Interfaces conversationnelles Zurich

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

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 67

Agent virtuel 70

Explorer 73

Activer et commencer 130

Configurer 150

Créer et déployer 242

Intégrer VA à d'autres canaux 557

Analyser les performances VA 877

Référence Agent virtuel 925

Now Assist dans Agent virtuel 1142

Explorer Now Assist dans Agent virtuel 1145

Assistants de configuration 1153

Utiliser Now Assist dans Agent virtuel 1199

Intégration Now Assist à Agent virtuelMicrosoft Teams 1265

Analyse Now Assist dans Agent virtuel 1266

Référence de Now Assist dans Agent virtuel 1271

Messagerie instantanée d'agent 1274

Explorer Messagerie instantanée d'agent 1276

Configurer Messagerie instantanée d'agent 1294

Utiliser Messagerie instantanée d'agent 1329

Référence Messagerie instantanée d'agent 1343

Barre latérale 1347

Explorer Barre latérale 1348

Configurer Barre latérale 1362

Utiliser Barre latérale 1391

Référence Barre latérale 1399

Gérer les personnes et le travail 1400

Affectation de travail avancée 1402

Rappel omnicanal 1534

Déclencheurs proactifs 1545

Extension Zoom pour le rappel omnicanal 1569

Interfaces conversationnelles Outil de diagnostic 1577

Explorer l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic 1577

Utilisation de l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic 1579

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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..... 1585

Traduction automatique

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

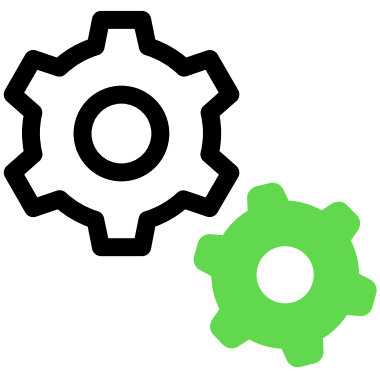
Interfaces conversationnelles

Permettez aux utilisateurs de dialoguer avec des agents en direct, 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 pour créer et gérer des expériences conversationnelles optimales pour les utilisateurs dans les canaux de messagerie instantanée qu'ils préfèrent.

Introduction à Interfaces conversationnelles

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

Console d'administration Interfaces conversationnelles



Explorez, implémentez et gérez votre Interfaces conversationnelles utilisation à l'aide d'une page d'accueil ou d'une console.

Agent virtuel



Donnez à vos employés et à vos clients les moyens de se servir eux-mêmes grâce à 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.

servicenow

Messagerie instantanée d'agent



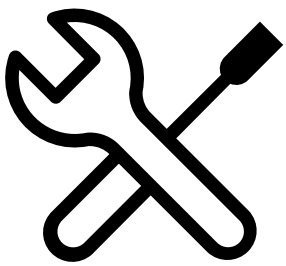
Rationalisez l’expérience de messagerie instantanée de l’agent et du demandeur, et permettez aux gestionnaires de surveiller et d’assister les agents.

Barre latérale



Permettez aux agents de 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



Gérez et améliorez votre expérience Interfaces conversationnelles

Traduction automatique

Console Interfaces conversationnelles

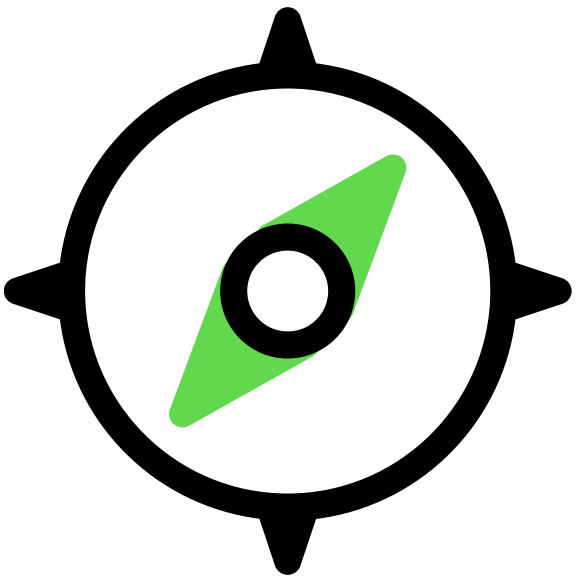
Explorez, implémentez et gérez votre Interfaces conversationnelles utilisation à l’aide d’une page d’accueil ou d’une console. Tous les paramètres et configurations dont vous avez besoin pour installer et lancer vos interfaces, tels que Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, sont consolidés 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.

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

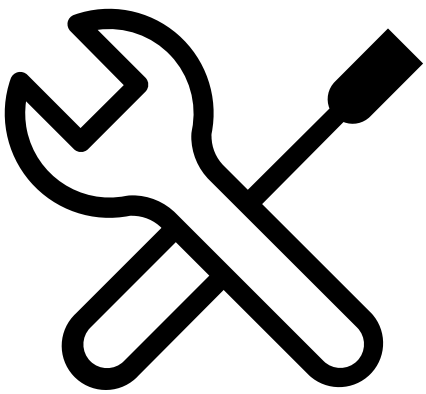
Premiers pas

Explorer



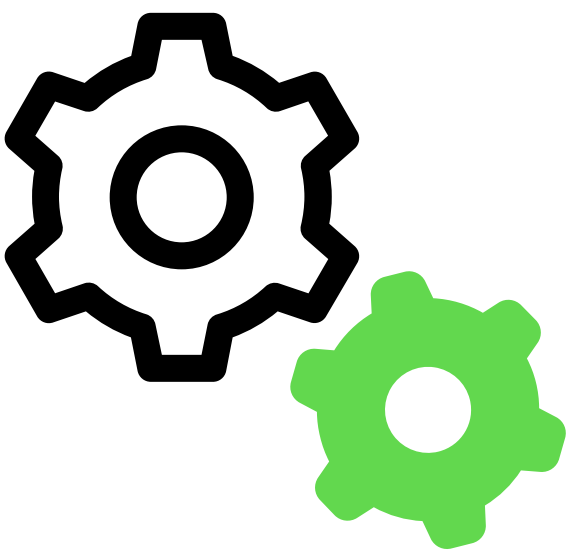
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de la console Interfaces conversationnelles.

