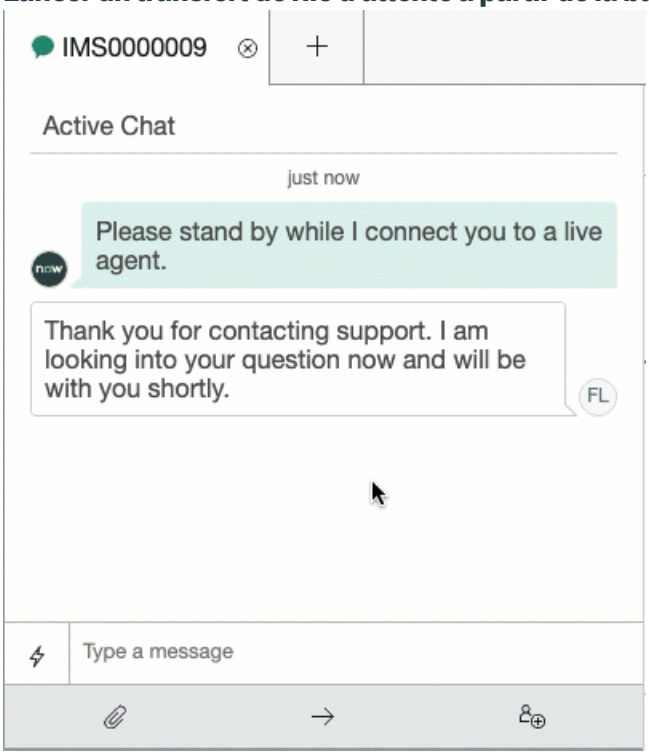


Un agent peut également être transféré vers une autre file d'attente en sélectionnant le bouton fléché (→) dans la barre d'outils.

Traduction automatique

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

Lancer un transfert de file d'attente à partir de la barre d'outils



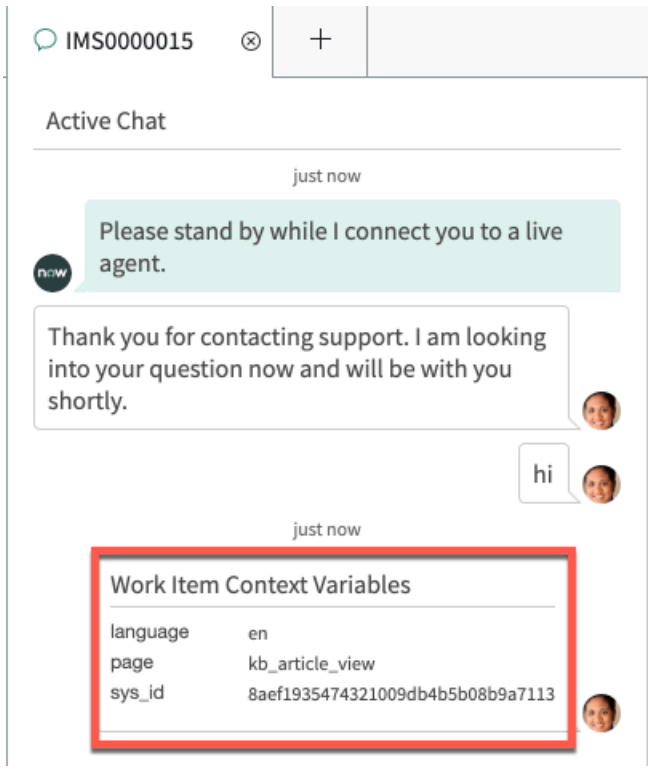
Remarque :
Les agents doivent avoir le rôle quickactions_user pour utiliser des actions rapides.

Traduction automatique

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

Afficher les détails du contexte de la messagerie instantanée

Un agent peut afficher le contexte pertinent pour une interaction de messagerie instantanée. Un agent peut utiliser une action rapide de contexte pour afficher une carte avec des variables de contexte : sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id et sysparm_language. L'agent peut initier cette action rapide en saisissant `/context` dans le champ de message.



Générer une réponse recommandée à l'aide de l'option Écrire avec Now Assist

Un agent peut utiliser Écrire avec Now Assist pour générer une réponse à saisir dans une messagerie instantanée. L'agent initie cette action rapide en saisissant `/recommend` dans le champ d'entrée de message. Un message d'erreur s'affiche si la génération de la réponse recommandée prend trop de temps ou si le serveur LLM n'est pas disponible.

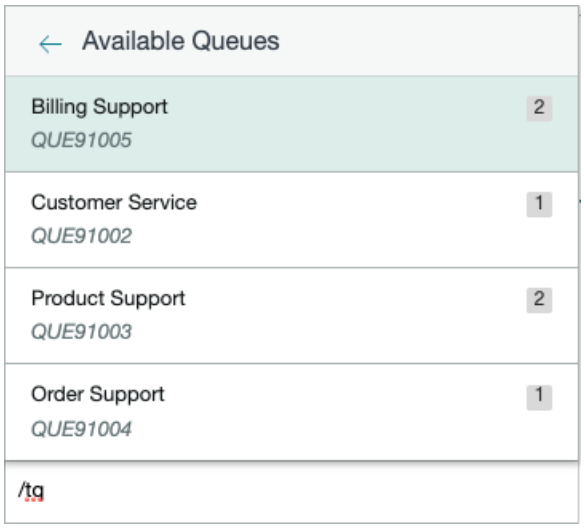
Paramètres

Certaines actions rapides nécessitent un menu secondaire afin que les agents puissent davantage contrôler l'action rapide. Par exemple, après qu'un agent a initié un transfert de file d'attente, il doit sélectionner la file d'attente vers laquelle effectuer le transfert. Les éléments qui apparaissent dans le menu secondaire sont appelés *paramètres*.

La figure suivante montre qu'après qu'un agent a inséré une action rapide pour transférer vers une autre file d'attente, il voit une liste des files d'attente disponibles. Les paramètres par défaut pour les actions rapides sont des files d'attente disponibles pour les 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.



Pour créer une action rapide qui nécessite un menu secondaire, vous devez définir des paramètres pour l'action rapide. Pour plus d'informations, consultez Définir un paramètre d'action rapide.

Affichage automatique des rubriques avec le pilote automatique de conversation

Les agents peuvent utiliser le pilote automatique de conversation pour afficher Agent virtuel des rubriques pendant Messagerie instantanée d'agent les conversations. Pendant que le demandeur interagit avec les Agent virtuel rubriques, les agents peuvent effectuer plusieurs tâches et travailler sur d'autres éléments. Le pilote automatique de conversation n'est pas disponible pour Prestation de services RH (HRSD).

Lorsqu'ils parlent à un demandeur dans une Messagerie instantanée d'agent conversation, les agents peuvent démarrer le pilote automatique de conversation en utilisant des actions rapides de pilote automatique pour appeler Agent virtuel des rubriques. En fonction des informations saisies par le demandeur, les agents peuvent rechercher une rubrique spécifique Agent virtuel et l'afficher avec des paramètres. Le demandeur affiche la rubrique, répond si nécessaire et Agent virtuel capture l'entrée du demandeur.

Remarque :
Pour une expérience optimale, activez le paramètre Messagerie instantanée d'agent qui active les messages système pendant le pilote automatique. Pour plus de détails, voir Configurer Messagerie instantanée d'agent.

Configuration du pilote automatique

Vous devez avoir le module d'extension Glide et le module d'extension Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent installé pour afficher et accéder à l'action rapide du pilote automatique. Les administrateurs peuvent configurer les Agent virtuel rubriques disponibles pour les agents dans Messagerie instantanée d'agent.

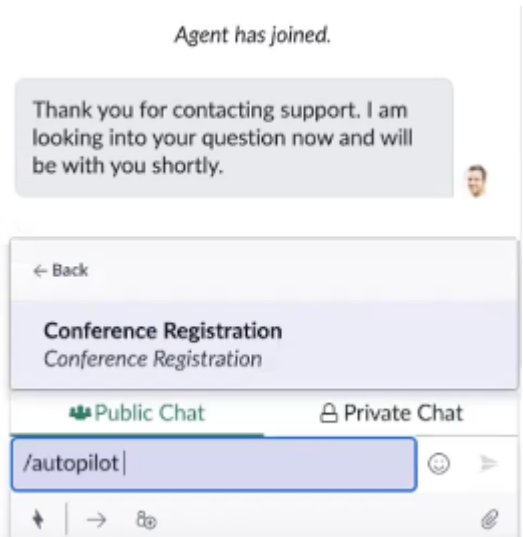
Remarque :
Les administrateurs doivent être en mesure de configurer une action rapide basée sur les besoins professionnels de leur organisation et de la configurer pour que les agents l'utilisent selon leurs besoins.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des actions rapides dans , reportez-vous à Messagerie instantanée d'agentla section Utiliser des actions rapides dans Messagerie instantanée d'agent.

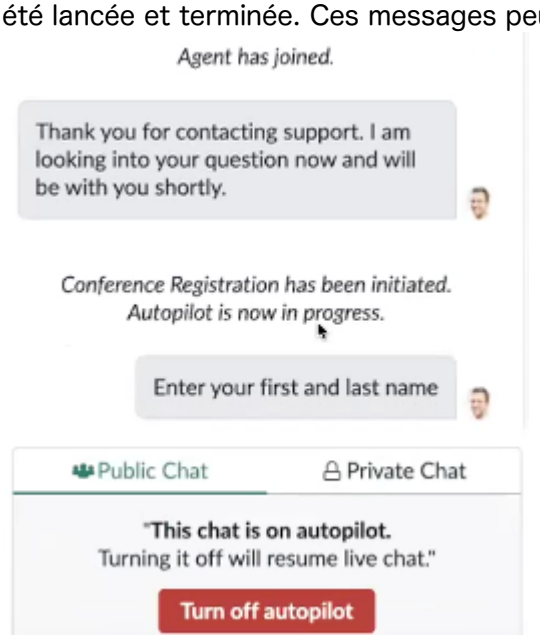
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Utilisation du pilote automatique

L'agent peut utiliser des actions rapides pour rechercher et appeler une rubrique de pilote automatique de son choix au cours de sa conversation avec un demandeur. L'agent ne peut sélectionner que les rubriques de pilote automatique pertinentes pour le canal. Par exemple, seules les rubriques optimisées pour les SMS peuvent être sélectionnées lors d'une conversation avec un demandeur qui utilise des SMS.



L'agent est informé par les messages système lorsqu'une rubrique de pilote automatique a été lancée et terminée. Ces messages peuvent être configurés par les administrateurs.

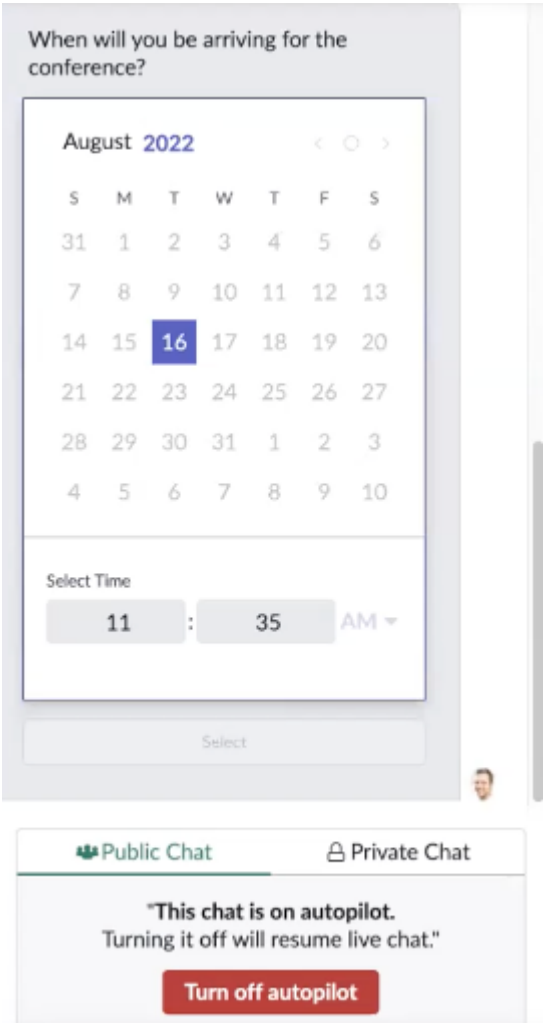


Lorsque le pilote automatique est activé

Lorsque le pilote automatique est activé, le demandeur peut utiliser les contrôles enrichis pour le texte, mais les agents voient une version en lecture seule des contrôles enrichis rendue au demandeur.

Traduction automatique

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



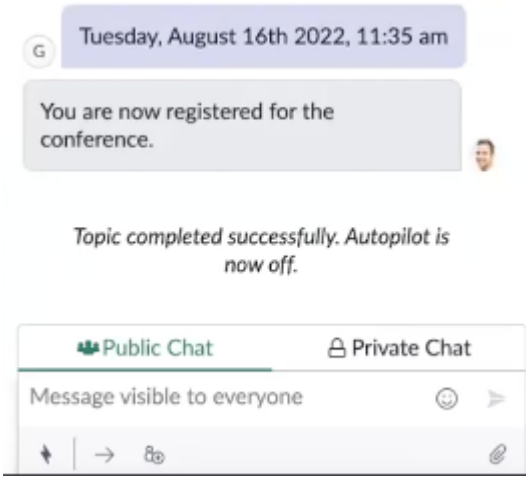
Lorsque le pilote automatique est utilisé, le chat public avec le demandeur est désactivé, mais les agents peuvent contacter d'autres agents et superviseurs pour obtenir de l'aide. S'il Chuchotage est activé, l'onglet Chuchotage**Chat privé** fonctionne normalement pendant le pilote automatique. Lorsque le pilote automatique est utilisé, la capacité de l'agent n'est pas libérée et les actions de messagerie configurées par les clients sont désactivées.

Lorsque le pilote automatique est terminé

L'agent reçoit une notification de bureau dans l'onglet **Notifications** indiquant Espace de travail que la Agent virtuel rubrique est terminée ou est terminée par le demandeur. À ce stade, l'agent reprend le contrôle de la conversation.

Traduction automatique

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



Transmettre des émotions à l’aide d’emojis

Utilisez des emojis dans Messagerie instantanée d'agent les conversations pour transmettre des émotions aux demandeurs. Cela donne aux demandeurs l’impression d’avoir une conversation avec un ami et renforce la fidélité des clients à la marque.

Avant de commencer

Les emojis doivent être activés pour que les agents puissent les utiliser dans Messagerie instantanée d'agent. Consultez Configurer Messagerie instantanée d'agent les instructions sur l’activation des emojis.

Rôle requis : administrateur

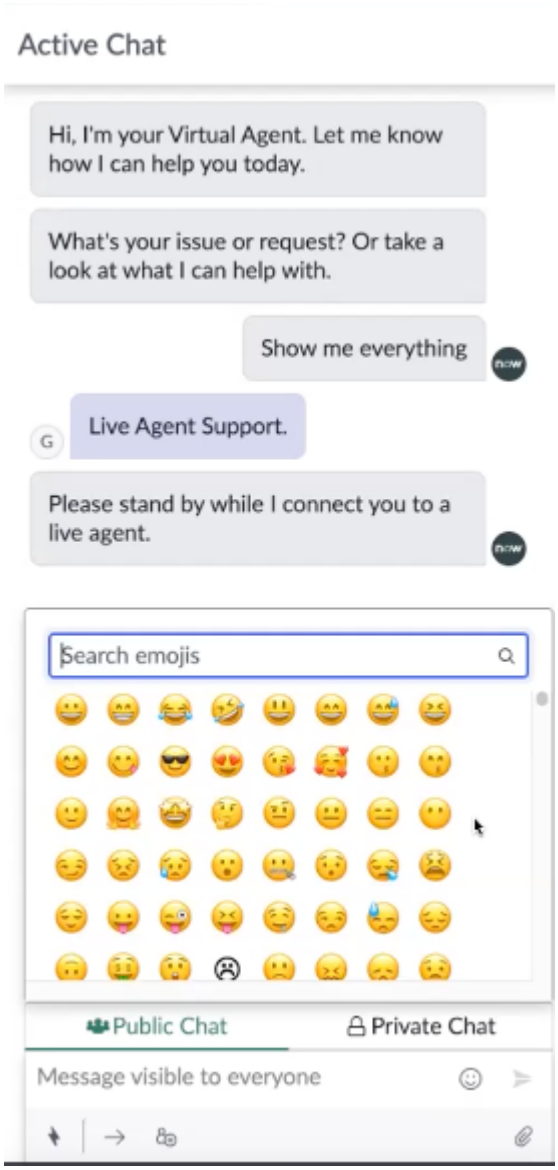
Procédure

1. Lors d’une discussion active, il existe plusieurs façons d’inclure un emoji :

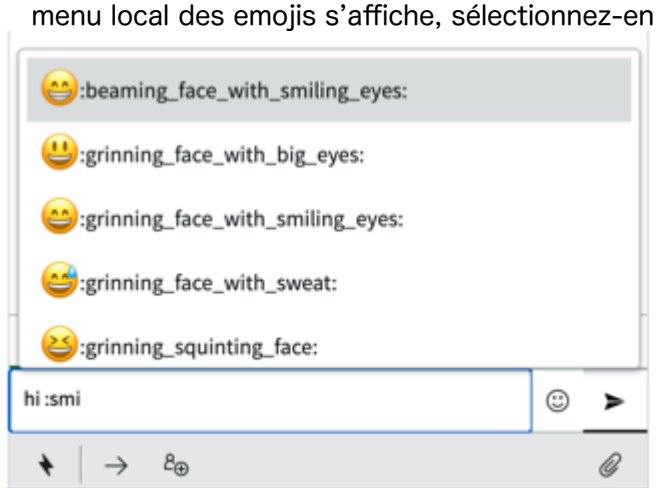
- Sélectionnez Insérer un emoji pour afficher la palette d’emojis. Sélectionnez ensuite un emoji dans la palette ou recherchez un emoji en saisissant un nom dans la barre de recherche de la palette emoji.

Traduction automatique

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



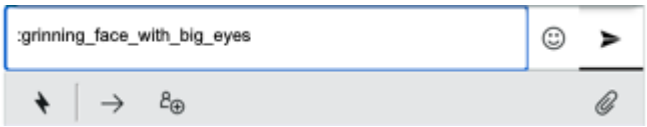
- Saisissez un deux-points suivi des premiers caractères du nom de l'emoji. Lorsque le menu local des emojis s'affiche, sélectionnez-en un.



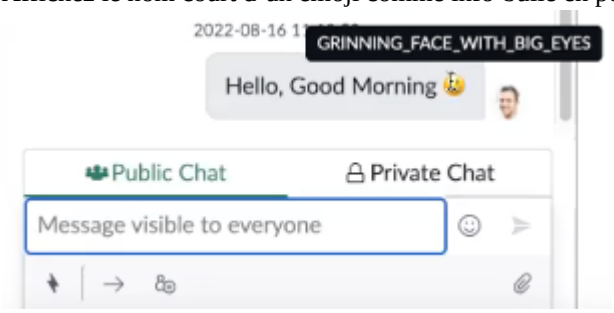
- Saisissez une combinaison de caractères spéciaux ou un nom court qui est automatiquement converti en emoji après avoir saisi un espace ou Entrée.

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.



2. Affichez le nom court d'un emoji comme info-bulle en positionnant le curseur sur l'emoji.

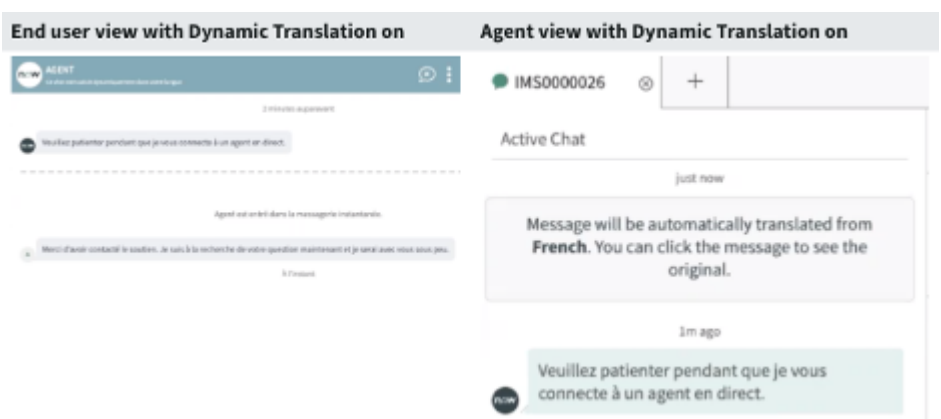


Converser dans une autre langue avec Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent

Utilisez Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent (DTAC) pour avoir une conversation instantanée avec un demandeur qui utilise une autre langue.