Installer



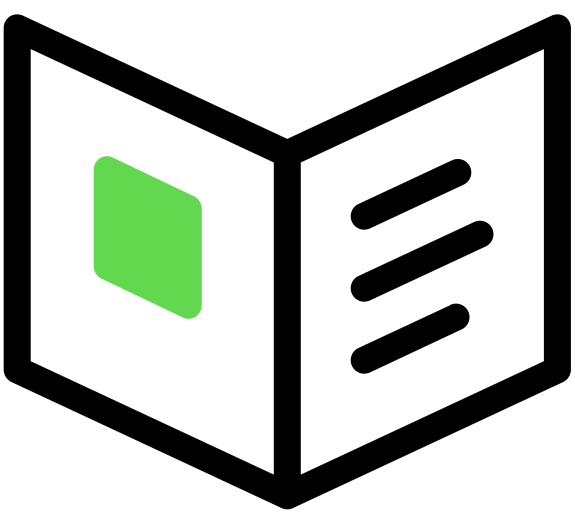
Installation Agent virtuel et conversations prédéfinies.

Configurer



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

Référence



Obtenir des informations techniques sur les enregistrements dans la table Interactions et sur 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 de dialoguer avec des agents en direct, 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 n'avez pas encore implémenté ou utilisé 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 de console Interfaces conversationnelles pour découvrir des améliorations supplémentaires ou des fonctionnalités de niveau avancé.

Interfaces conversationnelles Avantages de la console

Implémentez-le Interfaces conversationnelles pour aider vos utilisateurs avec des agents virtuels et actifs via les canaux de messagerie instantanée qu'ils préfèrent. Augmentez la productivité de votre organisation informatique en redirigeant les problèmes utilisateur les plus courants et les plus faciles à résoudre 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 offre les fonctionnalités suivantes :

- Modules d'expérience guidée qui vous guident dans les tâches essentielles, telles que l'ajout de votre bot à un portail, la personnalisation et la personnalisation de votre bot, la configuration des messages d'accueil du bot, la collecte de mesures, et bien plus encore.
- Accédez à des ressources et à 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 des performances du bot pour les conversations récentes.
- Panneau de progression qui vous montre ce qui a été configuré sur votre instance.

Accédez à la **Tous** > **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 ServiceNow Store du . 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 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

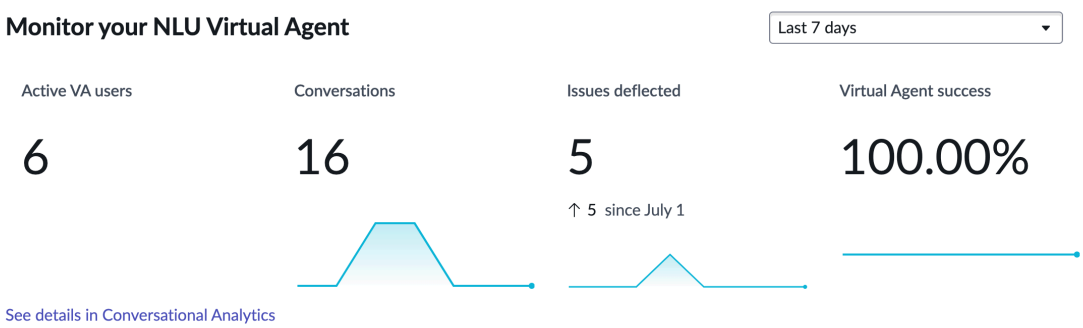
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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 alertent lorsqu'une mise à jour de fonctionnalité est prête.

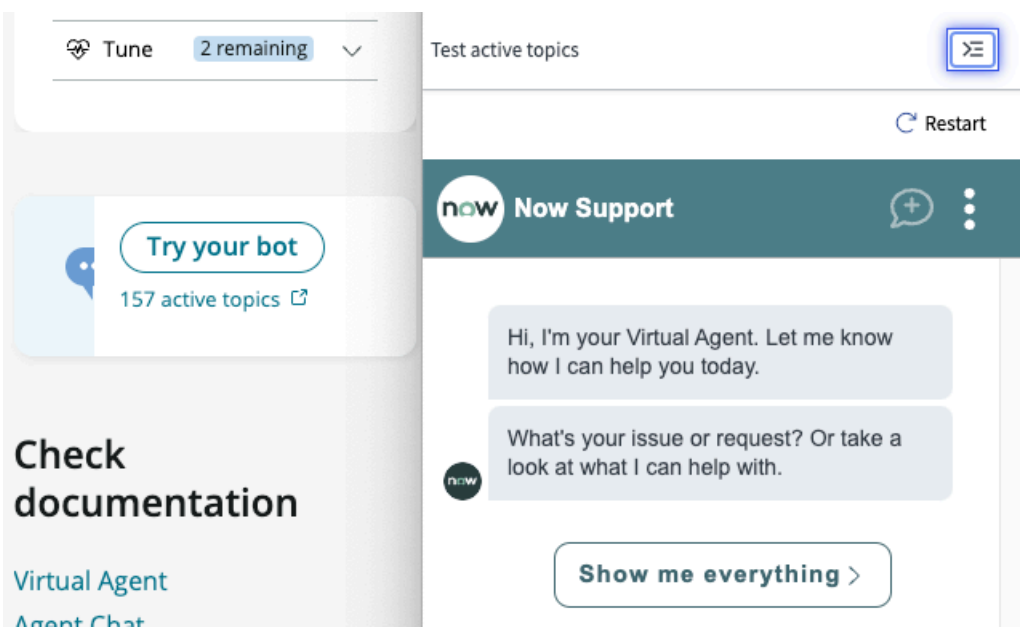
Surveillez vos Agent virtuel performances

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 rubriques actives est indiqué à titre d'information.



Mettre à jour les modules d'extension

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

Traduction automatique

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



Canaux dans Interfaces conversationnelles

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

Les canaux de conversation offrent à vos utilisateurs finaux et agents différentes options d'interaction. Ces options dépendent du moment où vos utilisateurs et vos agents sont disponibles pour se connecter et des applications de messagerie instantanée utilisées dans votre environnement professionnel. Il existe deux types de canaux : les canaux de chat 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 à vos 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 la messagerie instantanée synchrone :

- Widget de messagerie instantanée de 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 lorsque l'une des parties 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 pendant de longues périodes sans être en ligne simultanément, les canaux de messagerie prédéfinis leur permettent de discuter de manière asynchrone, à leur convenance.

Les canaux suivants sont disponibles pour la messagerie instantanée asynchrone :

- Client Web mobile (mweb) : configurez ce canal pour iOS, Android et les ordinateurs de bureau pour une discussion 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 messagerie instantanée personnalisée pour créer des intégrations de messagerie instantanée personnalisées, vous pouvez spécifier le mode de canal pour ces intégrations, soit messagerie instantanée, soit messagerie. Pour les canaux tels que le canal mweb, vous pouvez également choisir le chat 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 de l'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 et de messagerie

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

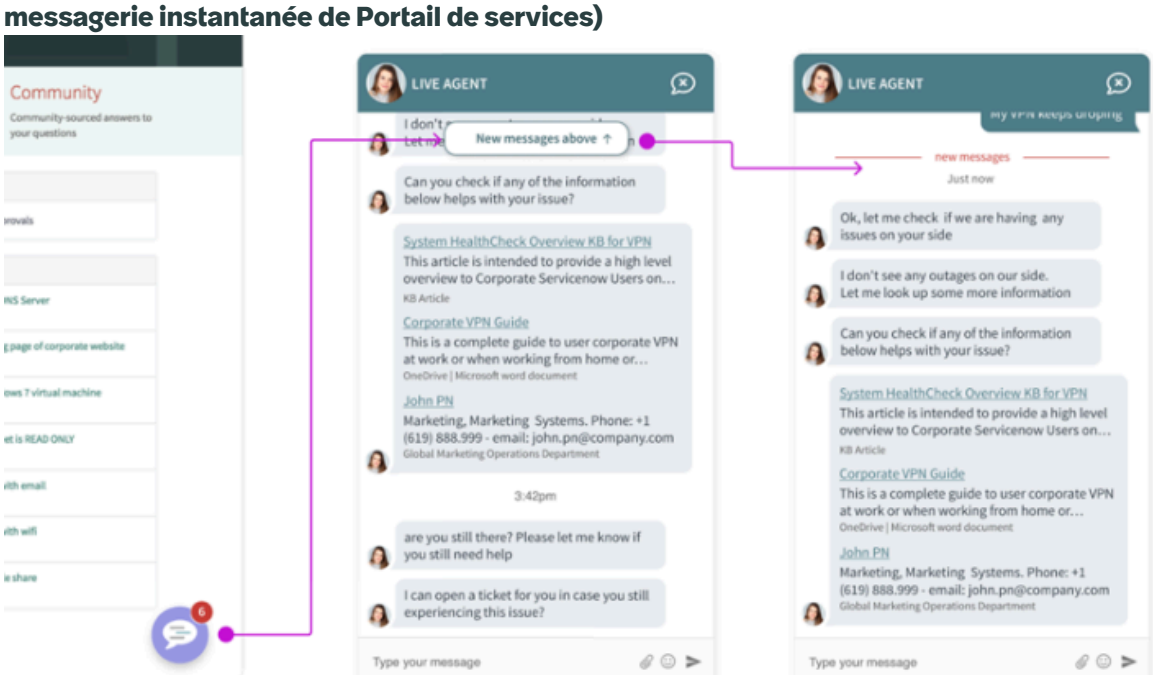
- Indicateurs de messages qui informent vos utilisateurs des messages nouveaux et non lus reçus lorsqu'ils sont absents de la messagerie instantanée ou lorsqu'ils ont été hors ligne.
- Indicateurs de saisie qui montrent qu'un participant à la messagerie instantanée répond.
- Messages système affichés 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.
- Fermeture automatique des conversations de messagerie ou de messagerie instantanées inactives.

Indicateurs de messages nouveaux et non lus

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

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

Nombre de messages non lus et indicateurs de nouveaux messages (widget de messagerie instantanée de Portail de services)



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. Jusqu'à 50 messages non lus peuvent être consultés à la fois. Les messages peuvent couvrir plusieurs conversations, 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 le bouton **Nouveaux 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 examinés.