Indicateurs de traduction

Lorsqu'elle DTAC est activée, l'agent et le demandeur voient une bannière en haut de la conversation de messagerie instantanée indiquant que la conversation est traduite. Les agents bilingues peuvent déterminer s'ils maîtrisent suffisamment la langue du demandeur pour désactiver DTAC temporairement les sessions de messagerie instantanée individuelles selon les besoins.



Contrôle des traductions dynamiques pour les agents bilingues

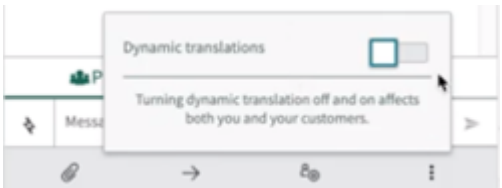
Lorsqu'un agent bilingue accepte une conversation de messagerie instantanée dans laquelle il parle couramment la langue du demandeur, DTAC ce n'est pas nécessaire. Avec le contrôle de session de messagerie instantanée Traductions dynamiques, les agents peuvent activer DTAC pour des sessions de messagerie instantanée individuelles.

Les agents peuvent sélectionner les points de suspension (⋮) en bas de la fenêtre de messagerie instantanée, puis sélectionner le **contrôle Traductions dynamiques** sur la position désactivée.

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

Lorsqu'il DTAC est désactivé, une notification s'affiche en haut des fenêtres de messagerie instantanée de l'agent et du demandeur, soulignant le changement d'état de cette session de messagerie instantanée.

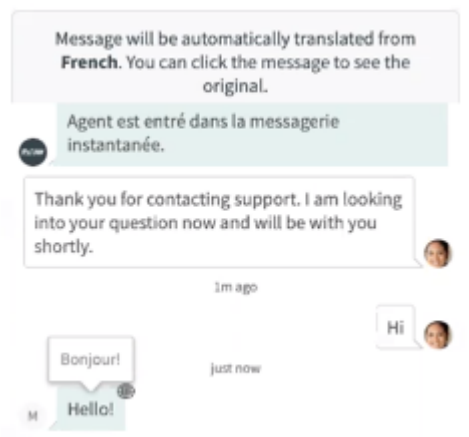
L'aptitude de traduction est désactivée à la fois pour le demandeur et pour l'agent, et ce, pour cette session de messagerie instantanée spécifique. La sélection dans une session de messagerie instantanée n'affecte pas la sélection dans d'autres sessions de messagerie instantanée et l'agent peut DTAC la désactiver et la réactiver au cours d'une session de messagerie instantanée.



Résoudre les problèmes liés aux messages traduits

Les services de traduction ne comprennent pas les expressions idiomatiques ou le jargon et il est possible que certains messages des utilisateurs soient perdus dans la traduction. Vous pouvez utiliser l'icône d'indicateur de traduction pour afficher le message d'origine du demandeur et rechercher sa signification selon vos besoins.

Vous pouvez accéder au message de messagerie instantanée individuel et sélectionner l'icône d'indicateur de traduction (icône) pour afficher le message d'origine non traduit du demandeur.



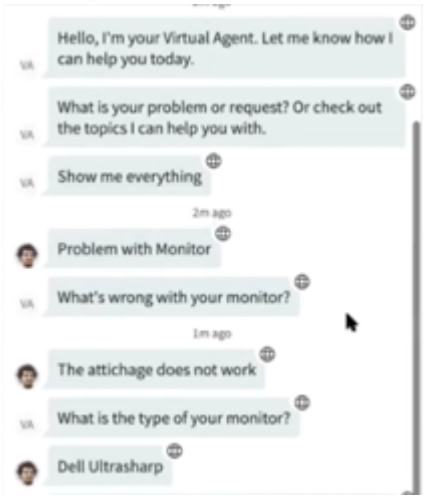
Transcriptions de messagerie instantanée traduites

Deux transcriptions de messagerie instantanée sont générées à la fin de chaque DTAC session de messagerie instantanée. Un enregistrement que le demandeur doit télécharger et enregistrer dans la langue du demandeur. L'autre est la transcription de l'agent, qui contient le texte tel qu'il apparaît dans la fenêtre de messagerie instantanée de l'agent. Si un agent a utilisé DTAC une partie de la messagerie instantanée, la transcription contient à la fois le texte traduit et le texte non traduit. Pour plus d'informations, consultez Téléchargements des transcriptions de messagerie instantanée pour les demandeurs.

Messagerie instantanée transférée depuis Agent virtuel

Une fois que vous avez accepté une conversation de messagerie instantanée d'un demandeur, vous pouvez voir l'historique de conversation instantanée entre le demandeur et le Agent virtuel demandeur dans sa langue préférée pour plus de contexte.

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



Pièces jointes dans DTAC

Lors de l'insertion d'une pièce jointe dans une messagerie instantanée, DTAC le nom du fichier ou le contenu de la pièce jointe ne sont pas traduits.

Envoi d'un message initié par l'agent au cours d'une messagerie instantanée asynchrone

Envoyez un message à un demandeur même lorsque celui-ci n'est pas en ligne lorsqu'il travaille sur des problèmes dans Espace de travail. Une conversation de longue durée entre un agent et un demandeur qui ne sont pas en ligne simultanément est appelée conversation de messagerie instantanée asynchrone.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans l'enregistrement d'interaction, sélectionnez **Composer un message**.
   Le formulaire Composer un message s'affiche pour les interactions qui ne sont pas de type Messagerie instantanée ou Messagerie.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Composer un message

Champ	Valeur
Canal	Canal de messagerie avec lequel les agents peuvent initier des messages pour se connecter avec les demandeurs. Pour la messagerie instantanée asynchrone, sélectionnez **mweb**.
De	ID de l'agent qui envoie le message.
À	ID du demandeur qui recevra le message.
Message	Entrez le message que vous souhaitez envoyer au demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Pièce jointe	Sélectionnez **Joindre un fichier** pour spécifier un fichier à joindre au message.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Messagerie instantanée asynchrone

Configurer le chat asynchrone pour le canal Web

Référence Messagerie instantanée d'agent

Les rubriques de référence fournissent des descriptions sur Messagerie instantanée d'agent.

Séparation de domaine et Messagerie instantanée d'agent

L'application Messagerie instantanée d'agent 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 .

Besoins

Toutes les fonctionnalités de prise en charge de domaine nécessitent le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Pour plus de détails, voir Request domain separation .

Configurer Messagerie instantanée d'agent avec Séparation de domaine

Séparation de domaine permet aux organisations de segmenter leurs données et leurs processus en fonction de critères spécifiques tels que l'unité business, la géographie ou d'autres facteurs.

Un fournisseur de service (SP) dispose d'un enregistrement de paramètre de messagerie instantanée (Messagerie instantanée d'agent) dans le domaine global lorsque l'instance est mise en service.

Traduction automatique

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

L’administrateur d’un sous-domaine peut spécifier Messagerie instantanée d'agent des paramètres pour ce sous-domaine, tels que les files d’attente de travail et les groupes d’affectation. Pour plus de détails, voir Configurer Messagerie instantanée d'agent.

Lorsqu’un utilisateur se connecte à un sous-domaine, un enregistrement de paramètres extraits Messagerie instantanée d'agent est créé.

Lors de l’utilisation de Séparation de domaine dans Messagerie instantanée d'agent, gardez à l’esprit les points suivants :

- Séparation de domaine s’applique à la fois du côté agent et du côté client de la messagerie instantanée. Cela signifie que les agents ne pourront accéder qu’aux enregistrements et données de messagerie instantanée qui se trouvent dans leur domaine, et que les clients ne pourront voir que les enregistrements de messagerie instantanée associés à leur domaine.
- Messagerie instantanée d'agent Les enregistrements sont automatiquement étiquetés avec le domaine de l’agent qui a géré la messagerie instantanée. Cela garantit que l’enregistrement de messagerie instantanée est associé au domaine approprié et que les agents ne peuvent afficher que les enregistrements de messagerie instantanée associés à leur domaine.
- Lorsqu’un agent est affecté à une conversation de messagerie instantanée, celle-ci est automatiquement affectée au domaine de l’agent. Cela permet de s’assurer que l’enregistrement de la messagerie instantanée est associé au domaine approprié dès le départ.
- Si un agent a besoin de transférer une messagerie instantanée à un autre agent ou de faire remonter la messagerie instantanée à un niveau de support supérieur, la messagerie instantanée est transférée à un agent qui est dans le même domaine que l’agent d’origine. Cela permet de s’assurer que l’enregistrement de la messagerie instantanée reste dans le domaine correct.

Création d’un rapport pour suivre le nombre de demandes d’aide

Créez un rapport qui suit le nombre de demandes d’aide.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Activez la règle métier Événements d’interaction.
   a. Accédez à la **Interaction** > **Tout**.
   b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l’en-tête **Nombre** .
   c. Cliquer sur **Configurer** > **Règles métier**.
   d. Sur l’écran Règles métier, sous la colonne **Nom** , cliquez sur **Événements d’interaction**.
   e. Dans l’écran Règles métier - Événements d’interaction, cochez la case **Actif** si elle n’est pas déjà cochée.
   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Créez une nouvelle définition de mesure pour l’interaction « aide demandée » sur l’écran Définition de mesure - nouvel enregistrement en saisissant Interaction dans le champ **Table** et en sélectionnant **Aide demandée** dans la liste **Champ** .
   Pour obtenir des étapes détaillées sur la création de définitions de mesures, consultez Définir une mesure .
3. Créez une nouvelle messagerie instantanée en tant que demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accepter la même messagerie instantanée qu'un agent.
5. Tout en étant toujours connecté en tant qu'agent, entrez l'action rapide `/l'aide`.
6. Accédez à la **Mesures** > **Instances** et enregistrez l'ID de l'enregistrement d'instance unique créé pour help_requested=true.
7. Accédez à la fenêtre d'administration et ouvrez l'interaction de l'étape précédente.
8. Participez à la conversation (en privé ou en public).
9. Accédez à la **Mesures** > **Instances** et observez qu'un enregistrement d'instance a été créé pour help_requested=true.
   Pour en savoir plus sur l'utilisation de la table d'instances de mesures, reportez-vous à la section Metric instance .

Messagerie instantanée d'agent Enregistrements connexes de l'interaction

La table Enregistrement connexe de l'interaction [interaction_related_record] suit les tâches et les articles de la base de connaissances (KB) qui sont créés, mis à jour ou affichés dans le contexte d'une interaction particulière. La table d'enregistrement connexe de l'interaction fait référence à l'interaction, au document connexe, à la relation avec une tâche ou un article de la base de connaissances, ainsi qu'au type d'opération sur le document connexe qui constitue la base de la relation.

Vue d'ensemble de la table d'enregistrement connexe de l'interaction

La table d'enregistrement connexe d'interaction suit les enregistrements de tâches et d'articles de la base de connaissances qui ont été créés, mis à jour ou affichés dans une interaction particulière. Les enregistrements de la table d'enregistrement connexe des interactions

- L'interaction
- Document connexe
- indique s'il s'agit d'une relation avec un article de la base de connaissances ou une tâche
- Type d'opération sur le document connexe qui a formé la base de la relation

Création d'enregistrements connexes de l'interaction

Les enregistrements connexes des interactions peuvent être créés manuellement ou automatiquement.

- Manuellement : les enregistrements sont créés manuellement via un formulaire d'enregistrement connexe d'interaction. Le formulaire est ouvert dans un espace de travail via une action d'interface utilisateur Enregistrement associé. Lorsque ce formulaire est utilisé pour créer la relation, le champ Opération n'est défini sur aucune valeur.
- Créé automatiquement via les règles métier
- Créé automatiquement via les appels des clients à partir d'un espace de travail

Configuration de la création automatique d'enregistrements connexes d'interaction

Vous pouvez mettre à jour ou créer des entrées dans la table Politique de relation d'interaction [interaction_relationship_policy] pour gérer les types d'opérations qui entraînent la création automatique d'enregistrements connexes d'interaction. Ceux-ci

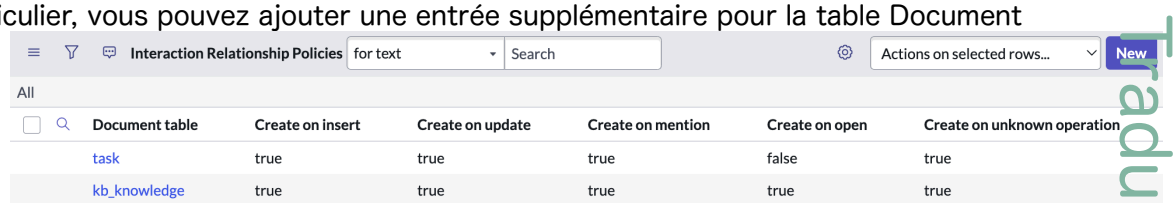
Traduction automatique

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

déterminent si des enregistrements liés à l'interaction peuvent être créés pour chacune des actions suivantes :

- Insertion : enregistrement créé à partir de l'espace de travail dans le contexte de l'interaction.
- Mettre à jour : enregistrement mis à jour à partir de l'espace de travail dans le contexte de l'interaction.
- Mention : numéro d'enregistrement mentionné dans une messagerie instantanée, entraînant le rendu d'une carte d'enregistrement.
- Ouvert : enregistrement ouvert dans l'espace de travail dans le contexte de l'interaction.
- Inconnu : enregistrement connexe de l'interaction créé par la logique automatisée autrement que via les actions de l'agent à partir de l'espace de travail.

Deux politiques incluses dans le système de base régissent le comportement des relations avec la table de tâches et kb_knowledge. Pour remplacer le comportement d'un type de tâche particulier, vous pouvez ajouter une entrée supplémentaire pour la table Document



appropriée.

Par défaut, la propriété com.glide.interaction.autocreate_relationships est définie sur true. Si elle est définie sur faux, seules les relations créées via le formulaire interaction_related_record sont créées. Toutes les autres sont bloquées par la règle métier « Bloquer l'autocréation de relation ».

Barre latérale

Barre latérale permet aux agents de collaborer avec d'autres personnes tout en travaillant sur un enregistrement de l'espace de travail.

https://player.vimeo.com/video/995464032?h=eff269086e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

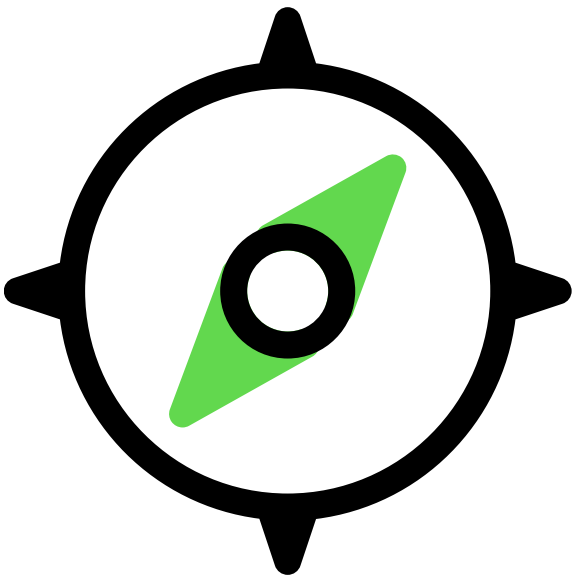
Traduction automatique

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

servicenow

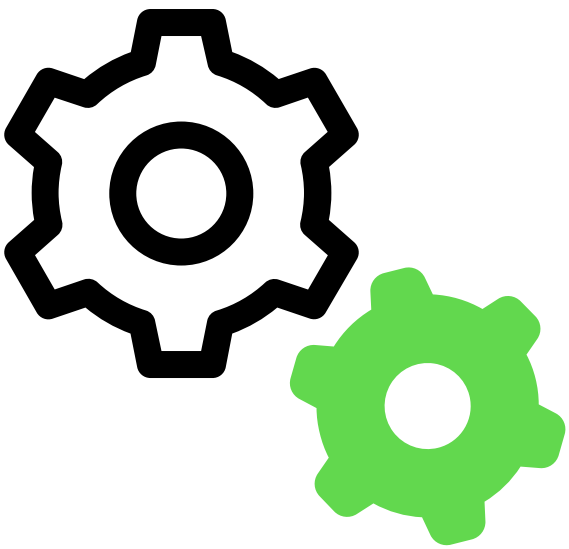
Premiers pas

Explorer



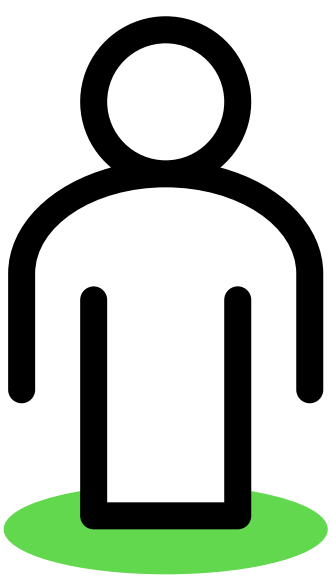
En savoir plus sur Barre latérale les concepts et les fonctionnalités.

Configurer



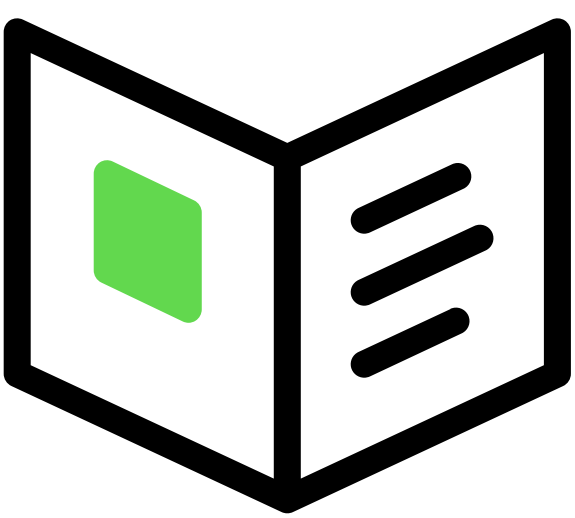
Installez, configurez Barre latérale et activez les modules d'extension pertinents.

Utiliser



Permet Barre latérale d'aider les agents à discuter avec d'autres personnes afin de résoudre les problèmes plus rapidement.

Référence



Obtenir Barre latérale des détails pour Séparation de domaine.

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Barre latérale

À l'aide de , les Barre latéraleagents peuvent collaborer en temps réel avec d'autres personnes sur un Espace de travail enregistrement. Ces Barre latérale discussions facilitent l'échange d'informations et de connaissances pour aider à résoudre les problèmes plus rapidement et avec des résultats de meilleure qualité.

Vue d'ensemble de Barre latérale

Un agent peut lancer une discussion de groupe à partir d'un enregistrement en saisissant des informations et un Espace de travail contexte préliminaires et en ajoutant des experts techniques. L'agent peut créer plusieurs discussions pour un enregistrement.

Barre latérale espaces de travail

Barre latérale est pris en charge dans les espaces de travail suivants :

- Gestion du service clientèle (CSM) Espace de travail configurable
- CSM Manager Workspace
- Ressources humaines (HR) Espace de travail d'agent
- Gestion des services informatiques (ITSM) Manager Workspace
- Espace de travail de la Réponse aux incidents de sécurité
- Espace de travail de gestion des fournisseurs

Pour plus d'informations sur l'ajout du bouton **Discuter** à un espace de travail pris en charge, reportez-vous à la section Ajout du bouton Discuter.

Pour en savoir plus sur l'ajout du bouton **Discuter** à un espace de travail non répertorié (comme l'Espace de travail pour l'exploitation des services), consultez l'article de la base de connaissances KB1213249 .