Messages du système

Au cours de conversations actives avec des agents actifs 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 une messagerie instantanée en direct, mais ne répond pas dans un certain laps de temps, un message de délai d'expiration de conversation s'affiche : La conversation arrive à expiration, êtes-vous toujours là ?

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

Désactiver la prise en charge de l'agent actif pour un canal

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

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 **Tout**, puis saisissez 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 Nouvel enregistrement de propriété d'adaptateur personnalisé.

Traduction automatique

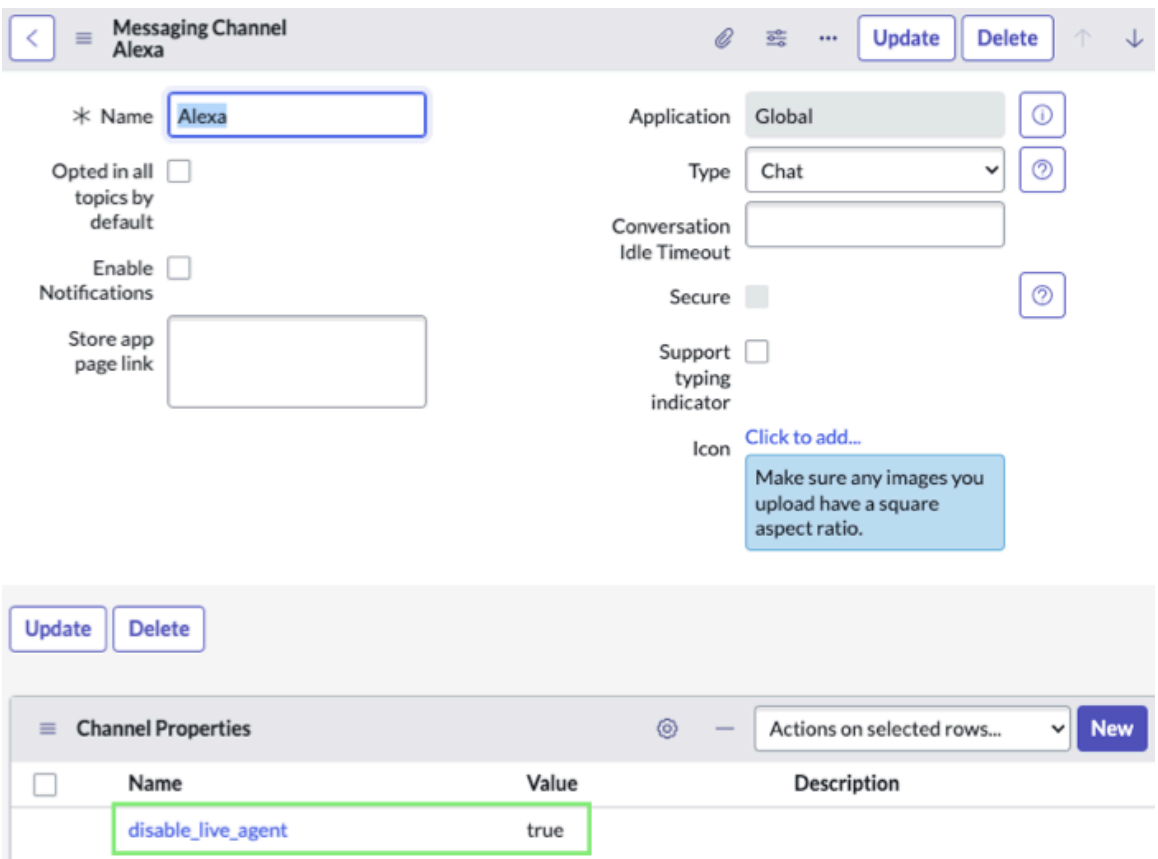
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Nom	Entrez disable_live_agent.
Valeur	Entrez vrai.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

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



Utilisation de la messagerie instantanée asynchrone dans les canaux de messagerie

Permettez à votre organisation ou à votre marque de maintenir un engagement constant avec les utilisateurs finaux. Grâce à la messagerie instantanée asynchrone, vos agents et utilisateurs finaux peuvent participer à des conversations de longue durée sans être en ligne simultanément. Les agents peuvent également contacter les utilisateurs de manière proactive chaque fois qu'il y a des informations utiles à partager, telles que des alertes ou des mises à jour importantes.

Avec le chat asynchrone, les utilisateurs finaux et les agents peuvent engager des conversations qui peuvent s'étendre sur plusieurs heures, voire plusieurs jours. Ces conversations s'exécutent sur des canaux de messagerie qui permettent à vos utilisateurs et agents de communiquer à des moments différents et de reprendre des 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 de longue durée sont prises en charge sur les canaux désignés comme canaux de messagerie dans la table Canal de messagerie [sys_cs_channel]. Les canaux 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 fournis avec votre système de base comprennent le canal SMS, qui est utilisé par l'application ServiceNow Intégration de Twilio à SMS conversationnel , et l'application Canal de ServiceNow service de SMS conversationnels.