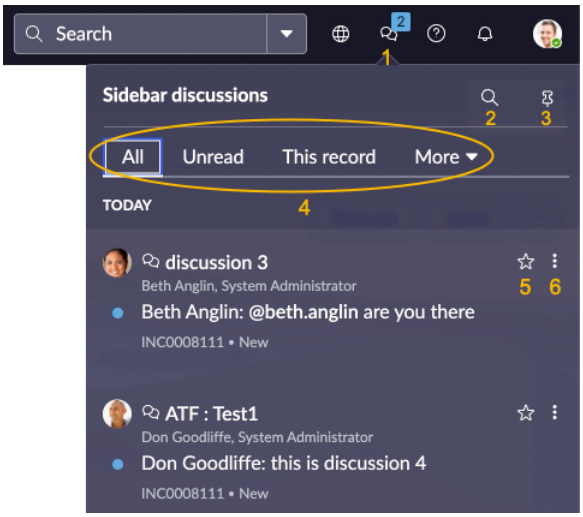
Composants Barre latérale

Barre latérale Panneau de discussion

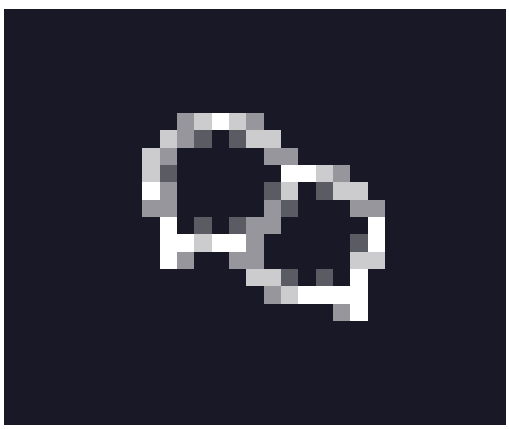
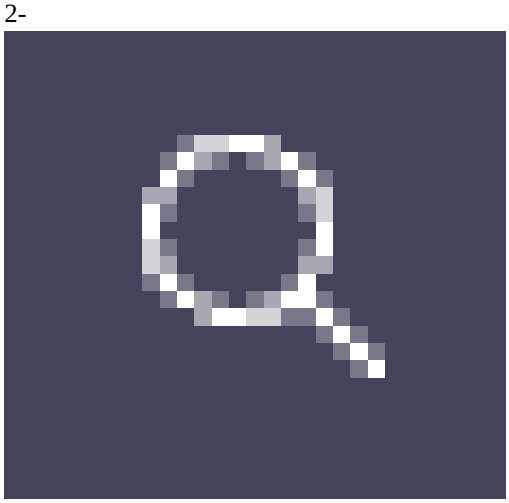
Lorsque vous sélectionnez l'icône de Barre latérale discussion , le panneau de discussion s'affiche Barre latérale :

Traduction automatique

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

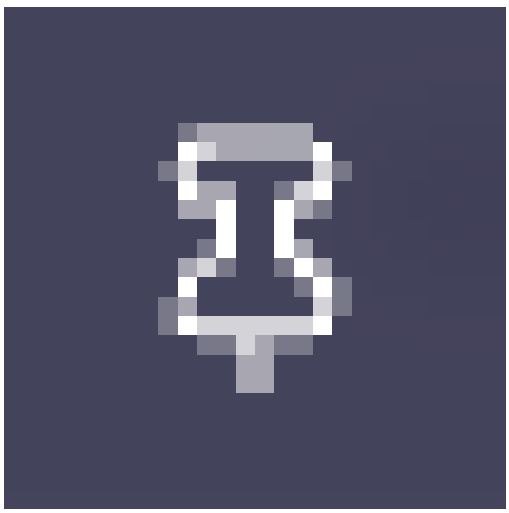


Le Barre latérale panel de discussion comprend :

Icône	Description
1 - 	Afficher la Barre latérale boîte de dialogue des discussions. Si un nombre dans un carré bleu apparaît, le nombre indique le nombre de discussions Sidebar qui sont actuellement actives.
2- 	Recherchez dans les Barre latérale discussions. Lorsque vous sélectionnez l'icône Rechercher, le champ **Recherche** s'affiche et vous pouvez saisir le texte que vous souhaitez localiser. Les résultats de la recherche s'affichent sous le champ de recherche et sont regroupés par message utilisateur, puis par nom de fichier. Sélectionnez **Annuler** pour effacer le champ de recherche et revenir à la Barre latérale discussion. Vous pouvez afficher tous les résultats de la recherche ou filtrer par discussions, messages et pièces jointes. Vous pouvez trier les résultats de recherche par les plus pertinents ou par date. Pour utiliser l'action rapide Rechercher dans la base de

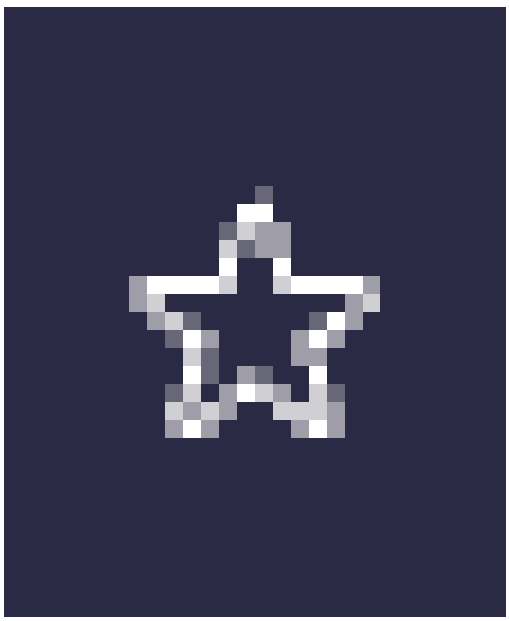
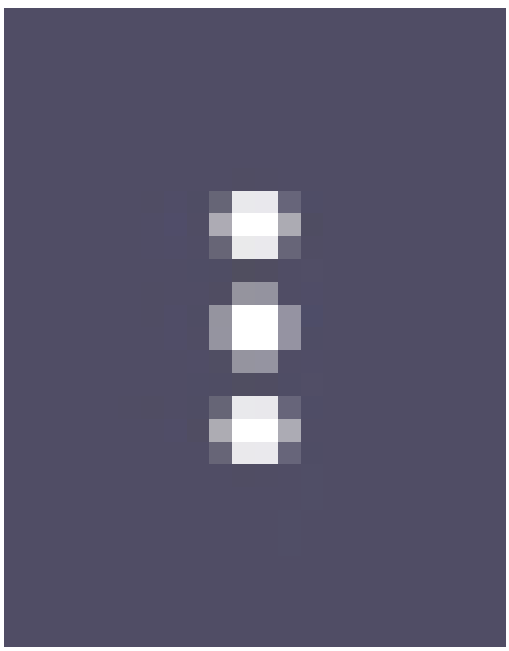
Traduction automatique

© 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.

Icône	Description
	connaissances, activez Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA et Disponibilité de Recherche IA [KB0867751].
3 – 	Épinglez définitivement le menu sur le côté de l'écran.
4 -	Sélectionnez les types de discussions que vous souhaitez afficher : • Toutes - toutes les discussions. • Non lu : toutes les discussions non lues. • Cet enregistrement - toutes les discussions liées à l'enregistrement qui est actuellement ouvert en arrière-plan. Les informations les plus récentes s'affichent et sont mises à jour lorsqu'un nouveau message est reçu, qu'il y a un message non lu ou qu'une nouvelle discussion est créée pour l'enregistrement. Vous pouvez également créer des discussions pour l'enregistrement en sélectionnant **Nouvelle discussion**. • Mentions : discussions qui vous mentionnent avec @yourusername. • Favoris : discussions que vous avez marquées comme favoris.

Traduction automatique

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

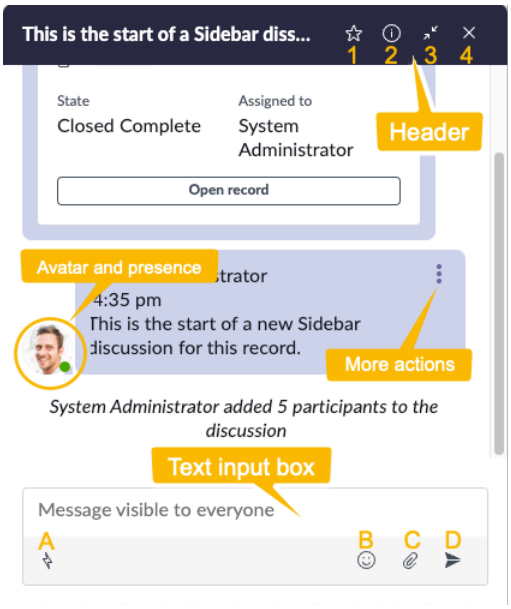
Icône	Description
5 - 	Marque la Barre latérale discussion comme favori. Les discussions qui ont été marquées comme favorites s'affichent sous l'onglet **Favoris** . Vous pouvez annuler une discussion en tant que favori en sélectionnant à nouveau l'icône en forme d'étoile.
6 : 	Affiche les options de la discussion : • Abandonner la discussion : fermez la boîte de dialogue de discussion (mais ne quittez pas la discussion). • Quitter la discussion : quitter la discussion.

Fenêtres de messagerie instantanée ancrées

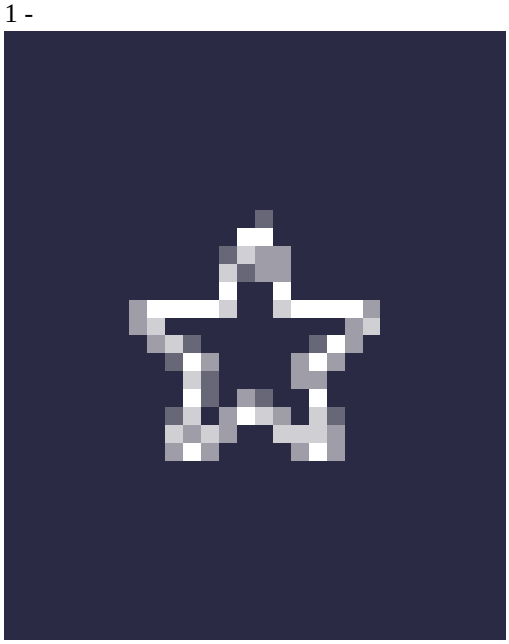
Les prestataires peuvent accéder à plusieurs Barre latérale discussions en même temps à l'aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées. Lorsqu'une Barre latérale discussion est créée, la carte d'enregistrement est automatiquement ajoutée au début de la fenêtre de messagerie instantanée. Les fenêtres de messagerie instantanée ancrée incluent 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.



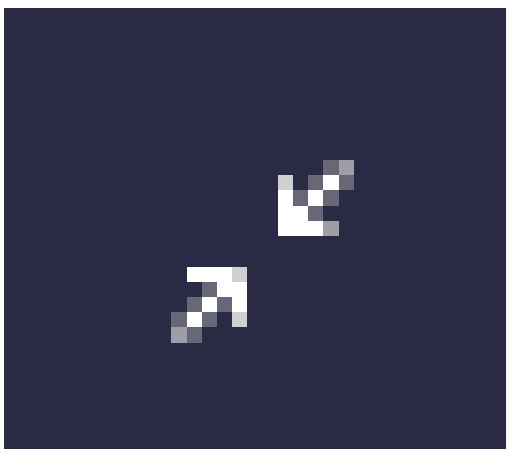
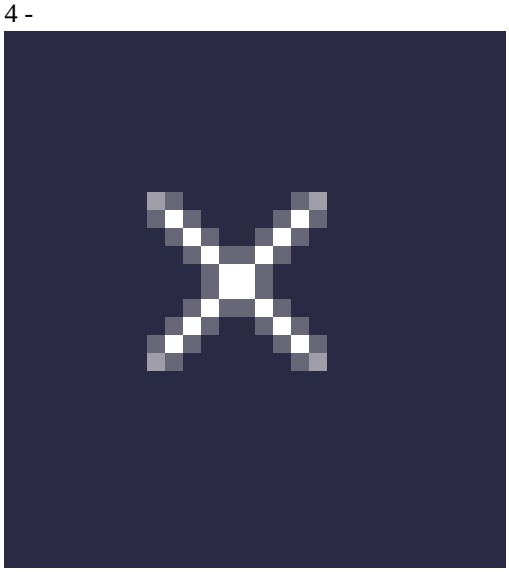
Icônes d'en-tête

Icône	Description
1 - 	Marque la Barre latérale discussion comme favori. Les discussions qui ont été marquées comme favorites s’affichent sous l’onglet **Favoris** . Vous pouvez annuler une discussion en tant que favori en sélectionnant à nouveau l’icône en forme d’étoile.

Traduction automatique

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

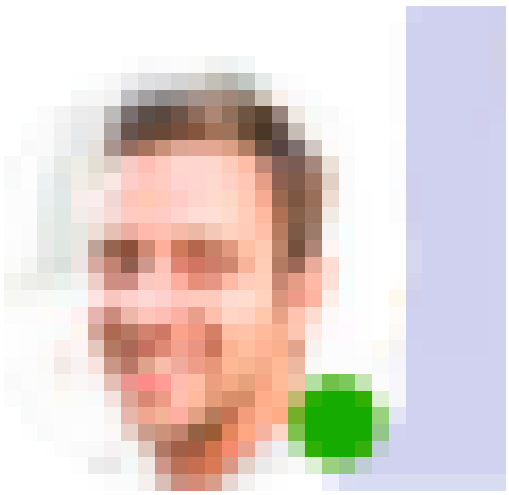
Icônes d'en-tête (suite)

Icône	Description
2 -	Ouvre le panneau Informations sur la discussion qui comprend le sous-menu À propos, le sous-menu Participants et le bouton **Quitter la discussion** . Dans le sous-menu À propos, vous pouvez afficher des informations sur la discussion. Dans le sous-menu Participants, vous pouvez ajouter et supprimer des participants. Si vous souhaitez faire exister la discussion, sélectionnez **Quitter la discussion**.
3 - 	Réduit la discussion afin qu'elle s'affiche uniquement sous forme d'onglet en bas de l'écran.
4 - 	Ferme la fenêtre.

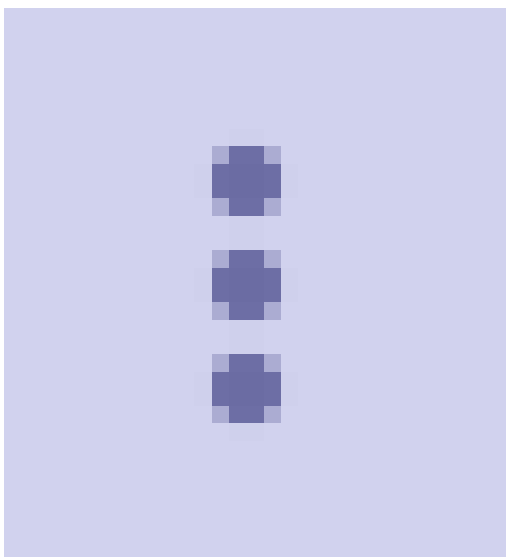
Traduction automatique

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

Avatar et présence de l'utilisateur

Avatar et présence de l'utilisateur	Description
	Affiche l'avatar et la présence de l'utilisateur (statut en ligne). Le point indique la présence de l'utilisateur selon qu'il est connecté ou non à la plateforme : • Point vert : l'utilisateur est connecté. • Aucun point : l'utilisateur n'est pas connecté. • Point orange : l'utilisateur s'est récemment déconnecté. Si Barre latérale et Microsoft Teams sont intégrés, Microsoft Teams les utilisateurs sont différenciés des Barre latérale utilisateurs avec une Microsoft Teams .

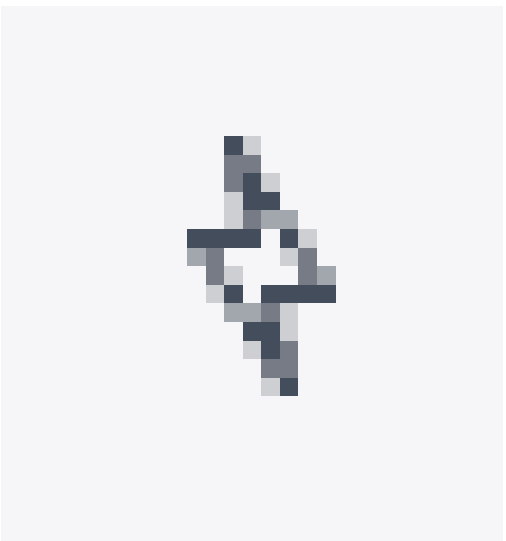
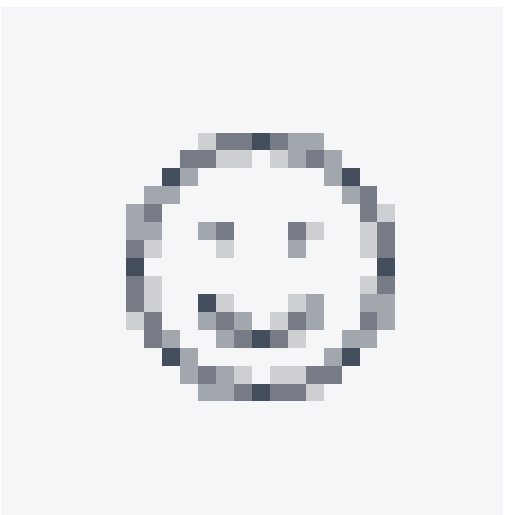
Icône Plus d'actions

Icône	Description
	Affichez des actions supplémentaires pour ce message, notamment : • Publier dans le flux d'activité • Supprimer du flux d'activité • Modifier le message • Supprimer le message

Traduction automatique

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

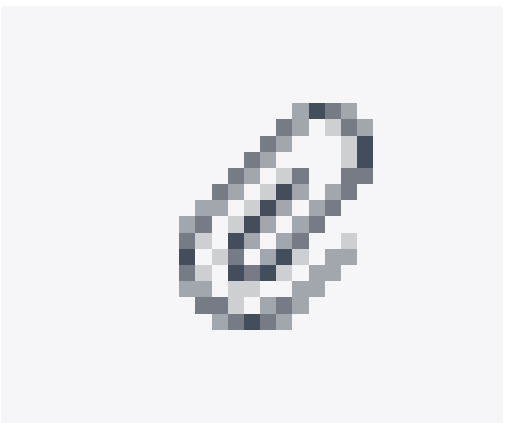
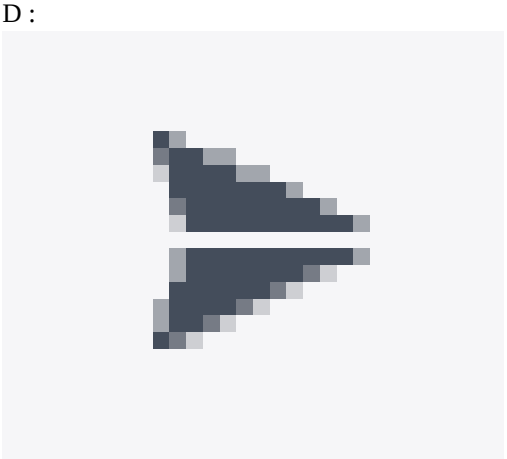
Icônes de zone de saisie de texte

Icône	Description
A : 	Accédez au système de base ou aux actions rapides personnalisées. L'agent peut lancer une recherche d'articles de la base de connaissances en sélectionnant l'icône d'actions rapides, puis en saisissant `search-kb`. L'agent est invité à rechercher l'article de la base de connaissances pertinent. En fonction de la recherche et du terme saisi, l'agent est en mesure d'afficher les articles de la base de connaissances qui correspondent au terme de recherche. L'agent peut ensuite sélectionner l'article de la base de connaissances et l'inclure dans la discussion. L'article de la base de connaissances s'affiche comme une carte d'enregistrement dans la Barre latérale discussion. La recherche d'articles de la base de connaissances est disponible avec le système de base. Vous pouvez résumer une discussion en entrant dans l'action rapide `/summarize` .
B : 	Affichez le menu emoji afin de pouvoir ajouter des emojis à la discussion.

Traduction automatique

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

Icônes de zone de saisie de texte (suite)

Icône	Description
C : 	Ajoutez des pièces jointes à la discussion en cours afin qu'elles puissent être partagées avec d'autres personnes dans la discussion. Vous pouvez faire glisser des fichiers et sélectionner l'icône de flèche d'envoi ou vous pouvez utiliser l'icône de pièce jointe.
D : 	Envoyez le message.

Si vous réduisez une fenêtre ancrée, elle apparaît sous la forme d'un onglet dans le menu de débordement en bas de l'écran. Passez la souris sur une fenêtre ancrée réduite pour afficher le numéro d'enregistrement et le titre de la messagerie instantanée afin d'identifier le contenu. Vous pouvez sélectionner n'importe quel onglet pour accéder à nouveau à cette discussion. Le menu de débordement peut contenir jusqu'à 25 fenêtres ancrées et cette limite est configurable. S'il y a plus de fenêtres ancrées qu'il n'est possible d'afficher sous forme d'onglets dans le menu de débordement, un onglet avec un nombre indique le nombre de fenêtres ancrées supplémentaires qui ne sont pas affichées.

Flux d'activité et Barre latérale

Pour permettre aux agents de publier des Barre latérale discussions dans le flux d'activité, vous devez Barre latérale intégrer le flux d'activité. Pour obtenir des instructions sur l'intégration Barre latérale au flux d'activité, reportez-vous à Intégration Barre latérale et flux d'activité. Pour en savoir plus sur l'utilisation Barre latérale avec le flux d'activité, reportez-vous à la section Flux d'activité dans Barre latérale.

Traduction automatique

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

Les Barre latérale paramètres de configuration sont disponibles via l'onglet Barre latérale sous **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**. Consultez les Installer Barre latérale pour obtenir les instructions. Une fois Barre latérale installé , vous devez configurer les paramètres d'administration. Consultez les Configurer Barre latérale pour obtenir les instructions.

Utiliser Barre latérale

Pour en savoir plus sur l'utilisation Barre latéralede , reportez-vous à la rubrique Utiliser Barre latérale pour plus d'informations.