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

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

Besoins

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

Modules d'extension et applications ServiceNow requis pour la messagerie instantanée 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 de widget de Agent virtuel messagerie instantanée (com.glide.cs.sn-va-web-client-app). Le serveur de conversation est inclus dans Agent virtuel Lite, qui est fourni avec votre système de base. Pour connaître toutes les Agent virtuel fonctionnalités, consultez Activer l'Agent virtuel Glide, qui est disponible par abonnement.
Messagerie conversationnelle [com.glide.messaging.awa]	Active les fonctionnalités de messagerie conversationnelle, telles que les actions de messagerie dans Espace de travail. Pour plus de détails, voir Activer la messagerie conversationnelle.
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 partir de la Messagerie instantanée d'agent (et Agent virtuel s'ils utilisent Agent virtuel). Les utilisateurs finaux installent l'application ou les Now Mobile systèmes à iOS partir de l'App Store d'Apple Android 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 depuis 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 la messagerie instantanée asynchrone (suite)

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

Fonctionnement de la messagerie instantanée asynchrone

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

- Indicateurs de message qui informent les utilisateurs des messages nouveaux et non lus reçus lorsqu'ils sont absents de la fenêtre de messagerie instantanée ou lorsqu'ils ont été hors ligne.
- Messages système, affichés aux utilisateurs et aux agents, adaptés aux canaux de messagerie ou de messagerie instantanée.
- Période d'expiration de la conversation inactive 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 comment ces fonctionnalités fonctionnent pour la messagerie instantanée 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 est affiché 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 les notifications simples reçues.

Nombre de messages non lus et indicateurs de nouveaux messages



- Il n'y a pas de limite au nombre de messages non lus. Jusqu'à 50 messages non lus peuvent être consultés à la fois. Les messages peuvent couvrir plusieurs conversations, 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 un bouton **Nouveaux 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 s'ils ne les ont peut-être pas examinés.

Traduction automatique

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

Messages du système

Certains messages système affichés aux utilisateurs et aux agents en mode de messagerie instantanée ne sont pas applicables en mode messagerie et sont supprimés si nécessaire. La table suivante répertorie les messages système affichés ou supprimés, selon le mode.

Messages système affichés en mode messagerie et messagerie instantanée

Message système	Mode de messagerie (Web et mobile)	Mode 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. J'examine votre question et je reviendrai avec 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 inactives et actions de messagerie dans les canaux de messagerie

Dans les canaux de messagerie instantanée, le délai d'expiration par défaut des conversations Agent virtuel et 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 plus d'informations sur les actions de messagerie, reportez-vous à la section Configurer les actions de messagerie.

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

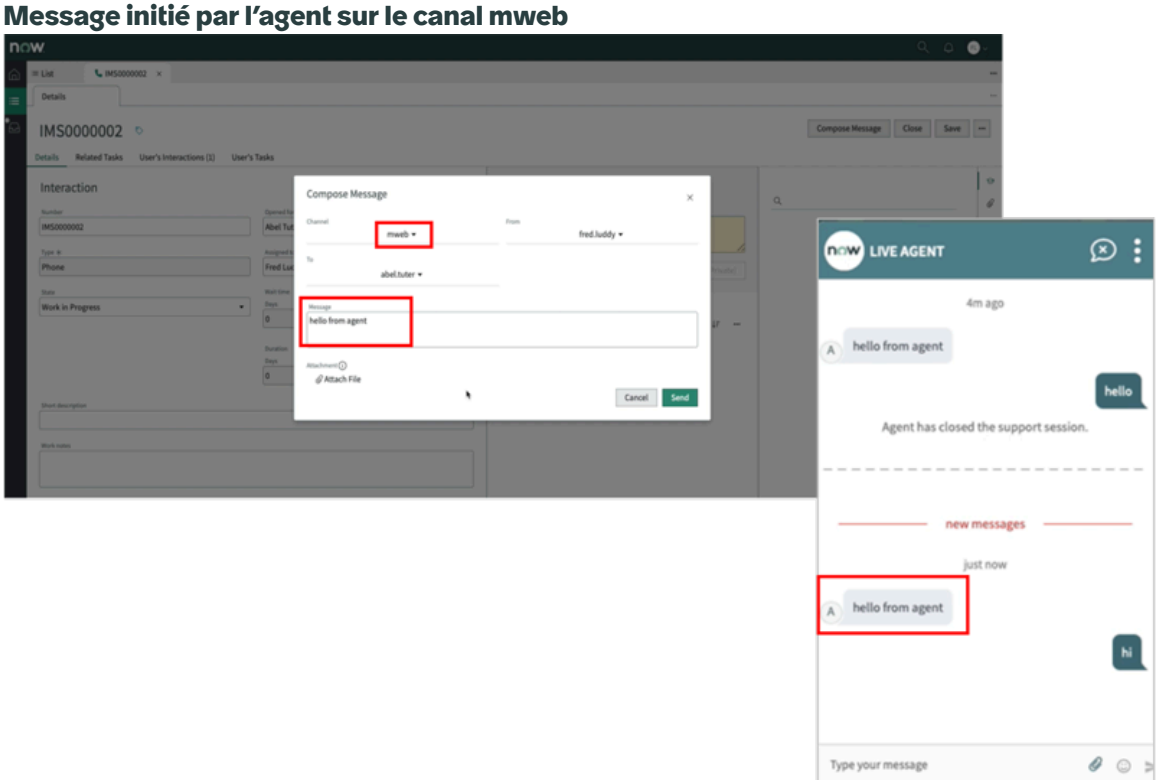
Traduction automatique

© 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.

messagerie 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 dispose des options suivantes :

- **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, ce qui fournit à l'agent les informations nécessaires au maintien de la conversation.

Message initié par l'agent sur le canal mweb



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

Expérience utilisateur final dans les conversations d'agent en direct

Lorsqu'un utilisateur démarre le widget de messagerie instantanée après avoir reçu des messages hors ligne d'un agent spécifique, par exemple 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 qu'il l'est, en fonction des 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 la messagerie instantanée asynchrone pour le canal Web

Définissez le widget de messagerie instantanée comme canal de messagerie pour la messagerie instantanée 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.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le canal Web du système de base, mweb, est automatiquement configuré comme 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 **Tout** et, dans le filtre de navigation, saisissez `sys_cs_channel.list`.
2. Dans le formulaire Canal de messagerie, sélectionnez l'enregistrement mweb, puis double-cliquez sur le champ **Type** .
3. Remplacez le type par Messagerie.
4. Enregistrez la valeur.

Résultats
Le canal mweb est défini sur le mode messagerie. Pour faciliter la gestion des conversations de longue durée, le système effectue automatiquement certaines actions de messagerie en mode 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, il reçoit un rappel indiquant qu'un message d'un utilisateur final doit obtenir une réponse.
- Message de l'agent sans réponse du demandeur : si un demandeur n'a pas répondu à un message d'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, voir Configurer les actions de messagerie. Pour plus d'informations sur Agent virtuelAgent actif les délais d'expiration et les états des conversations inactives, reportez-vous aux sections Clôtures Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations et Agent virtuel Enregistrements d'interaction.

Installation des Interfaces conversationnelles composants

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

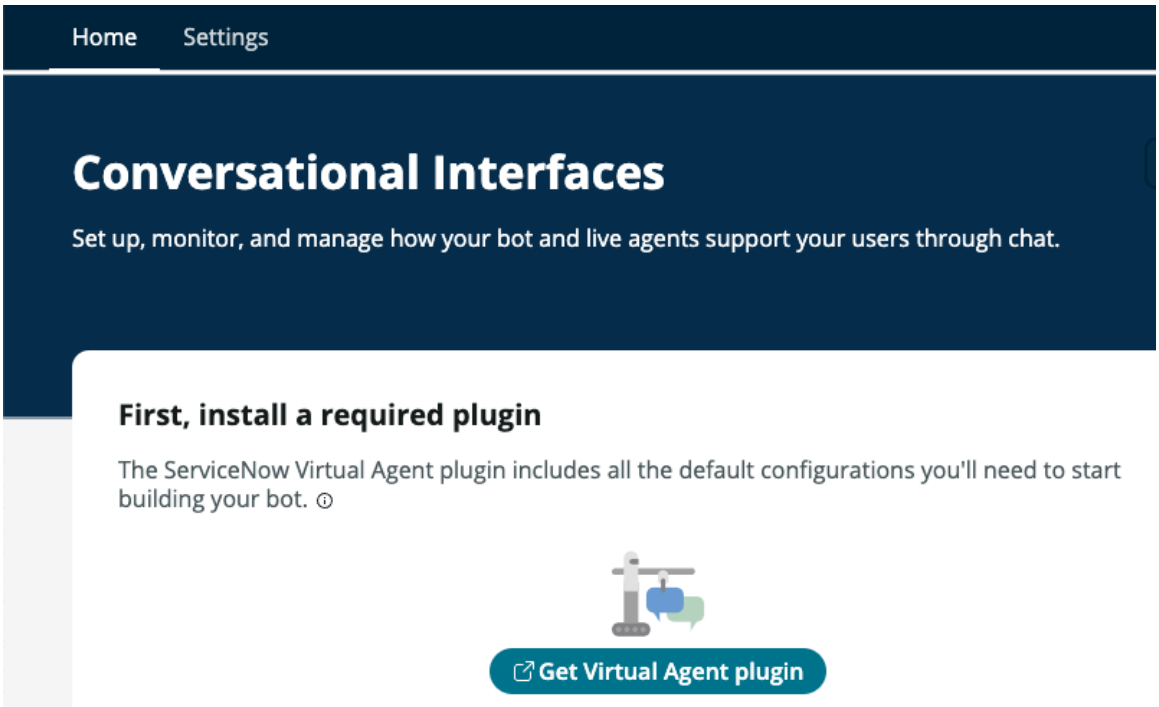
Si vous n'avez jamais installé Agent virtuel, la Interfaces conversationnelles console vous invite à le faire en premier. La mise en page de la page **d'accueil** peut varier en fonction des fonctionnalités que vous avez installées et configurées.

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.