Les fonctionnalités principales Barre latérale sont les suivantes :

- Boutons de discussion personnalisés
- Formulaires de l'interface utilisateur principale avec Barre latérale
- Barre latérale Nombre de badges de conversation non lus
- Fenêtre de messagerie instantanée ancrée
- Favoriser les discussions
- Panneau d'information de discussion
- Suggestions des participants à la discussion
- Actions rapides
- Intégration au flux d'activité
- Intégration à Recherche IA
- Partage de fichiers par glisser-déposer
- Emojis
- Utilisation de @ pour appeler un utilisateur

L'utilisation Barre latérale de et Microsoft Teams

Microsoft Teams Une fois Barre latérale et intégrés, les utilisateurs des deux applications peuvent collaborer l'un avec l'autre. Pour en savoir plus sur l'intégration Barre latérale à Microsoft Teams, reportez-vous à Barre latérale et Microsoft Teams.

Interface utilisateur principale

Vous pouvez créer des Barre latérale discussions sur les enregistrements d'interaction à partir de l'interface utilisateur principale Next Experience.

Séparation en domaines

Pour en savoir plus sur Séparation de domaine dans , reportez-vous à Barre latéralela rubrique Séparation de domaine et Barre latérale.

En savoir plus

Pour en savoir plus, consultez le cours ServiceNow University sur la barre latérale.

Traduction automatique

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

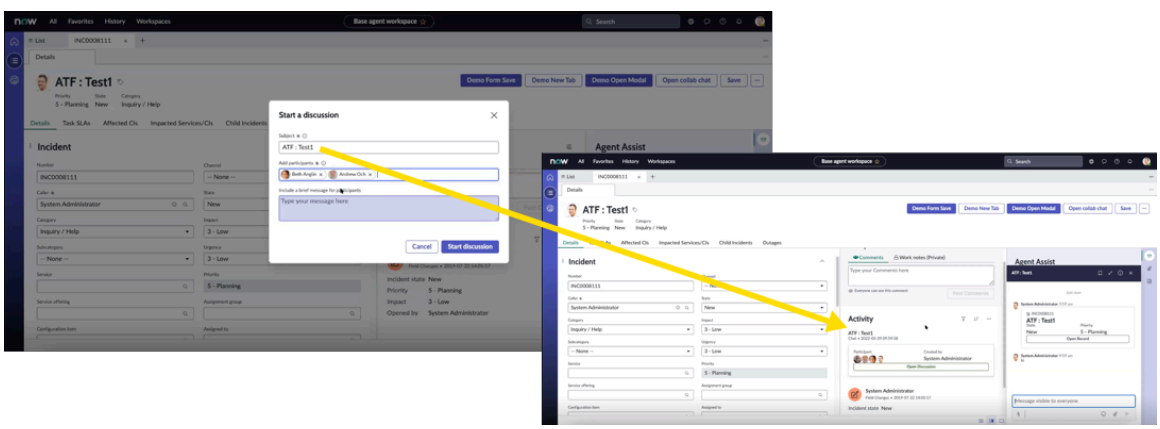
Flux d’activité dans Barre latérale

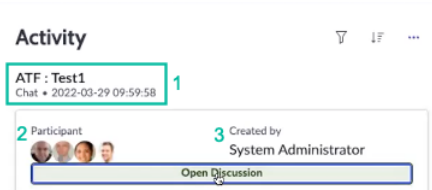
S’il Barre latérale est intégré au flux d’activité, vous pouvez créer des liens vers les discussions et publier des messages de discussion directement dans l’enregistrement connexe en tant qu’enregistrement de flux d’activité.

Remarque :
Barre latérale et les vignettes de discussion ne sont disponibles qu’avec Next Experience et non dans Interface utilisateur principale.

Lorsqu’une Barre latérale discussion est créée, une vignette de discussion correspondante Barre latérale est automatiquement ajoutée au flux d’activité. Les utilisateurs qui ont accès à l’enregistrement peuvent également accéder à la discussion à partir du flux d’activité. Barre latérale Les utilisateurs peuvent publier des messages de discussions dans le flux d’activité en tant que Barre latérale messages publiés. Ces messages peuvent être publiés dans le flux d’activité en tant qu’entrées modifiables qui peuvent être ajoutées et supprimées si nécessaire. Pour obtenir des informations générales sur les flux d’activité, consultez Flux d’activité .

Lorsque vous démarrez une Barre latérale discussion, une vignette correspondant à la discussion est automatiquement ajoutée au flux d’activité.





Vignette de barre latérale

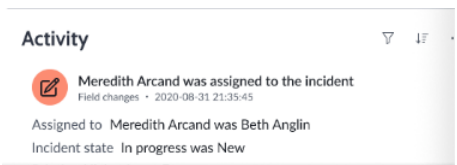
1	Barre latérale Nom de la discussion, type de conversation, date/heure à laquelle la discussion a commencé.
2	Photos de profil des participants (s’il y a plus de 5 participants, un badge affiche le nombre de participants supplémentaires dont les photos de profil ne sont pas visibles.)
3	Nom de l’utilisateur qui a créé la Barre latérale discussion.

Traduction automatique

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

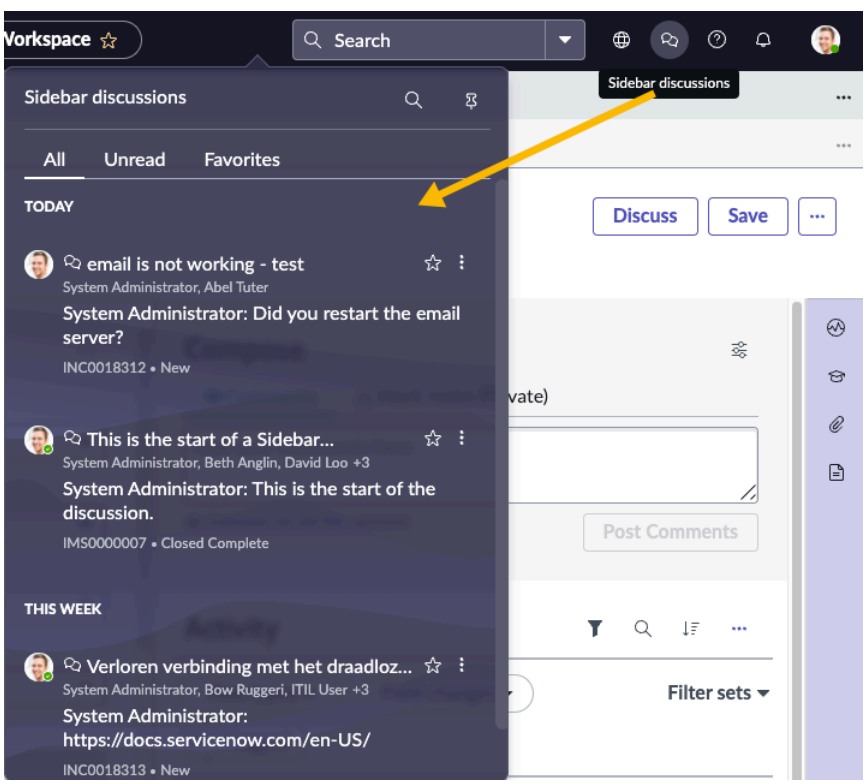
La carte d'enregistrement primaire apparaît dans le cadre du flux d'activité et affiche les éléments suivants :

- ID d'enregistrement
- Description brève
- Type
- État
- Affecté à
- Lien qui ouvre l'enregistrement
- Priorité (pour les cartes d'enregistrement basées sur des tâches)



Démarrer une discussion

Si vous sélectionnez **Ouvrir la discussion**, le panneau s'ouvre Barre latérale et affiche les Barre latérale discussions. Les clients et les rôles autres que les prestataires n'ont pas accès à l'enregistrement n'ont pas accès à la vignette de conversation, comme pour les notes de travail.



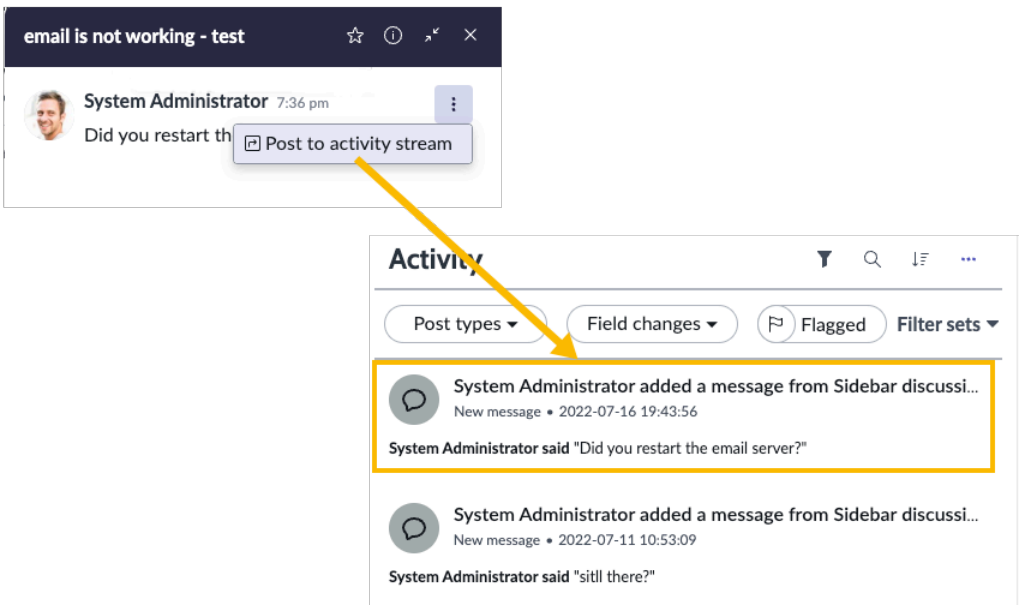
Publier un message

Vous pouvez sélectionner n'importe quel message dans le Barre latérale panneau de discussion et le publier dans le flux d'activité. Lorsque vous publiez un message à partir de la Barre latérale discussion sur le flux d'activité des enregistrements primaires, les informations les plus importantes sont directement liées à l'enregistrement. Cela vous

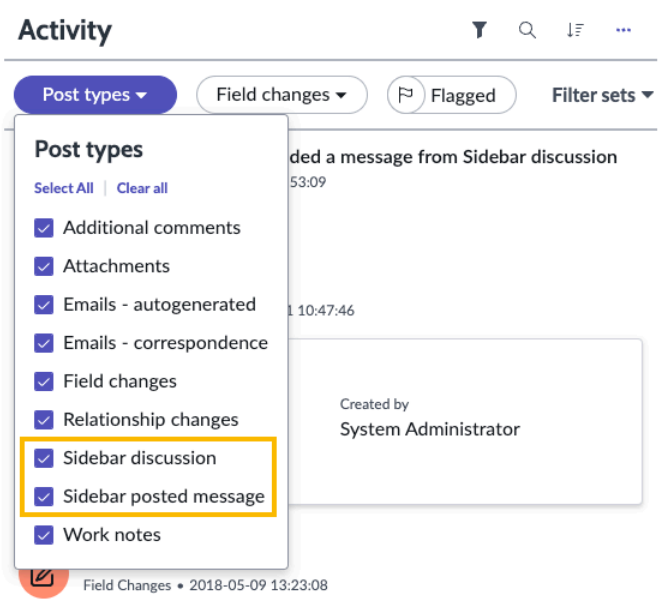
Traduction automatique

© 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.

permet d'accéder aux conversations collaboratives à partir d'un enregistrement afin de vous ajouter à la discussion et d'afficher l'historique de la conversation.



Si Barre latérale les messages publiés sur le flux d'activité ne s'affichent pas, assurez-vous que les options Discussion dans la **barre latérale** et **Message publié dans la barre latérale** sont sélectionnées dans le filtre de flux d'activité.

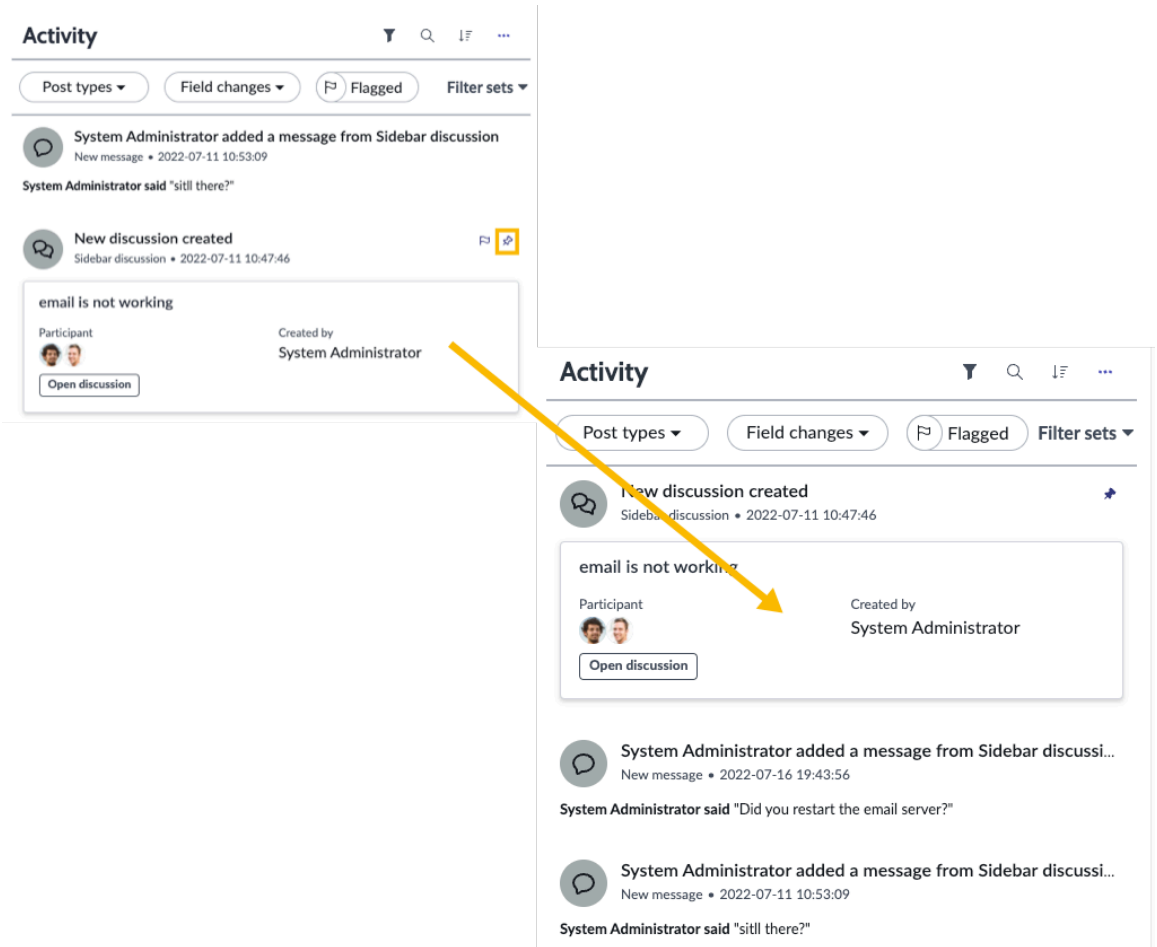


Épingler une vignette de discussion

Pour épingler une vignette de discussion dans le flux d'activité, sélectionnez l'icône de punaise pour épingler une vignette de discussion au flux d'activité. L'épinglage d'une vignette de discussion garantit que la discussion reste toujours en haut du flux d'activité.

Traduction automatique

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



Modification ou suppression d'un message dans Barre latérale

Si vous modifiez un message dans une Barre latérale discussion qui a déjà été publié dans le flux d'activité, tous les changements que vous avez apportés au message sont reflétés dans le flux d'activité.

Si vous avez publié un message avec une pièce jointe dans une discussion et que le message a déjà été publié dans le flux d'activité Barre latérale , toutes les modifications apportées à la pièce jointe seront reflétées dans le flux d'activité. Par exemple, si vous publiez un message avec une pièce jointe dans une discussion et qu'il est publié dans le flux d'activité Barre latérale , puis que vous supprimez la pièce jointe et la remplacez par une autre, le flux d'activité affiche la nouvelle pièce jointe.

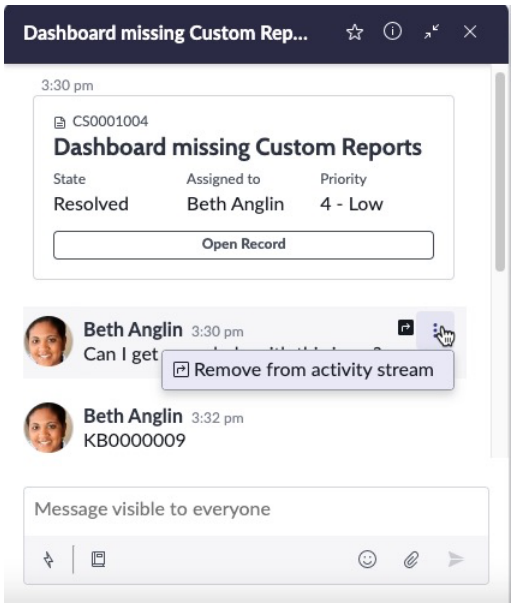
Si vous supprimez un message dans une Barre latérale discussion alors que le message d'origine a déjà été publié dans le flux d'activité, le message est supprimé du flux d'activité.

Supprimer un message du flux d'activité

Pour supprimer un message du flux d'activité, sélectionnez le menu **Actions supplémentaires** pour chaque bulle Barre latérale de discussion puis sélectionnez **Supprimer du flux d'activité**.

Traduction automatique

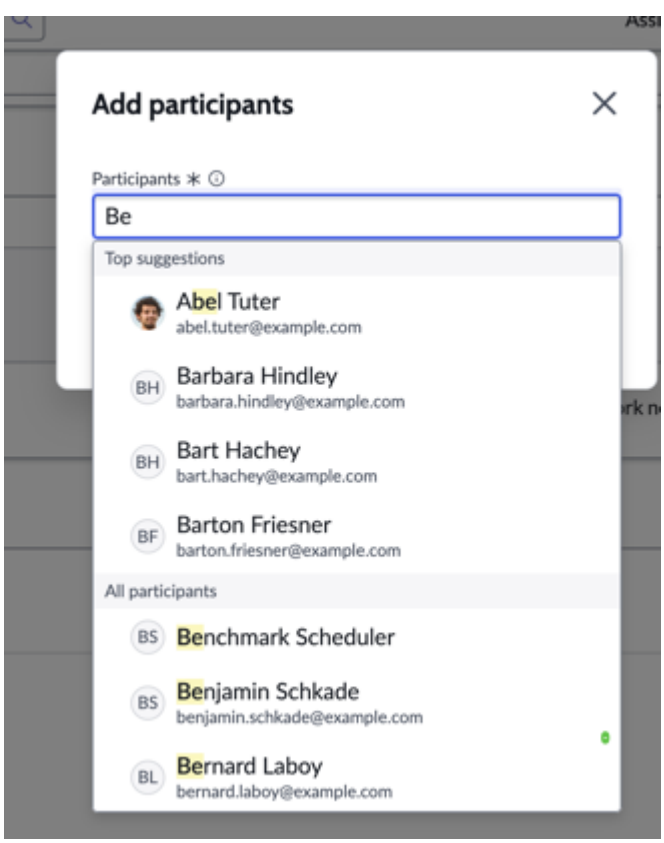
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Suggestions des participants dans Barre latérale

Activez les suggestions des participants pour afficher une liste d'utilisateurs et de groupes d'utilisateurs susceptibles d'être utiles à une Barre latérale discussion.

Lorsque vous ajoutez des participants à une Barre latérale discussion, une liste déroulante affiche les utilisateurs et les groupes d'utilisateurs qui peuvent être ajoutés. Si les suggestions des participants sont activées, le haut de la liste affiche « Meilleures suggestions ». Les participants suggèrent d'inclure des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs qui peuvent être utiles en raison de leur expertise connexe et qui ont également accès à l'enregistrement.



Traduction automatique

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

Besoins

Les suggestions des participants sont soumises aux exigences suivantes :

- Configuration requise pour le module d'extension : Pour accéder au service de base Suggestions des participants, vous devez télécharger le module d'extension Suggestions des participants (com.glide.sn_participant_suggestions). Les suggestions des participants sont optimisées uniquement pour les interactions, les tâches et les tables enfants de la tâche. Si vous souhaitez recevoir des suggestions de participants pour une autre table, vous devez personnaliser le service de suggestions de participants. Le module d'extension Suggestions des participants fonctionne conjointement avec le module d'extension Sidebar/Omni-Experience Standard feature Set. Les modules d'extension Suggestions des participants et Barre latérale doivent être installés pour que vous puissiez afficher la liste des utilisateurs suggérés.
- Table de recherche : la table de recherche (suggestion_service_lookup) pour les suggestions des participants s'applique uniquement au service de suggestion de participants de base et non aux services de suggestion de participants tiers.

Configurer Barre latérale

Installez et configurez Barre latérale de sorte que les agents puissent collaborer en temps réel avec d'autres personnes.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration Barre latérale implique l'installation Barre latérale, l'ajout du bouton Discuter, la configuration de la requête de membre et la configuration de l'outil de Barre latérale recherche de participants. Il existe également des étapes supplémentaires si vous souhaitez intégrer Barre latéraleMicrosoft Teamsà .

1. Installez Sidebar.

   Vous pouvez installer Barre latérale, qui fait partie de l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience, si vous disposez du rôle administrateur.

2. Configurez Sidebar.

   Activez et configurez les options.

3. Ajoutez le bouton Discuter.

   Ajoutez le bouton Discuter aux objets sur lesquels il n'est pas installé et aux espaces de travail personnalisés où vous devez l'activer Barre latérale sur un objet.

4. Configurez la requête de membre de Sidebar.

   La configuration de la requête de membre Barre latérale entraîne le préremplissage de la liste des participants sur l'écran Démarrer une discussion dans la barre latérale.

5. Si vous souhaitez que les utilisateurs et Microsoft Teams les utilisateurs communiquent Barre latérale entre eux, vous devez intégrer les étapes suivantes :

   a. Vue d'ensemble de l'intégration de Sidebar et Teams.

   b. Intégrer Barre latérale et Microsoft Teams.

   c. Activer ou configurer l'intégration Microsoft Teams.

Traduction automatique

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

Installer Barre latérale

Vous pouvez installer Barre latérale, qui fait partie de l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience, si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Veillez à ce que l'application et toutes les ServiceNow® associées de la boutique possèdent des autorisations ServiceNow® valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Barre latérale :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Pour trouver l'application, entrez la Barre latéralefonctionnalité standard omni-expérience définie dans les critères de filtre.

   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. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Barre latérale la fonctionnalité.
4. **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.
5. Sélectionnez **Installer**.
6. Si vous souhaitez utiliser l'action rapide Rechercher dans la base de connaissances, activez Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA et Disponibilité de Recherche IA [KB0867751].

Traduction automatique

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

L'activation des suggestions des participants dans Barre latérale affiche une liste d'utilisateurs compétents qui peuvent aider à résoudre le problème. Une fois que vous avez activé les suggestions des participants, vous pouvez configurer qui Barre latérale décide est un utilisateur compétent et quels groupes y ont accès. Après l'installation Barre latérale, activez-le et configurez-le Barre latérale afin qu'il puisse collaborer avec d'autres personnes pour résoudre les problèmes.

Avant de commencer

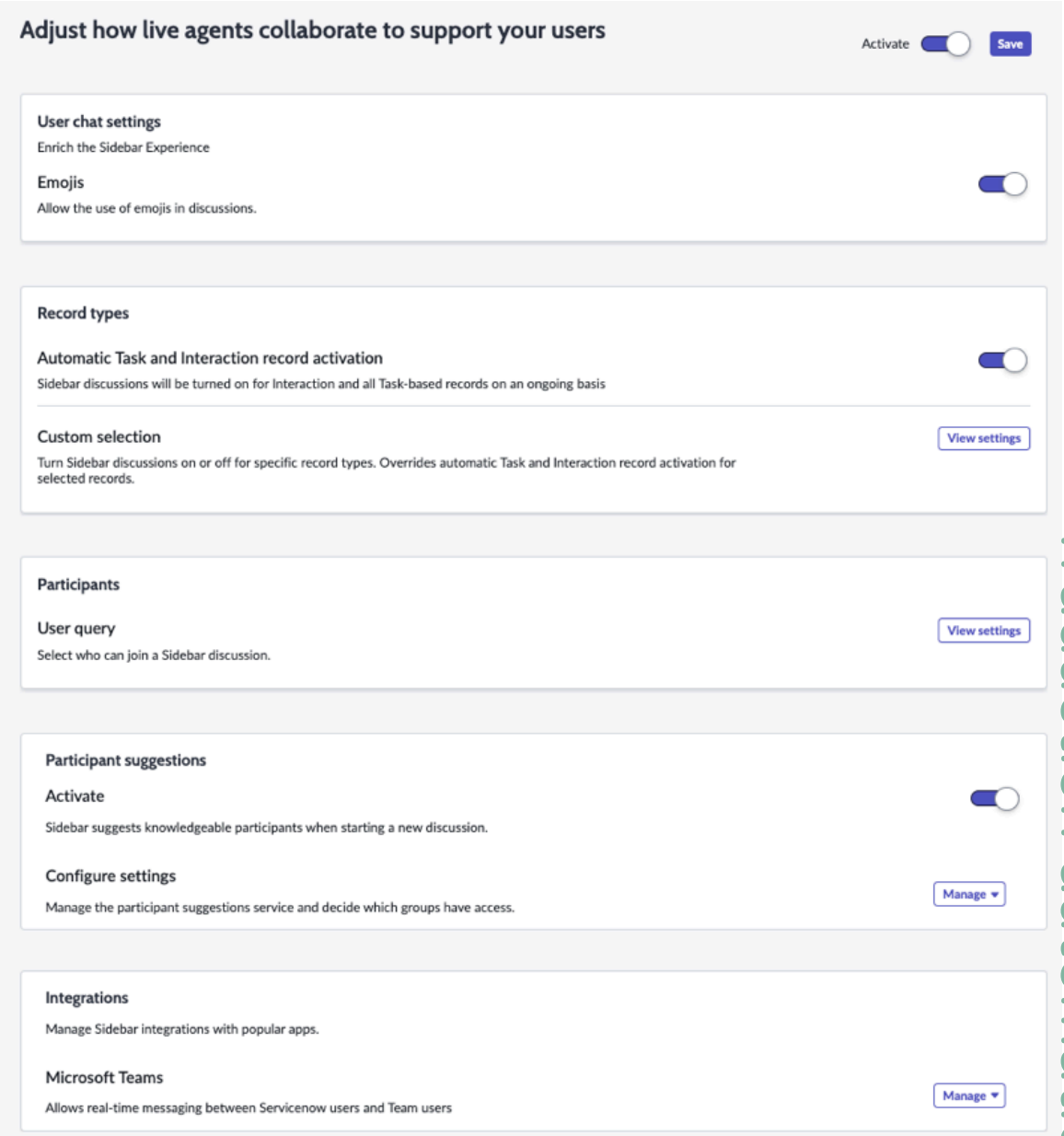
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Sélectionnez la vignette **Sidebar** .
   L'écran Barre latérale de paramètres intitulé « Ajuster la façon dont les agents actifs collaborent pour prendre en charge vos utilisateurs » s'affiche.
3. Activez Barre latérale en activant l'option **Activer** et en sélectionnant **Enregistrer**.
   L'écran avec les options de configuration s'affiche Barre latérale .

Traduction automatique

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

4. Configurez les options.

Paramètres utilisateur de la messagerie instantanée

Champ	Description
Emojis	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver les emojis.

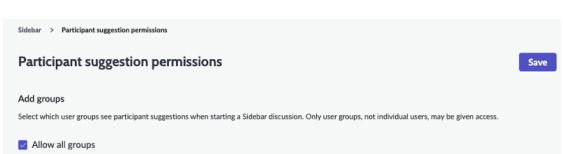
Participants

Champ	Description
Requête utilisateur	Si vous sélectionnez **Afficher les paramètres** , l'une des listes suivantes s'affiche :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ Utilisateurs automatiquement pré-remplis pour que l'agent les ajoute à une discussion ○ Utilisateurs qui s'affichent lorsque l'agent recherche des participants à ajouter à une discussion Pour en savoir plus, consultez Configuration de la Barre latérale requête de membre.

Suggestions des participants

Champ	Description
Activer	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver les suggestions des participants. Utilisez les suggestions des participants pour afficher une liste d'utilisateurs et de groupes d'utilisateurs susceptibles d'être utiles dans la Barre latérale discussion. Pour en savoir plus sur les suggestions des participants, reportez-vous à la section Suggestions des participants dans Barre latérale.
Configurer les paramètres	Si vous activez les suggestions des participants, la liste déroulante Gérer s'affiche. Sélectionnez une option de configuration : ○ Afficher la configuration : affiche la table Suggestions des participants et les listes connexes. ○ Afficher les autorisations : affiche la page des autorisations de suggestions des participants dans laquelle vous configurez si les suggestions des participants s'affichent pour des groupes spécifiques ou pour tous les groupes. Pour permettre à tous les groupes d'afficher les suggestions des participants, sélectionnez **Autoriser tous les groupes** , puis **Enregistrer**. Les autorisations ne peuvent pas être configurées au niveau d'un utilisateur individuel. Assurez-vous donc que tous les utilisateurs que vous souhaitez inclure appartiennent à un groupe pertinent.  Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration des suggestions des participants, reportez-vous à la section Suggestions des participants dans Barre latérale.

Traduction automatique

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

Intégrations

Champ	Description
Microsoft Teams	S'il Barre latérale n'est pas déjà intégré à Microsoft Teams, sélectionnez **Configurer** pour configurer les options pour la première fois. Consultez Activer ou configurer l'intégration Microsoft Teams pour plus d'informations. S'il Barre latérale a déjà été intégré à Microsoft Teams, la liste déroulante Gérer s'affiche. Sélectionnez une option de configuration : ○ Afficher la configuration (pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activer ou configurer l'intégration Microsoft Teams). ○ Afficher les autorisations (pour plus d'informations, reportez-vous à la section Gérer les Microsoft Teams autorisations) ○ Supprimer l'intégration : si vous sélectionnez cette option, un message d'avertissement s'affiche indiquant que l'intégration entre Barre latérale et Microsoft Teams sera supprimée. Sélectionnez Annuler si vous ne souhaitez pas supprimer l'intégration ou Supprimer si vous souhaitez supprimer l'intégration.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Intégration Barre latérale et flux d'activité

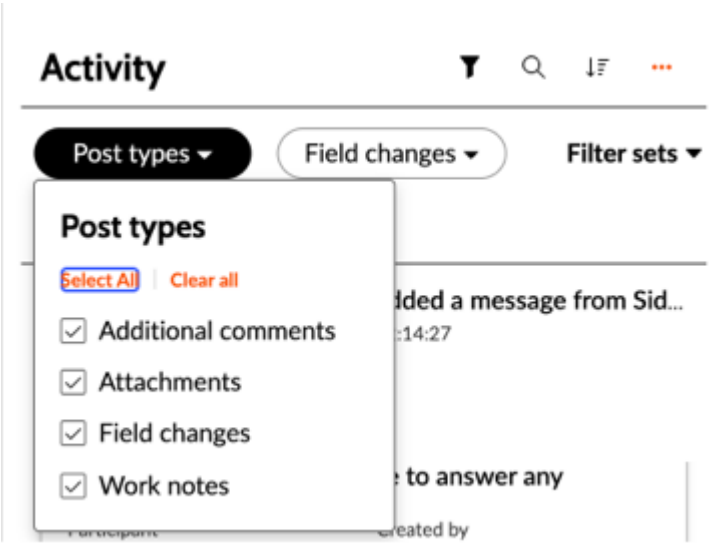
Pour que les agents publient Barre latérale des discussions dans le flux d'activité, Barre latérale elles doivent être intégrées au flux d'activité et Barre latérale les options doivent s'afficher dans les filtres de publication. Si les Barre latérale options ne s'affichent pas dans les filtres de publication, vous devez les ajouter.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Traduction automatique

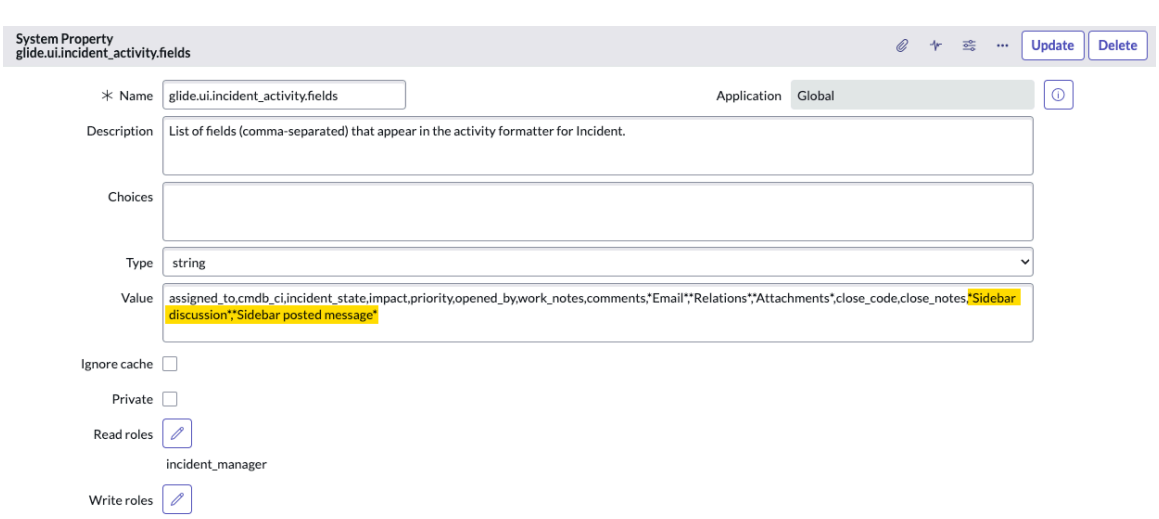
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Liste des types de publication sans Barre latérale options :



Procédure

1. Si Barre latérale a été automatiquement installé dans l'espace de travail :
   a. Vérifiez le fichier sys_properties pour l'enregistrement glide.ui. {table_name}_activity.fields où {table_name} est le nom de la table d'enregistrements parente.
   b. Si l'enregistrement de fichier sys_properties existe pour la table d'enregistrement, vérifiez s'il inclut une **discussion dans la barre latérale** et un **message publié dans la barre latérale**. Si ce n'est pas le cas, ajoutez la **discussion dans la barre latérale** et le **message publié dans la barre latérale** à la fin de la valeur existante.

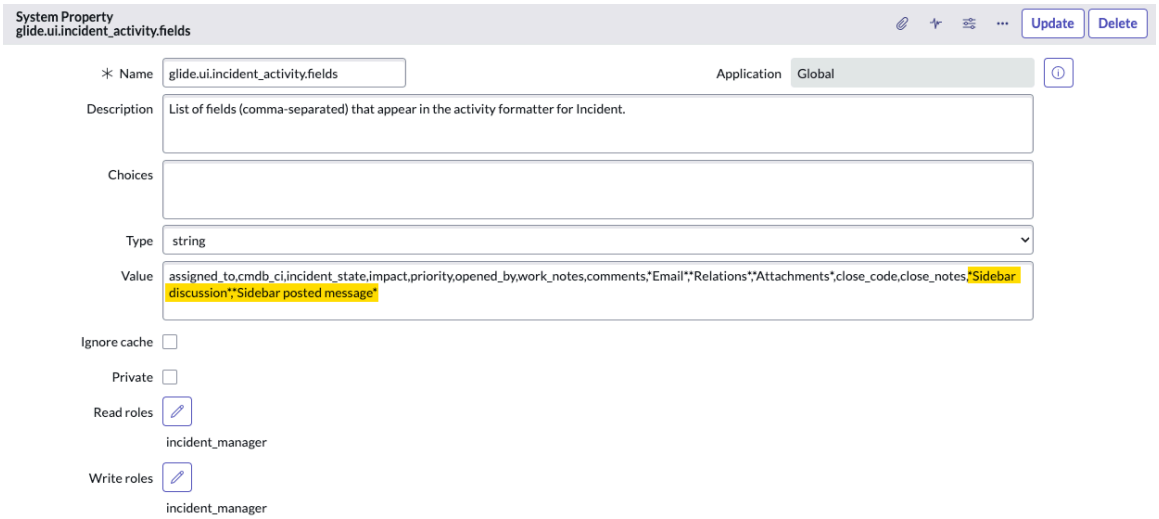


2. S'il Barre latérale a été ajouté manuellement pour un enregistrement dans un espace de travail :
   a. Vérifiez le fichier sys_properties pour glide.ui. {table_name}_activity.fields où {table_name} est le nom de la table d'enregistrements parente.
   b. Si l'enregistrement de fichier sys_properties existe pour la table d'enregistrement, vérifiez s'il inclut une **discussion dans la barre latérale** et un **message publié dans la**

Traduction automatique

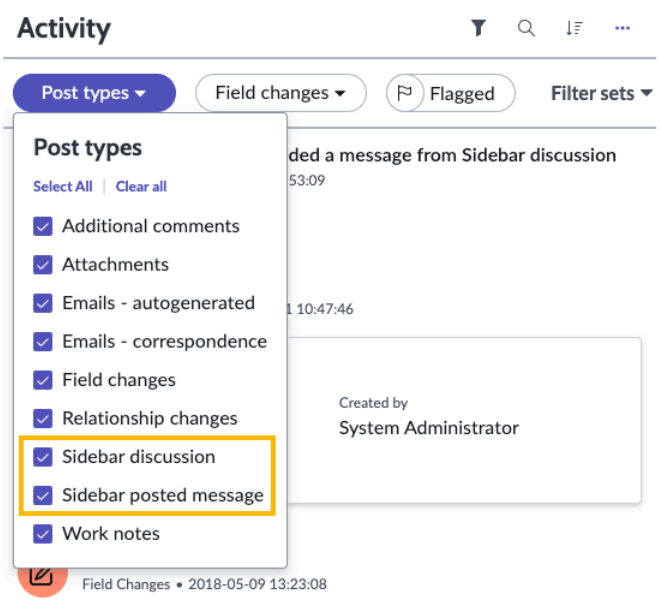
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

barre latérale. Si ce n'est pas le cas, ajoutez la **discussion dans la barre latérale** et le **message publié dans la barre latérale** à la fin de la valeur existante.



c. Si l'enregistrement de fichier sys_properties n'existe pas pour la table d'enregistrement, il charge les filtres par défaut qui contiennent Barre latérale des filtres.

Remarque :
Liste des types de publication avec Barre latérale options :



Ajout du bouton Discuter

Pour utiliser Barre latérale, vous devez ajouter le bouton **Discuter** aux objets sur lesquels il n'est pas automatiquement installé et aux espaces de travail personnalisés où vous devez l'activer Barre latérale sur un objet. Après avoir ajouté le bouton **Discuter** , vous pouvez créer Barre latérale des discussions.

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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous n'avez pas besoin d'ajouter le bouton **Discuter** à ces espaces de travail, car il est automatiquement installé pour les types spécifiés :

Espace de travail	Bouton fourni avec le système de base
Espace de travail configurable CSM	Ticket, interaction
CSM Manager Workspace	Ticket, interaction
Espace de travail du répartiteur FSM	Tâche, commande de travaux
Espace de travail d'agent RH (configurable uniquement)	Ticket
Espace de travail du gestionnaire RH	Ticket, tâche de catalogue, demande de changement, tâche de changement, incident, interaction, problème, élément de demande
ITSM Manager Workspace	Tâche de catalogue, demande de changement, incident, interaction, demande, élément de demande
Vendor Management Workspace	Demande de changement, panne de CI CMDB, entreprise principale, crédit de service

Pour en savoir plus sur l'ajout du bouton **Discuter** à un espace de travail non répertorié (comme Espace de travail pour l'exploitation des services), consultez l'article de la base de connaissances KB1213249 .

Remarque :
Après avoir ajouté le bouton **Discuter** , vous devez configurer le flux d'activité. Pour plus d'informations, consultez Flux d'activité dans Barre latérale.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Configurations des actions de formulaire UX**.
2. Sur l'écran Configurations des actions UX, sélectionnez l'espace de travail dans lequel vous souhaitez ajouter le bouton **Discuter** .
3. Sur l'écran Mises en page des actions de formulaire UX, sélectionnez **Nom** dans la liste déroulante et entrez incident dans le champ de recherche.

4. Sélectionnez le résultat de recherche qui porte le nom Incident et une configuration d'action des actions SOW.
   L'écran Mise en page des actions de formulaire UX - Incident s'affiche.
5. Vérifiez que vous êtes dans le bon périmètre de l'application.

   Example
   Par exemple, utilisez l'application principale de l'espace de travail configurable Optimisation de la main d'œuvre pour les actions de Manager Workspace.
6. Sélectionnez l'onglet Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez un nouvel enregistrement ou modifiez un enregistrement existant :
   - Créer un enregistrement : créez un nouvel enregistrement de mise en page des actions de formulaire UX pour ajouter un Barre latérale bouton de discussion aux objets qui s'étendent à partir des tables de tâches et d'interactions.
     a. Définissez le nom et sélectionnez la table dans le menu déroulant.