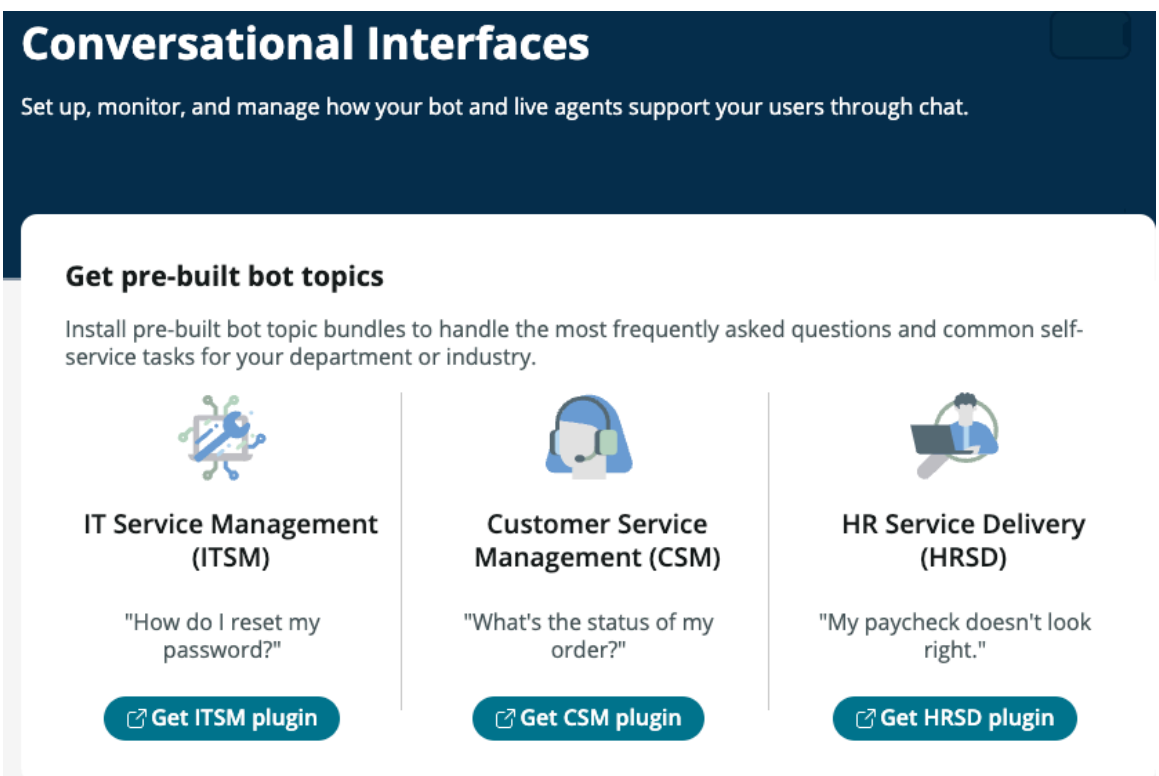
Traduction automatique

© 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, les problèmes d'assistance informatique, tels que la réinitialisation d'un mot de passe, ou les problèmes liés aux RH, tels que la demande d'un congé. Pour plus d'informations, consultez Sujets, blocs de rubriques et ServiceNow modèles NLU prédéfinis Agent virtuel.

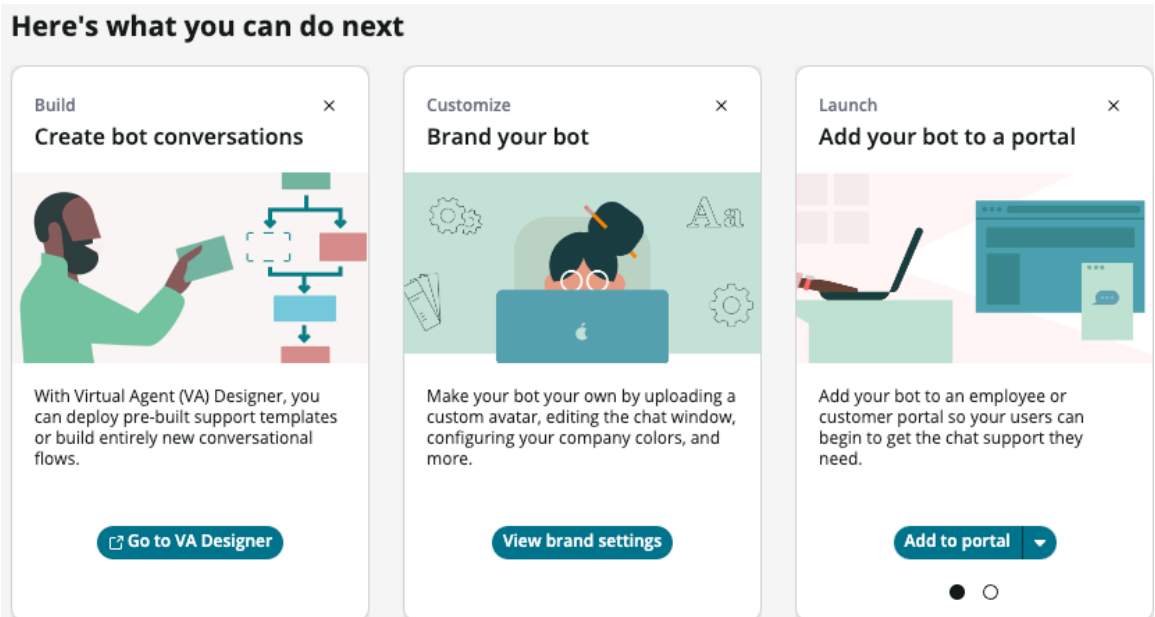


Voici ce que vous pouvez faire ensuite

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.

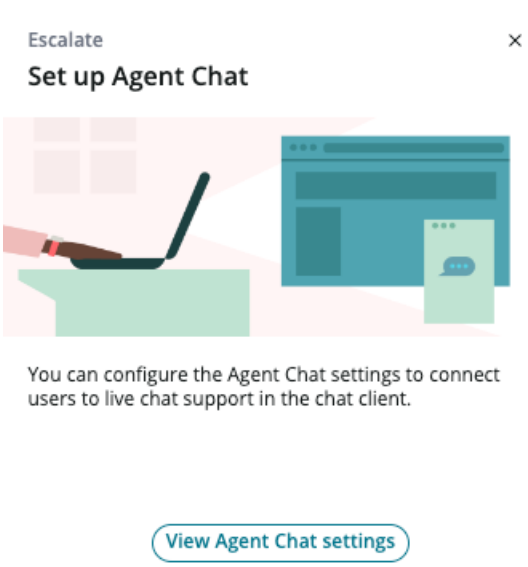
Explorez les paramètres populaires Agent virtuel à partir de la Accueil Interfaces conversationnelles page. Les étapes suivantes incluent généralement la personnalisation de votre bot, son ajout à un portail auquel vos utilisateurs peuvent accéder et la création de conversations dans Concepteur d'agent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

Activer et configurer le Agent actif 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 de l'utilisateur.