     Remarque :
     Les champs restants doivent être remplis automatiquement. Notez que Barre latérale les discussions ne prennent en charge que les tables qui s'étendent à partir des tables de tâches et d'interactions.

     b. Sur l'écran Élément de mise en page des actions de formulaire UX, saisissez les informations suivantes :

Champ	Valeur
Nom	Ouvrir le chat de collaboration
Étiquette	Discuter
Action	Ouvrir le chat de collaboration (Assurez-vous que la bonne action est sélectionnée en fonction de vos besoins. Ouvrez le chat de collaboration pour la tâche ou pour l'interaction. Dans cet exemple, nous configurons le bouton Discuter sur l'incident, nous avons donc utilisé l'action Ouvrir le chat de collaboration pour la tâche)
Application	Gestion des incidents : Espace de travail pour l'exploitation des services
Table	Global

     c. Si votre organisation dispose de plusieurs éléments de mise en page d'actions de formulaire UX pour Barre latérale les discussions, assurez-vous d'associer les éléments appropriés aux actions en fonction de la valeur de l'étiquette.
     d. Sélectionnez Enregistrer.
   - Modifiez un enregistrement existant.
     a. Sélectionnez Modifier.
     b. Recherchez la valeur d'étiquette « Discuter » dans le champ Collecte.
     c. Ajoutez-le à la liste d'éléments de mise en page des actions de formulaire UX.
     d. Sélectionnez Enregistrer.
     e. Si votre organisation dispose de plusieurs éléments de mise en page Actions de formulaire UX pour Barre latérale les discussions, assurez-vous d'associer les éléments appropriés aux actions en fonction de la valeur de l'étiquette.
8. Dans le champ Filtrer la navigation, saisissez sys_us_form_action_layout.list.
9. Filtre par nom = incident et configuration de l'action = SOW.
10. Sélectionnez l'onglet **Formulaire UX : éléments de mise en page de l'action** .
11. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle entrée et renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom	Ouvrir le chat de collaboration

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Étiquette	Discuter
Action	Ouvrir le chat de collaboration (assurez-vous que l'action appropriée est sélectionnée en fonction de vos besoins Ouvrir le chat de collaboration pour la tâche ou pour l'interaction.)
Application	Gestion des incidents : Espace de travail pour l'exploitation des services
Table	global

12. Enregistrer l'élément de mise en page de l'action de formulaire UX.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez activer Barre latérale pour les tables autres que les tâches et ajouter le bouton Discuter à la mise en page, reportez-vous à la section Ajout du bouton Discuter pour les tables autres que Tâche.

Ajout du bouton Discuter pour les tables autres que Tâche

Pour l'utiliser Barre latérale dans des tables autres que des tâches, procédez comme suit pour ajouter le bouton Discuter à la mise en page.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Saisissez `sys_declarative_actions_assignment_list` dans le navigateur de filtre.
2. Filtrez les valeurs Étiquette de l'action qui contiennent Ouvrir la fenêtre modale de création de chat de collaboration.
3. Sélectionnez le résultat d'enregistrement que vous souhaitez modifier.
4. Dans l'affectation d'action Ouvrir la fenêtre modale de la messagerie instantanée de collaboration, faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à Liens connexes et sélectionnez l'onglet Mappages d'événements du complément UX.
5. Ouvrez l'enregistrement Mappage d'événements du complément UX et vérifiez si le champ Application utilise le modèle de page commun.
6. Créez un mappage d'événements du complément UX en copiant toutes les valeurs de champ du niveau de base. Ouvrez l'enregistrement Créer une messagerie instantanée de collaboration incluant l'ID d'élément source, l'action déclarative source, l'événement cible et le mappage de charge utile cible.
7. Recherchez le macroponent parent personnalisé que votre organisation utilise si nécessaire.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Si vous n'êtes pas sûr de l'utilisation du macroponent UX dans votre espace de travail configurable, vous pouvez rechercher l'enregistrement de définition en accédant à Générateur d'IU, en sélectionnant Menu > développeur > Ouvrir la définition de page.

Configuration de la Barre latérale requête de membre

La configuration de la requête de Barre latérale membre pré-remplit la liste des participants sur l'écran de discussion Démarrer une barre latérale.

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** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans le menu de la page Expérience administrateur CI, sélectionnez Barre latérale.
   L'écran Barre latérale des paramètres avec l'en-tête « Ajuster la façon dont les agents actifs collaborent pour prendre en charge vos utilisateurs » s'affiche.
3. Dans la section Participants de l'écran Barre latérale des paramètres, sélectionnez **Afficher les paramètres**.
   L'écran Requête de Barre latérale membre s'affiche.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour modifier une requête existante, sélectionnez son nom.
   - Pour créer une nouvelle requête, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs :

Champ	Description
Nom	Nom de la requête de membre.
Actif	Indique si la requête est active.
Type	Dans la liste déroulante, sélectionnez **Pré-remplir** ou **Rechercher**. ○ Pré-remplissage : sélectionnez automatiquement tous les membres du groupe d'affectation. ○ Recherche : ajouter uniquement des membres du groupe d'affectation.
Ordre	Ordre dans lequel la condition d'acheminement de cette file d'attente est prise en compte, par rapport à d'autres files d'attente.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Mode de condition	Type de condition pour l'acheminement des éléments de travail dans la requête. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Avancé** ou **Simple**. ○ Simple : spécifiez une condition d'acheminement à l'aide du Créateur de conditions. ○ Avancé : spécifiez une condition scriptée JavaScript.
Table de condition	S'affiche si vous avez sélectionné **Simple** pour le mode de condition. Dans la liste déroulante, sélectionnez la table.
Condition	S'affiche si vous avez sélectionné **Simple** pour le mode de condition. Utilisez les boutons **Ajouter une condition de filtre** et **Ajouter une clause « OU »** pour créer la condition de la requête.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Script de condition	S'affiche si vous avez sélectionné **Avancé** pour le mode de condition. Entrez un script JavaScript pour créer la requête.
Mode requête utilisateur	Dans la liste déroulante, sélectionnez **Avancé** ou **Simple**. ○ Simple : spécifiez une condition d'acheminement à l'aide du Créateur de conditions. ○ Avancé : spécifiez une condition scriptée JavaScript.
Condition de requête utilisateur	S'affiche si vous sélectionnez **Simple** pour le mode requête utilisateur. Utilisez les boutons **Ajouter une condition de filtre** et **Ajouter une clause « OU »** pour créer la condition de la requête.
Script de requête utilisateur	S'affiche si vous sélectionnez **Avancé** pour le mode de requête utilisateur. Vous pouvez spécifier un script JavaScript pour créer la requête.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Barre latérale et Microsoft Teams

Barre latéralepermet aux Microsoft TeamsBarre latérale utilisateurs et Microsoft Teams aux utilisateurs de communiquer entre eux à partir de leurs plateformes respectives.

Monétisation par Microsoft

L'intégration Barre latérale- est disponible en tant que fonctionnalité standardServiceNow, mais Microsoft a l'intention de monétiser toute utilisation de leur Microsoft Teams API sur la base d'un tarif par message :Microsoft Teams

- Les frais s'appliquent chaque fois que l'API Microsoft Teams est appelée. Des frais s'appliquent pour les messages envoyés à partir de votre ServiceNow instance et Microsoft Teams vice versa.
- Les frais tarifaires ne s'appliquent pas aux actions « moyens d'atteindre une fin » telles que la recherche ou l'ajout d'utilisateurs à une Microsoft Teams discussion de groupe, la présence de l'utilisateur ou les réactions.

Microsoft facture ServiceNow les clients directement via leur Microsoft Azure compte. Pour plus d'informations, consultez Exigences de gestion des licences et de paiement pour l'API Microsoft Teams .

Authentification des Barre latérale utilisateurs dans Microsoft Teams

Un Barre latérale utilisateur doit déjà avoir un Microsoft Teams compte pour communiquer avec un Microsoft Teams utilisateur. Microsoft Teams Authentifie chaque Barre latérale utilisateur pour confirmer qu'il dispose d'un Microsoft Teams compte. Cette authentification garantit que vous Microsoft Teams pouvez créer une discussion de groupe qui inclut le compte de Microsoft Teams l'utilisateurBarre latérale. Si l'utilisateur Barre latérale a un Microsoft Teams compte, mais qu'il n'est pas connecté, il est invité à le faire.

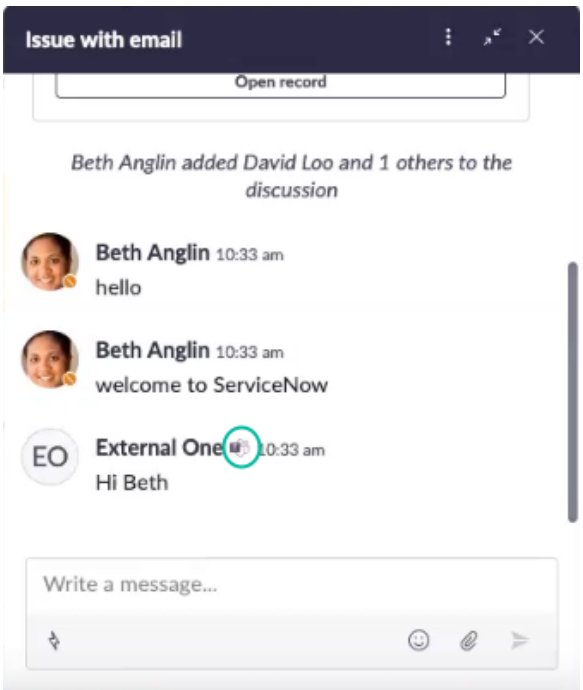
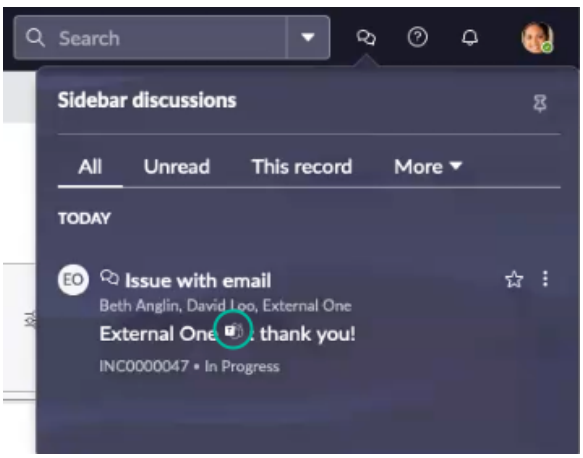
Traduction automatique

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

Différenciation entre Barre latérale les Microsoft Teams utilisateurs et

Pour différencier Barre latérale les utilisateurs des Microsoft Teams autres, une Microsoft Teams icône s'affiche à côté du nom d'utilisateur Microsoft Teams . L'icône Microsoft Teams s'affiche à côté des noms d'utilisateurs dans les fenêtres de Microsoft Teams discussion et les résultats de recherche, mais pas dans le flux d'activité.

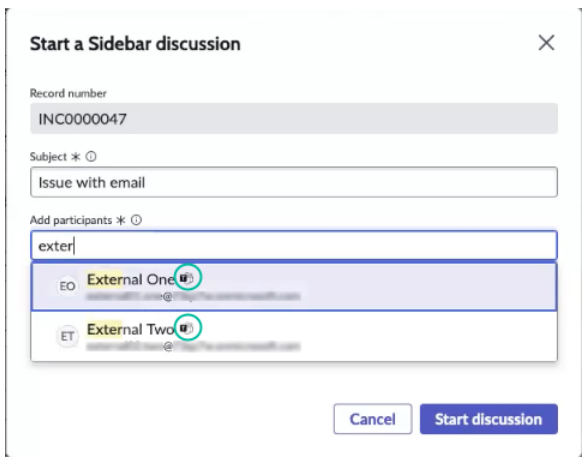
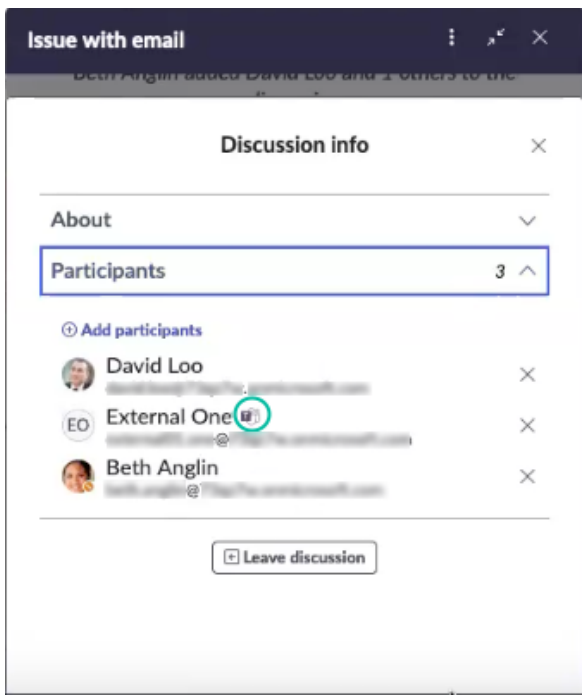
Exemples avec Microsoft Teams icône

Fenêtre de discussion avec Microsoft Teams icône	
Onglet Tout de la fenêtre de discussion avec Microsoft Teams icône	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avec Microsoft Teams icône (suite)

Fenêtre de discussion avec Microsoft Teams icône en regard des résultats de recherche	
Fenêtre d'informations de discussion avec Microsoft Teams icône	

Ajouter des utilisateurs à une discussion

Barre latérale Les utilisateurs peuvent saisir le nom partiel ou complet d'un utilisateur qu'ils souhaitent ajouter à la discussion. Si l'utilisateur existe dans le système, son nom s'affiche et peut être sélectionné pour être ajouté à la discussion. Les utilisateurs qui y ont accès Microsoft Teams , mais qui ne peuvent pas ServiceNow l'être, peuvent être identifiés par le logo présent dans l'image de Microsoft Teams leur avatar. Microsoft Teams Les utilisateurs peuvent ajouter des participants à la discussion en les ajoutant à la messagerie instantanée de groupe sur Microsoft Teams. Ces utilisateurs sont automatiquement ajoutés à la discussion dans Barre latérale.

Remarque :
Un maximum de 250 utilisateurs peut être ajouté à une Microsoft Teams discussion de groupe.

Traduction automatique

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

Envoi de messages entre Barre latérale et Microsoft Teams

Microsoft Teams Une fois Barre latérale et intégrés, vous pouvez envoyer ces types de messages entre les deux applications :

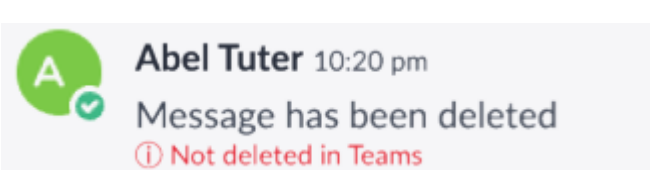
- Messages en texte brut
- Messages avec emojis
- Messages avec URL
- Messages avec pièces jointes

Les actions effectuées dans la discussion sont reflétées dans et les Barre latérale actions effectuées dans Microsoft Teams sont reflétées dans Microsoft TeamsBarre latérale. Si vous répondez à un message dans une Microsoft Teams messagerie instantanée de groupe, le message s'affiche dans Barre latérale Toutefois, il ne s'affiche pas en tant que réponse au message d'origine.

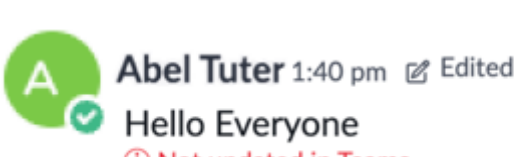
Des messages d'erreur s'affichent dans les situations suivantes :

- Si Barre latérale vous ne pouvez pas remettre un message à un Microsoft Teams utilisateur, le message « Non remis dans Teams » s'affiche. Selon la façon dont les notifications Barre latérale de messages d'erreur sont configurées, le message s'affiche uniquement pour l'utilisateur Barre latérale qui a envoyé le message ou pour tous les Barre latérale utilisateurs participant à la discussion.

- Si vous supprimez un message à partir duquel Barre latéraleMicrosoft Teams vous avez précédemment envoyé, mais Microsoft Teams que vous ne parvenez pas à supprimer, le message « Non supprimé dans Teams » s'affiche.



- Si vous modifiez un message à partir duquel Barre latéraleMicrosoft Teams vous avez précédemment envoyé, mais Microsoft Teams que vous ne pouvez pas mettre à jour le message, le message « Non mis à jour dans Teams » s'affiche.



Suppression d'utilisateurs d'une discussion

Barre latérale Les utilisateurs peuvent supprimer un Microsoft Teams utilisateur d'une Barre latérale discussion. Lorsqu'un Microsoft Teams utilisateur est supprimé d'une discussion et Microsoft Teams qu'un Barre latérale message indique qu'il a été retiré de la discussion. Une fois

Traduction automatique

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

qu'un Microsoft Teams utilisateur est supprimé de la discussion, il peut toujours accéder à la messagerie instantanée Microsoft Teams de groupe et afficher les messages plus anciens, mais il ne peut plus participer à la discussion. Si un Microsoft Teams utilisateur quitte une discussion de son propre chef, les deux Barre latérale utilisateurs Microsoft Teams voient un message indiquant que l'utilisateur Microsoft Teams a quitté la discussion.

Historique des messages

Si l'administrateur active Microsoft Teams les discussions de groupe pour un utilisateur, l'historique des messages de toutes les Barre latérale discussions auxquelles l'utilisateur participe déjà n'est pas préchargé dans la messagerie instantanée de Microsoft Teams groupe. Dans la messagerie instantanée de Microsoft Teams groupe, l'utilisateur ne reçoit que les messages envoyés après que l'administrateur l'a autorisé à recevoir Microsoft Teams des discussions de groupe.

ServiceNowl'accès de Aux Microsoft Teams messages

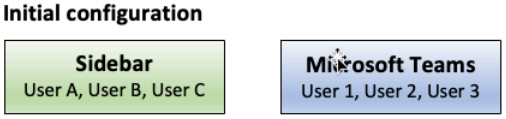
ServiceNowL'accès de de Aux messageries instantanées et aux Microsoft Teams messages de groupe est limité à ceux générés dans le cadre de l'intégration de and Barre latéraleMicrosoft Teams .

Synchronisation des participants

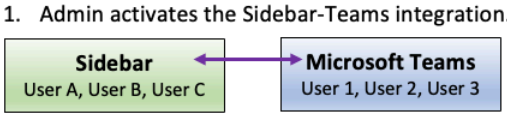
Les participants à la discussion ne sont pas synchronisés si l'intégration entre Barre latérale et Microsoft Teams est modifiée plusieurs fois.

Exemple de synchronisation

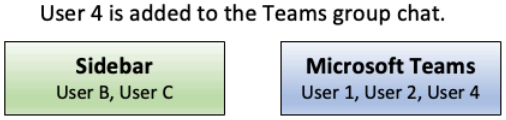
Initial configuration



1. Admin activates the Sidebar-Teams integration.



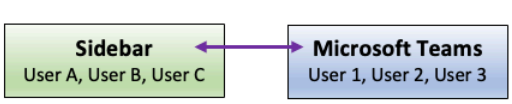
2. Admin deactivates the Sidebar-Teams integration.
3. Sidebar User A is removed from the discussion on Sidebar.
4. Teams User 3 is removed from the Teams group chat and User 4 is added to the Teams group chat.



5. Admin reactivates the Sidebar-Teams integration.

Result

Discussion groups are NOT updated and remain as they were before the Sidebar-Teams integration was deactivated (User A, User B, User C on Sidebar and User 1, User 2, and User 3 on Teams).



Traduction automatique

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

Si Barre latérale est intégré à Microsoft Teams, vous ne pouvez pas avoir Séparation de domaine sur l'instance Microsoft Teams . Par exemple, si vous avez configuré deux domaines ServiceNow , mais que vous n'utilisez qu'une Microsoft Teams seule instance, vous ne pouvez pas partitionner l'instance Microsoft Teams pour qu'une partie de celle-ci pointe vers un domaine et l'autre partie vers un autre domaine.

Intégrer Barre latérale et Microsoft Teams

Activer les conversations entre Barre latérale et Microsoft Teams utilisateurs en intégrant Barre latérale à Microsoft Teams.

Procédez comme suit pour intégrer Barre latérale et Microsoft Teams.

1. Installez l'application Store sur l'instance Washington DC .
2. Créez le compte de développeur Microsoft Teams et l'application Azure. Consultez l'article de la base de connaissances KB1225842 pour plus d'informations.
3. Créez l'application Microsoft Teams. Consultez l'article de la base de connaissances KB1225842 pour plus d'informations.
4. Activez l'intégration de Microsoft Teams à l'aide des informations contenues dans Activer l'intégration de Microsoft Teams.

Activer ou configurer l'intégration Microsoft Teams

Activez ou configurez l'intégration dans le cadre de l'intégration Microsoft TeamsBarre latérale avec Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez Barre latérale.
3. Sur la carte Intégrations :
   - Si Barre latérale et Microsoft Teams ne sont pas déjà intégrés, sélectionnez **Configurer**.
   - Si Barre latérale et Microsoft Teams sont déjà intégrés, sélectionnez **Afficher la configuration** dans la liste déroulante Gérer.
4. Sur l'écran Microsoft Teams Intégration, faites glisser le bouton bascule d'activation pour autoriser ou empêcher Microsoft Teams les utilisateurs de participer aux Barre latérale discussions.
   - Lorsque cette option est activée, Microsoft Teams les utilisateurs qui avaient précédemment accès à reprennent l'accès Barre latérale et tous les Microsoft Teams utilisateurs nouvellement inclus ont accès à Barre latérale.
   - Lorsqu'elle est désactivée :
     - Microsoft Teams Les utilisateurs qui avaient précédemment accès à n'auront Barre latérale plus accès à Barre latérale.
     - Les Microsoft Teams utilisateurs nouvellement inclus n'auront pas accès à Barre latérale.
     - Les discussions existantes deviennent inactives dans Microsoft Teams. Microsoft Teams Les utilisateurs pourront toujours accéder aux anciens messages dans une Microsoft

Traduction automatique

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

Teams messagerie instantanée de groupe, mais les messages envoyés dans ces discussions de groupe ne seront pas envoyés à Barre latérale.

- Les discussions existantes resteront actives pour Barre latérale les utilisateurs.

5. **Saisissez le secret client**, **l'URL de rappel** et **l'URL de redirection**.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les Microsoft Azure champs du portail nécessaires, consultez Utiliser le portail pour créer une application Azure AD .

Champ	Description
ID (client) de l'application	ID associé à l'application créée dans le portail.
ID (locataire) du répertoire	ID associé à l'organisation Microsoft Teams qui sera liée aux Barre latérale discussions.
ID d'application	ID utilisé pour s'abonner à des conversations à Barre latérale partir de Microsoft Teams.
Secret client	Informations d'identification affectées automatiquement utilisées pour authentifier l'application Microsoft Azure avec Microsoft. Si ce champ est modifié, une nouvelle configuration d'intégration est déclenchée.
URL de rappel	L'emplacement Microsoft Teams Web permet d'envoyer une réponse à Barre latérale. Pour votre propre instance, ajoutez la valeur comme https://your-instance.service-now.com/api/now/collaboration_chat_event_processor/chats. Si ce champ est modifié, une nouvelle configuration d'intégration est déclenchée.
URL de redirection	Page Web qui s'affiche une fois que vous vous êtes connecté à Microsoft Teams. Si ce champ est modifié, une nouvelle configuration d'intégration est déclenchée.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Gérer les Microsoft Teams autorisations

Configurez les groupes ou les utilisateurs qui ont accès aux Barre latérale discussions au format Microsoft Teams.

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** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez Barre latérale.
3. Dans la liste déroulante **Gérer** de la carte **Intégrations, sélectionnez Afficher les autorisations**. La Microsoft Teams page des autorisations s'affiche.
4. Sélectionnez l'onglet **Groupes** ou l'onglet **Utilisateurs** .

Onglet Groupes

Champ	Description
Filtrer par	Utilisez les champs de filtre pour limiter les utilisateurs affichés dans la liste Utilisateurs disponibles.
Bouton Appliquer le filtre	Sélectionnez **Appliquer le filtre** pour limiter les groupes dans la liste Groupes disponibles à l'aide des champs de filtre.
Groupes disponibles	Sélectionnez les groupes qui peuvent accéder aux discussions dans Microsoft Teams.Barre latérale
Groupes sélectionnés	Liste des groupes pouvant accéder aux Barre latérale discussions dans Microsoft Teams. Pour supprimer l'accès, sélectionnez X en regard du nom du groupe. **Remarque :** Tous les utilisateurs du groupe sélectionné auront accès aux discussions.

Onglet Utilisateurs

Champ	Description
Filtrer par	Utilisez les champs de filtre pour limiter les groupes affichés dans la liste Groupes disponibles.
Bouton Appliquer le filtre	Sélectionnez **Appliquer un filtre** pour limiter les utilisateurs dans la liste Utilisateurs disponibles à l'aide des champs de filtre.
Utilisateurs disponibles	Sélectionnez les utilisateurs qui peuvent accéder aux discussions dans Microsoft Teams.Barre latérale
Utilisateurs sélectionnés	Liste des utilisateurs pouvant accéder aux Barre latérale discussions dans Microsoft Teams. Pour supprimer l'accès, sélectionnez X à côté du nom d'utilisateur.

5. 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.

Utiliser Barre latérale

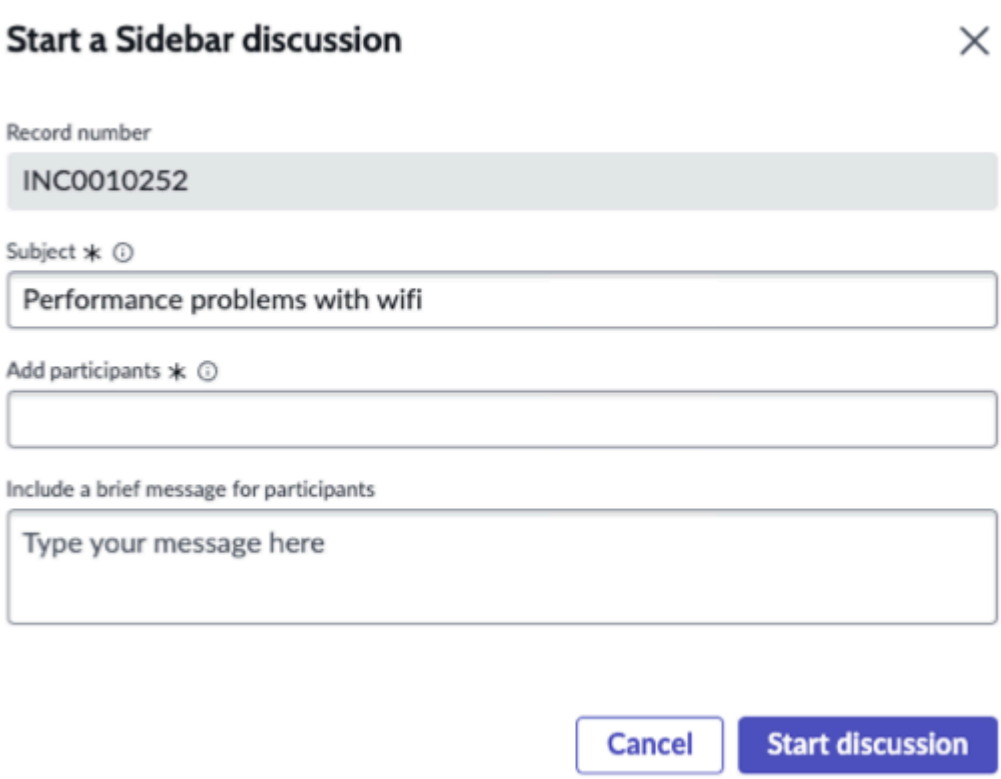
À partir d'un espace de travail, vous pouvez créer une nouvelle Barre latérale discussion ou rejoindre une discussion existante. Vous pouvez également créer des Barre latérale discussions sur les enregistrements d'interaction à partir de l'interface Next Experienceutilisateur principale de .

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateurs ayant accès à l'enregistrement associé à la Barre latérale discussion

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail dans lequel vous souhaitez démarrer une Barre latérale discussion. Si vous souhaitez lancer une Barre latérale discussion dans un espace de travail Customer Service Management (CSM), le module d'extension CSM de cet espace de travail doit être activé.
2. Sélectionnez l'icône de liste
3. Dans Listes, accédez à l'enregistrement pour lequel vous souhaitez démarrer une Barre latérale discussion et sélectionnez-le.
4. Sur l'écran Détails, sélectionnez **Discuter**.
   - Si la discussion existe, la boîte de Barre latérale dialogue correspondante s'affiche.
   - Si aucune Barre latérale discussion n'existe, la boîte de dialogue Démarrer une discussion dans la barre latérale s'affiche. Renseignez les champs, puis sélectionnez **Démarrer la discussion** :



Traduction automatique

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

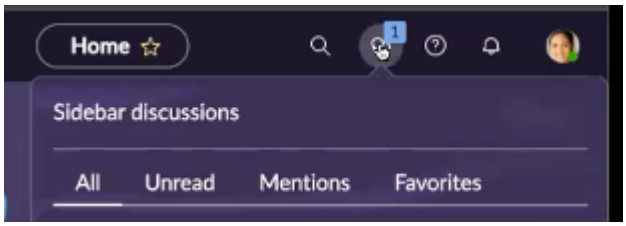
Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Numéro d’enregistrement associé à la Barre latérale discussion.
Objet	Ce champ est pré-renseigné avec la brève description de l’enregistrement. Si le sujet commence par un nombre entre parenthèses, ce nombre indique le numéro de cette discussion pour l’enregistrement. Par exemple, si la ligne d’objet indique « (2) Problème d’e-mail », le « 2 » indique la deuxième discussion pour l’enregistrement de problème d’e-mail. Vous pouvez modifier ou compléter le champ Objet.
Ajouter des participants	Sélectionnez l’utilisateur ou le groupe d’utilisateurs à inclure dans la discussion. Si un groupe d’affectation a été saisi pour ce ticket/interaction/incident, ce champ est pré-rempli avec ses membres. ▪ Si vous sélectionnez des utilisateurs individuels, seuls les utilisateurs ayant accès à l’enregistrement peuvent être ajoutés en tant que participants. ▪ Si vous sélectionnez un groupe d’utilisateurs, seuls les utilisateurs au sein du groupe qui ont accès à l’enregistrement sont ajoutés en tant que participants. Pour plus d'informations, consultez Configuration de la Barre latérale requête de membre.
Inclure un bref message pour les participants	Saisissez un court message pour les participants à la Barre latérale discussion.

5. Pour revenir à une discussion précédente Barre latérale , vous pouvez sélectionner l’icône . ou sélectionnez l’un des onglets dans le menu de débordement.
6. Une fois qu’une discussion a été démarrée, vous pouvez modifier et supprimer des messages.

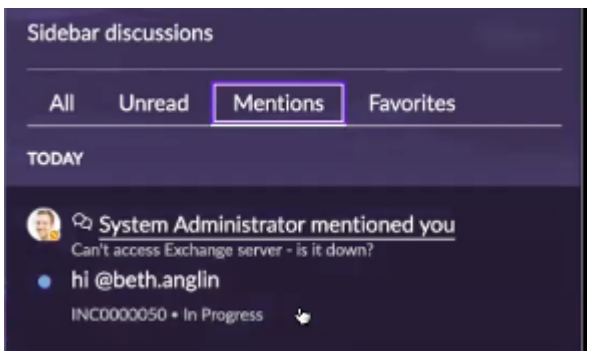
7. Pour appeler un utilisateur, saisissez `@user` (où `l’utilisateur` est le nom de l’utilisateur) ou `@` pour afficher une liste d’utilisateurs et sélectionnez une personne dans cette liste.
   - Seuls les utilisateurs ayant accès à l’enregistrement sous-jacent s’affichent dans la liste.
   - La liste est divisée entre les utilisateurs qui participent actuellement à la discussion (participants) et les utilisateurs qui ne participent pas (non-participants).
   - L’utilisateur est informé qu’il a été mentionné dans un message de Barre latérale discussion. L’icône de messagerie instantanée Discussions de la barre latérale affiche un nombre indiquant les messages ou mentions non lus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'utilisateur sélectionne l'onglet **Mentions** , les messages qui mentionnent l'utilisateur avec @user s'affichent.



- Si l'utilisateur sélectionne la carte d'aperçu du message, le message correspondant s'affiche avec le message exact contenant le @mention mis en surbrillance.
- S'ils Barre latéraleMicrosoft Teams sont intégrés, Microsoft Teams les utilisateurs sont différenciés des Barre latérale utilisateurs grâce Microsoft Teams icône.

8. Lorsque vous avez terminé, fermez ou quittez la discussion.
   - Pour fermer la boîte de dialogue de discussion (mais pas quitter la discussion), sélectionnez .
   - Pour quitter la discussion, sélectionnez **Quitter la discussion**.

Référence Barre latérale

Lisez des informations sur le Barre latérale fonctionnement de Séparation de domaine.

Séparation de domaine et Barre latérale

Séparation de domaine et Barre latérale

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

Traduction automatique

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

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut 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

Pour configurer Séparation de domaine pour Barre latérale, activez Séparation de domaine pour votre instance. Si votre instance compte plusieurs domaines, vous pouvez Barre latérale activer ou désactiver pour chaque domaine. Aucune configuration spéciale n'est nécessaire pour configurer un environnement séparé par domaine avec Barre latérale. Séparation de domaine n'est Barre latérale pris en charge que lorsque les domaines sont configurés à l'aide d'une hiérarchie de domaines parent-enfant.

Barre latérale Les discussions sont séparées par domaine en fonction de l'enregistrement de base (enregistrement de tâche ou d'interaction). Vous pouvez afficher et créer des discussions de barre latérale uniquement si vous avez accès à l'enregistrement de tâche ou d'interaction.

Par exemple, supposons que INC00001 appartient à l'enregistrement créé dans le domaine ACME et que le domaine Cisco n'a pas accès à INC00001. Les utilisateurs qui appartiennent au domaine Cisco ne peuvent pas interagir avec Barre latérale les discussions basées sur INC00001.

Barre latérale Versions pour Séparation de domaine

Pour utiliser pleinement Domain Separation, vous devez utiliser à la fois la version Vancouver et la version August de l'application Barre latérale Store (ensemble de fonctionnalités standard Omni Experience).

Si vous utilisez Vancouver pour la première fois Barre latérale (vous ne l'avez pas utilisé Barre latérale précédemment et que vous n'êtes pas habitué à l'application Vancouver Store) et que vous souhaitez tirer parti de Séparation de domaine, Barre latérale cette option est inactive par défaut. Accédez à la page des paramètres Interfaces conversationnelles pour chaque domaine et activez-le Barre latérale manuellement. Vous pouvez également accéder à la table sys_cs_collab_settings et insérer manuellement un nouvel enregistrement pour chaque domaine.

Il existe un problème connu avec les emojis qui ne fonctionnent pas comme prévu lorsqu'ils sont utilisés avec Domain Separation. Pour contourner ce problème, accédez au bloc de contenu ACE Activer les emojis et mettez à jour le champ d'enregistrement avec l'sys_id de l'enregistrement sys_cs_collab_settings pour le domaine donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avec l'intégration et Barre latéraleMicrosoft Teams

Si Barre latérale et Microsoft Teams sont intégrés et configurés, l'activation Barre latérale invite un message indiquant que l'intégration doit être activée manuellement et la Microsoft Teams désactivation Barre latérale invite un message indiquant que l'intégration Microsoft Teams sera également désactivée.

Séparation de domaine ne fonctionnera pas si Microsoft Teams plusieurs domaines sont configurés. L'association d'un unique Microsoft Teams à chaque domaine n'est pas prise en charge.

Information associée

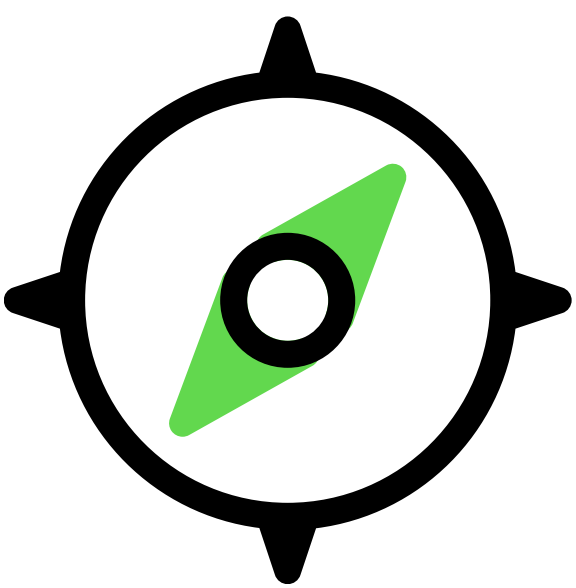
Séparation en domaines pour les fournisseurs de services

Interfaces conversationnelles Outil de diagnostic

Utilisez l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic pour identifier, dépanner et trouver des solutions aux problèmes liés aux interfaces conversationnelles, avant de Now Supportcontacter .

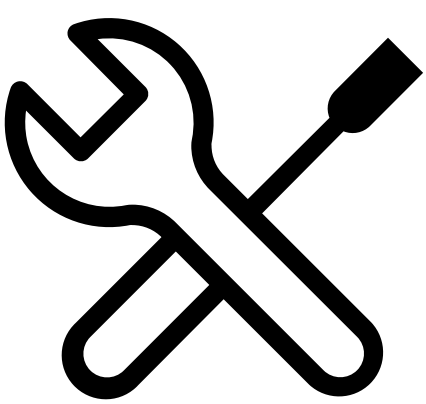
Premiers pas

Explorer



Découvrez les fonctionnalités de l'outil de diagnostic.

Utiliser



Utilisez l'outil pour résoudre les erreurs et résoudre les problèmes de configuration avec Microsoft Teams Affectation de travail avancée.

Traduction automatique

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

- Forum de la communauté Agent virtuel et Compréhension du langage naturel (NLU)
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration de l’outil Interfaces conversationnelles de diagnostic

L’outil Interfaces conversationnelles de diagnostic permet aux administrateurs de rechercher, d’identifier et de résoudre les problèmes liés aux interfaces conversationnelles.

Vue d'ensemble

L’outil Interfaces conversationnelles de diagnostic permet aux administrateurs de rechercher, d’identifier et de résoudre les problèmes liés aux interfaces conversationnelles.

Les ingénieurs du support technique configurent l’outil Interfaces conversationnelles de diagnostic sur le serveur. Les ingénieurs du support technique créent et gèrent les enregistrements et le Interfaces conversationnelles contenu des catégories de diagnostic utilisés par l’outil Interfaces conversationnelles de diagnostic.

Une fois que les ingénieurs du support technique ont créé les catégories et le contenu de diagnostic, les administrateurs peuvent commencer à utiliser l’outil Interfaces conversationnelles de diagnostic sur le client Web. Les administrateurs doivent avoir le rôle administrateur ou virtual_agent_admin.

L’outil Interfaces conversationnelles de diagnostic est disponible pour les deux et Agent virtuel .Agent virtuel Lite

> **Remarque :**
> Avant d’utiliser l’outil Interfaces conversationnelles de diagnostic, les administrateurs doivent activer le module d’extension Interfaces conversationnelles - Diagnostics (sn_ci_diagnostics) disponible dans la ServiceNow® Store boutique.

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 .

Interfaces conversationnelles Workflow de l’outil de diagnostic

Une fois que vous avez décrit le problème que vous souhaitez résoudre, le workflow de l’outil de Interfaces conversationnelles diagnostic commence à utiliser les rubriques et blocs de rubriques de diagnostic pertinents. Ces rubriques et blocs de rubriques sont utilisés pour identifier, diagnostiquer, résoudre et collecter des données pour le problème décrit.

Par exemple, le workflow de diagnostic effectue les actions suivantes :

- Vous invite à entrer les données requises, en fonction du problème que vous souhaitez résoudre.
- Inclut une liste d’articles de la base de connaissances dans lesquels vous trouverez plus d’informations, le cas échéant. Si vous ne trouvez pas les informations dont vous avez besoin, vous pouvez également rechercher d’autres articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

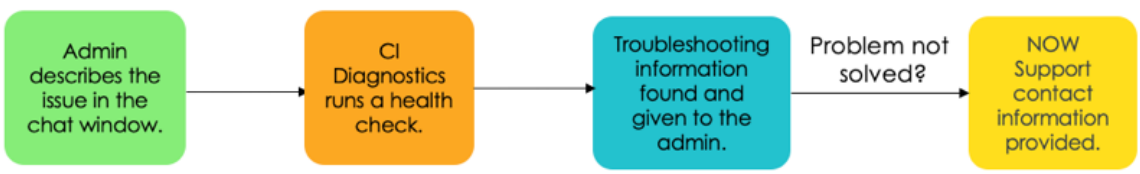
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Vous donne la possibilité de télécharger des informations d'assistance au diagnostic.
- Vous permet de sélectionner un autre problème à résoudre.

Le workflow de diagnostic ainsi que les options et invites qui s'affichent correspondent au problème que vous essayez de diagnostiquer et de résoudre. Le workflow de diagnostic utilise un Recherche IA filtre dans le cadre du diagnostic. Pour plus d'informations et sur la façon de le configurer, reportez-vous Recherche IA à la section Configuring AI Search .

Le workflow de bloc de rubriques de diagnostic comprend également des solutions d'intégration de messagerie, telles que Microsoft Teams. Cela aide également à résoudre les problèmes de Affectation de travail avancée configuration.

Interfaces conversationnelles Workflow de l'outil de diagnostic



Dans le workflow, l'administrateur décrit le problème. L'outil exécute une vérification de l'intégrité et renvoie les informations de dépannage disponibles, ainsi que les informations Now Support de contact si le problème n'a pas été résolu.

Interfaces conversationnelles Avantages de l'outil de diagnostic

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Diagnostiquez les erreurs générales, telles que les messages d'erreur et les problèmes de propriété système.	Diagnostiquer Interfaces conversationnelles les erreurs	Administrateurs
Identifiez et résolvez les Microsoft Teams problèmes de configuration.	Diagnostiquer Microsoft Teams les problèmes de configuration	Administrateurs
Identifiez et résolvez les problèmes courants Affectation de travail avancée de configuration (AWA).	Diagnostiquer Affectation de travail avancée les problèmes de configuration	Administrateurs

Utilisation de l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic

Utilisez l'outil pour diagnostiquer les erreurs générales Interfaces conversationnelles et les paramètres des propriétés système, ainsi que les problèmes de Microsoft TeamsAffectation de travail avancée configuration.

Diagnostiquer Interfaces conversationnelles les erreurs

Utilisez l'outil de diagnostic pour résoudre les problèmes liés aux interfaces conversationnelles tels que les Interfaces conversationnelles messages d'erreur et les problèmes de propriété système avant de Now Supportcontacter .

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure décrite ci-dessous permet de résoudre des erreurs et de rechercher et modifier les valeurs des propriétés système.

Procédure

1. Démarrez une conversation avec le Agent virtuel chatbot.
2. Dans le message d'accueil, saisissez `pré-messagerie instantanée du diagnostic`.
3. Décrivez le problème que vous voulez résoudre.

   S'il s'agit d'un problème de message d'erreur, vous pouvez copier-coller ou taper le message d'erreur dans la conversation du chatbot.

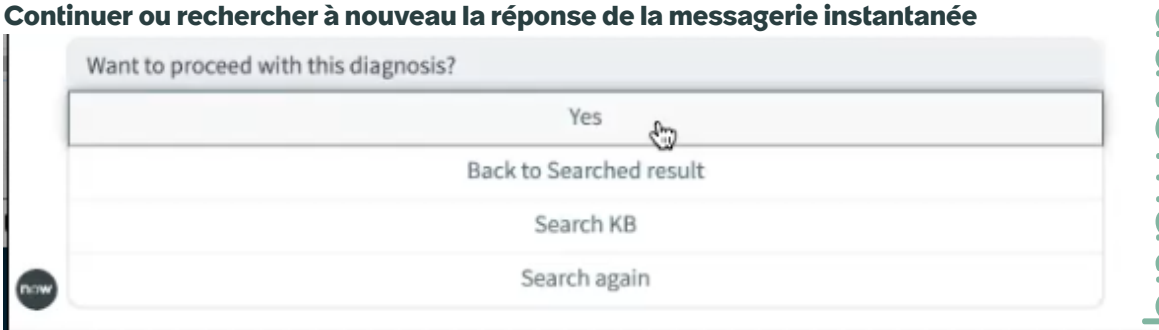
   Pour les propriétés système, vous n'avez pas besoin de connaître le nom exact de la propriété système. Entrez un nom de fonctionnalité lié à la propriété pour afficher une liste des propriétés système correspondantes.

   Lorsque votre entrée correspond à une propriété système existante, mais que cette propriété ne se trouve pas dans votre instance, le nom de la propriété système est suivi de deux lignes pointillées. Par exemple : `some.property.name--`

   Recherchez ou créez la propriété système sur votre instance et apportez-y des modifications, le cas échéant.

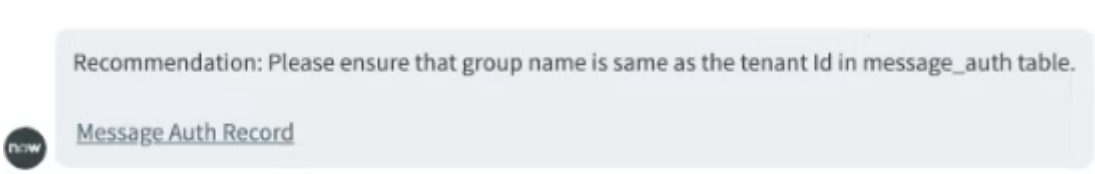
   L'outil affiche une liste de solutions.
4. Sélectionnez la solution que vous souhaitez utiliser.
   L'outil de diagnostic vous demande si vous souhaitez procéder au diagnostic.

   Continuer ou rechercher à nouveau la réponse de la messagerie instantanée

5. Sélectionnez **Oui** pour continuer.
   L'outil lance le workflow et vous guide à travers les invites pertinentes. Les invites qui s'affichent dépendent du problème que vous souhaitez diagnostiquer et résoudre.
6. Répondez aux invites.
   Une fois le diagnostic terminé, l'outil de diagnostic affiche une solution recommandée.

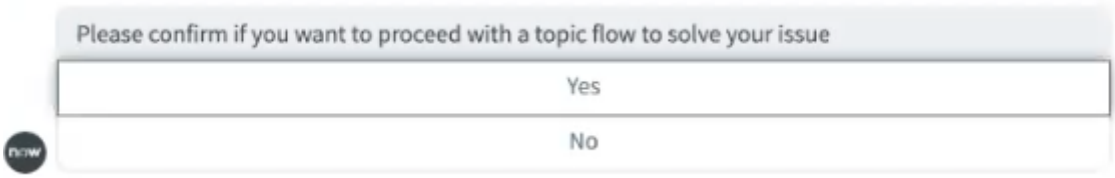
   Émettre une recommandation

Traduction automatique

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

Confirmation du problème

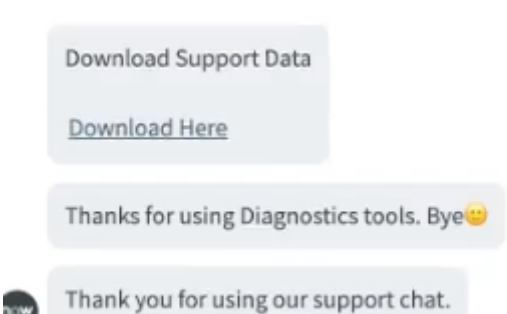


7. Sélectionnez **Oui** pour confirmer ou **Non** pour terminer le workflow.
   L'outil de diagnostic vous guide tout au long du flux de travail correspondant. Les options et invites qui s'affichent dépendent du problème que vous souhaitez résoudre. Répondez aux invites, le cas échéant. Vous pouvez également voir un lien vers l'article de la base de connaissances pertinent dans lequel vous trouverez plus d'informations.
8. Fournissez des commentaires.
   Lorsqu'il vous est demandé si la solution a été utile, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Sélectionnez **Oui**, si la solution n'a pas été utile.

     Il vous est demandé de fournir des informations supplémentaires qui aideront à affiner la solution.

     Les invites qui s'affichent varient en fonction du problème que vous souhaitez résoudre.
   - Sélectionnez **Non** pour confirmer que la solution a été utile et pour quitter le workflow.
   - Vous pouvez voir un lien que vous pouvez utiliser pour télécharger des données d'assistance.

     Invite de téléchargement des données d'assistance

9. **Facultatif :** Cliquez sur le lien pour télécharger les données d'assistance.

Diagnostiquer Microsoft Teams les problèmes de configuration

Utilisez l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic pour identifier et résoudre Microsoft Teams les problèmes de configuration avant de Now Supportcontacter .

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

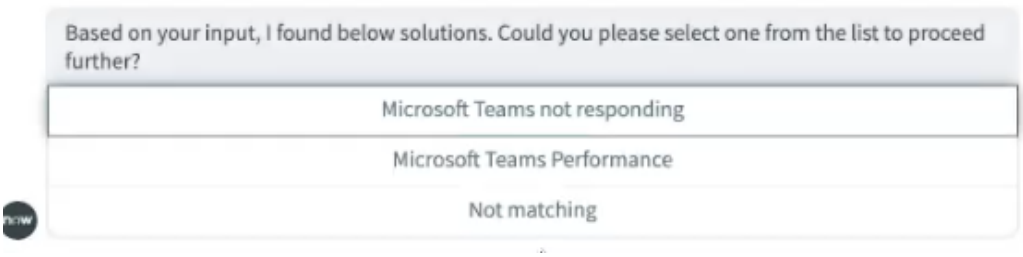
1. Démarrez une conversation avec le Agent virtuel chatbot.
2. Dans le message d'accueil, saisissez pré-messagerie instantanée du diagnostic.

Traduction automatique

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

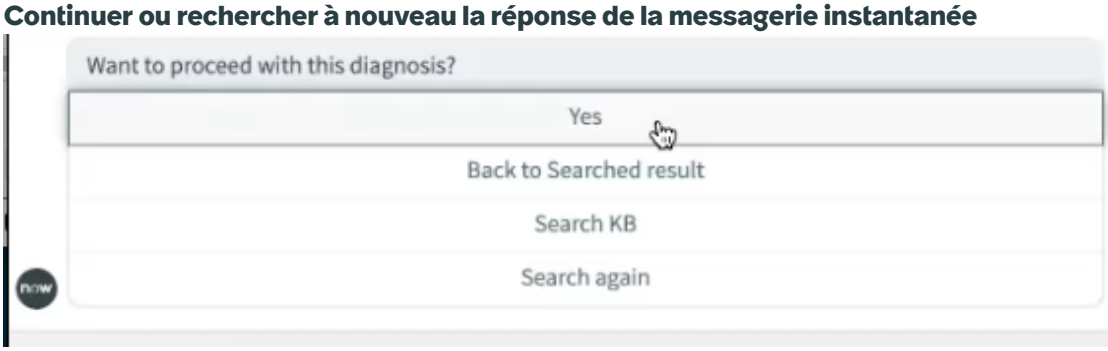
3. Décrivez le problème que vous voulez résoudre.
   Par exemple, si l'application Microsoft Teams ne répond pas, vous pouvez saisir `aucune réponse`.
   L'outil affiche une liste de solutions.

Exemples de solutions pour l'absence de réponse



4. Sélectionnez la solution que vous souhaitez utiliser.
   L'outil de diagnostic vous demande si vous souhaitez procéder au diagnostic.

Continuer ou rechercher à nouveau la réponse de la messagerie instantanée



5. Sélectionnez **Oui** pour continuer.
   Les listes des paramètres de vérification de l'intégrité et des configurations des locataires MS Teams s'affichent.

Traduction automatique

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

Paramètres de vérification de l'intégrité et état de configuration du locataire

Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false

MS Teams Tenant Configurations	Value
Tenant ID	aadda82c-7cd1-4d94-a60a-1b1578428a0b
Has a record been created in the sys_cs_provider_application table?	true
Is a valid message_auth linked to the Provider Application?	true
Is the message_auth group name same as tenant_id?	false

6. Examinez les valeurs de tous les paramètres qui ne sont pas définis correctement.
   Par exemple, si une valeur est définie sur **Faux** alors qu'elle devrait être définie sur **Vrai**.
   Une fois le diagnostic terminé, l'outil de diagnostic affiche une solution recommandée.

Émettre une recommandation

Recommendation: Please ensure that group name is same as the tenant Id in message_auth table.

Message Auth Record

Confirmation du problème

Please confirm if you want to proceed with a topic flow to solve your issue

Yes

No

7. Sélectionnez **Oui** pour confirmer ou **Non** pour terminer le workflow.
   L'outil de diagnostic vous guide tout au long du flux de travail correspondant. Les options et invites qui s'affichent dépendent du problème que vous souhaitez résoudre. Répondez aux invites, le cas échéant. Vous pouvez également voir un lien vers l'article de la base de connaissances pertinent dans lequel vous trouverez plus d'informations. Par exemple, vous pouvez voir un lien vers l'article de la base de connaissances Master pour les problèmes courants et connus liés à Microsoft Teams.
8. Fournissez des commentaires.
   Lorsqu'il vous est demandé si la solution a été utile, sélectionnez l'une des options 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.

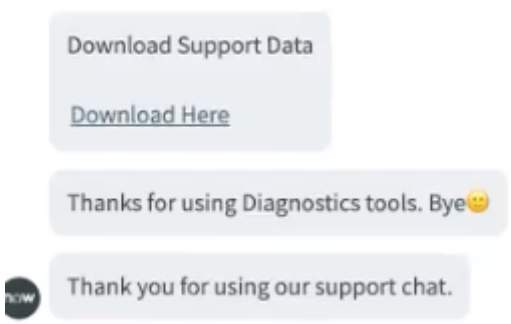
- Sélectionnez **Oui**, si la solution n'a pas été utile.

  Il vous est demandé de fournir des informations supplémentaires qui aideront à affiner la solution. Par exemple, il peut vous être demandé de fournir l'ID de locataire de l'Agent pour Teams MS ou si l'instance a été clonée à partir d'une autre instance.

  Les invites qui s'affichent varient en fonction du problème que vous souhaitez résoudre.

- Sélectionnez **Non** pour confirmer que la solution a été utile et pour quitter le workflow.
- Vous pouvez voir un lien que vous pouvez utiliser pour télécharger des données d'assistance.

Invite de téléchargement des données d'assistance



9. Facultatif : Cliquez sur le lien pour télécharger les données d'assistance.

Diagnostiquer Affectation de travail avancée les problèmes de configuration

Utilisez l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic pour identifier et résoudre les problèmes de configuration (AWA) courants Affectation de travail avancée avant de Now Supportcontacter .

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résolvez les problèmes liés à votre AWA configuration. Par exemple, vous pouvez résoudre des problèmes tels que **les messages Aucun agent disponible** .

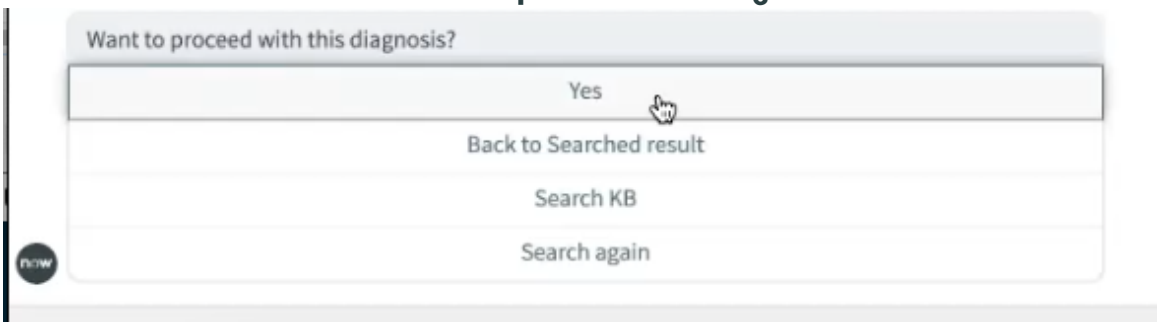
Procédure

1. Démarrez une conversation avec le Agent virtuel chatbot.
2. Dans le message d'accueil, saisissez pré-messagerie instantanée du diagnostic.
3. Décrivez le problème que vous voulez résoudre.
   Vous pouvez taper ou coller le message d'erreur dans la conversation du chatbot. Par exemple, vous pouvez saisir Aucun agent disponible.
   L'outil affiche une liste de solutions.
4. Sélectionnez la solution que vous souhaitez utiliser.
   Les solutions correspondent au problème que vous souhaitez résoudre.
   L'outil de diagnostic vous demande si vous souhaitez procéder au diagnostic.

Traduction automatique

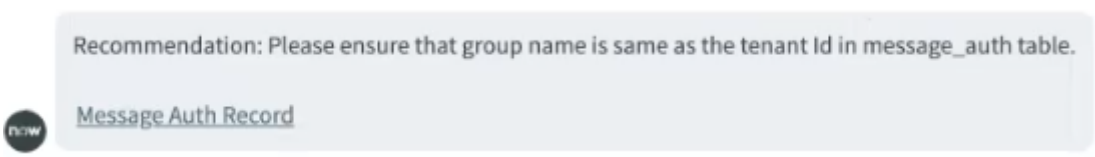
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Continuer ou rechercher à nouveau la réponse de la messagerie instantanée

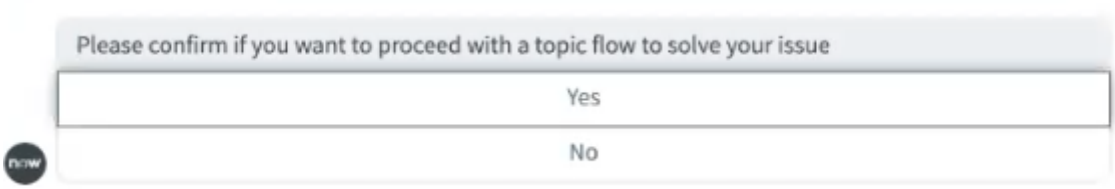


5. Sélectionnez **Oui** pour continuer.
   L'outil lance le workflow et vous guide à travers les invites pertinentes. Les invites qui s'affichent dépendent du problème que vous souhaitez diagnostiquer et résoudre.
6. Répondez aux invites.
   Une fois le diagnostic terminé, l'outil de diagnostic affiche une solution recommandée.

Émettre une recommandation



Confirmation du problème



7. Sélectionnez **Oui** pour confirmer ou **Non** pour terminer le workflow.
   L'outil de diagnostic vous guide tout au long du flux de travail correspondant. Les options et invites qui s'affichent dépendent du problème que vous souhaitez résoudre. Répondez aux invites, le cas échéant. Vous pouvez également voir un lien vers l'article de la base de connaissances pertinent dans lequel vous trouverez plus d'informations.
8. Fournissez des commentaires.
   Lorsqu'il vous est demandé si la solution a été utile, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Sélectionnez **Oui**, si la solution n'a pas été utile.

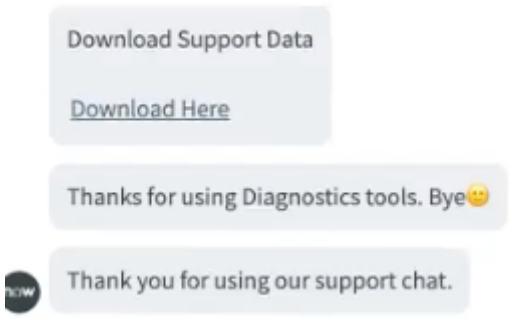
     Il vous est demandé de fournir des informations supplémentaires qui aideront à affiner la solution.

     Les invites qui s'affichent varient en fonction du problème que vous souhaitez résoudre.
   - Sélectionnez **Non** pour confirmer que la solution a été utile et pour quitter le workflow.
   - Vous pouvez voir un lien que vous pouvez utiliser pour télécharger des données d'assistance.

Traduction automatique

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

Invite de téléchargement des données d'assistance



9. Facultatif : Cliquez sur le lien pour télécharger les données d'assistance.

Ressources supplémentaires pour Interfaces conversationnelles

Si vous recherchez Interfaces conversationnelles les bonnes pratiques (CI), le dépannage ou d'autres directives d'implémentation, sélectionnez une fonctionnalité ou un type de ressource pour détecter ServiceNow® des ressources sur d'autres sites Web pertinents.

Liens de ressources

Fonctionnalités de CI	Type de ressource	Ressources
Messagerie instantanée d'agent	Notes de publication	Agent Chat release notes
Messagerie instantanée d'agent	Mise en route	Guide de démarrage rapide de Messagerie instantanée d'agent (ServiceNow Community)
Messagerie instantanée d'agent	Questions fréquentes	FAQ de Messagerie instantanée d'agent
Now Assist dans Agent virtuel	Notes de publication	Now Assist in Virtual Agent release notes
Now Assist dans Agent virtuel	Conseils et exemples	Quand envisager Now Assist dans Agent virtuel Comment demander des éléments de catalogue dans Now Assist dans Agent virtuel Now Assist dans la commande de catalogue conversationnelle de l'agent virtuel
Barre latérale	Notes de publication	Sidebar release notes

Traduction automatique

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

Liens de ressources (suite)

Fonctionnalités de CI	Type de ressource	Ressources
Barre latérale	Conseils et exemples	Permettre aux utilisateurs de Sidebar de collaborer avec les utilisateurs de Microsoft Teams
Barre latérale	Questions fréquentes	FAQ sur la barre latérale
Agent virtuel	Notes de publication	Virtual Agent release notes
Agent virtuel	Mise en route	Guide de démarrage rapide d'Agent virtuel et NLU
Agent virtuel	Bonnes pratiques	Les 7 habitudes pour un chatbot très efficace
Agent virtuel	Conseils et exemples	Agent virtuel : conseils pour réussir l'implémentation Liste de vérification de l'implémentation de Virtual Agent : en savoir plus Académie Interfaces Conversationnelles (ServiceNow Community)
Agent virtuel	Questions fréquentes	FAQ sur l'Agent virtuel FAQ sur la NLU d'Agent virtuel

Traduction automatique

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