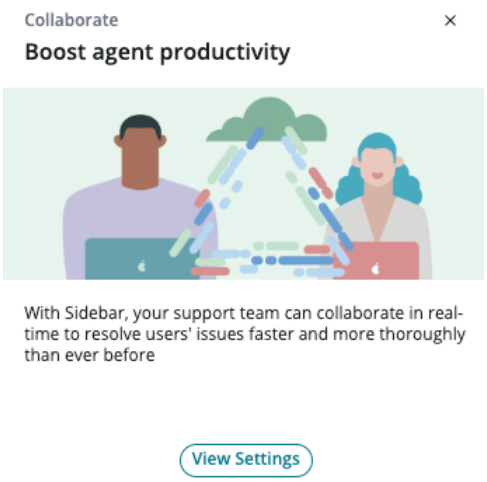


Installer Barre latérale

Traduction automatique

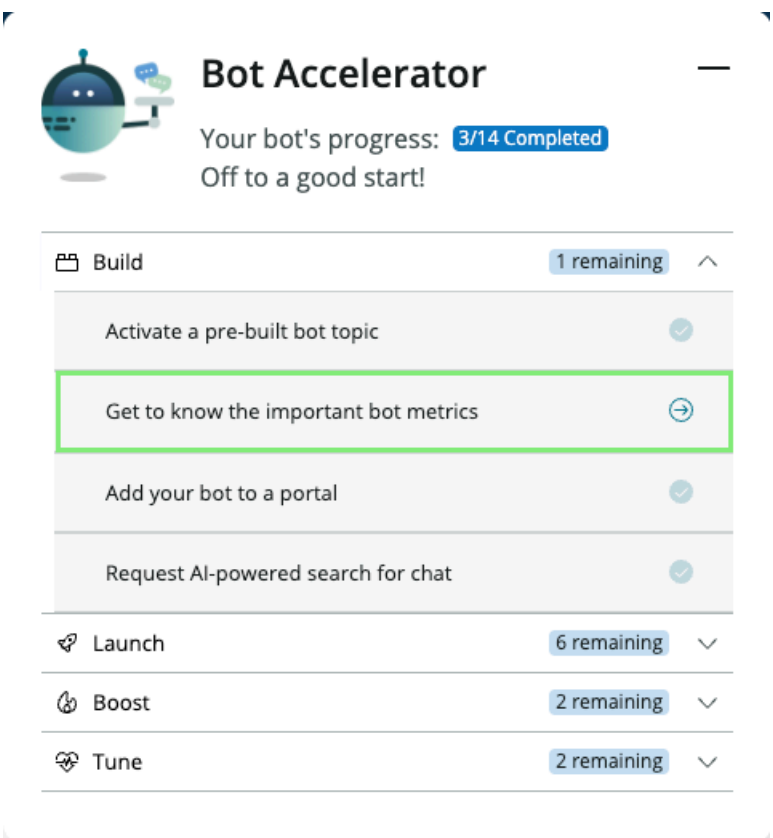
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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 les outils qui restent non configurés ou inactifs.



Configurer Interfaces conversationnelles

Vous pouvez utiliser la console et l'option Paramètres de messagerie **instantanée** de la page **d'accueil** pour explorer et configurer les Interfaces conversationnelles fonctionnalités générales de messagerie instantanée et Agent virtuel configurer et Messagerie instantanée d'agent 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 console pour configurer des Interfaces conversationnelles fonctionnalités pour Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent. Les cartes se trient automatiquement à chaque visite et les fonctionnalités non traitées apparaissent en premier.

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



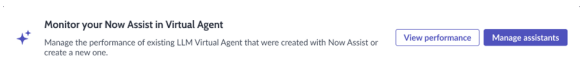
Now Assist dans les cartes Agent virtuel

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 Now Assist de , 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 les paramètres par défaut et les rubriques de configuration. 	Pour créer un agent virtuel à l'aide d'un modèle NLU : **1.** Sélectionnez **Premiers pas** pour ouvrir une nouvelle fenêtre avec l'écran du module d'extension dans laquelle vous pouvez installer le module d'extension com.glide.cs.chatbot. Pour plus d'informations, consultez Activer Agent virtuel. **2.** Une fois le module d'extension 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 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 les cartes 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 Assist entrée Agent virtuel 	Pour afficher les Agent virtuel analyses 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 le pouvoir 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 salue et interagit avec vos utilisateurs.
	Ajouter votre bot à un portail	Choisissez l'emplacement dans lequel vous souhaitez que votre Agent virtuel bot soit actif en l'ajoutant à un portail.
	Configurer les Recommandations de sujets	Obtenez les rubriques recommandées en fonction de l'analyse 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 de langage naturel par rapport aux 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.

Cartes de configuration de la messagerie instantanée (suite)

Carte	Fonctionnalité	Description
	Intégration Agent virtuel à des applications de messagerie	Ajoutez votre bot à d'autres canaux, tels qu'un Intégration conversationnelle de Slack ou Microsoft Teams.
	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 SVI conversationnel avec Amazon Connect	Activez les conversations utilisateur avec un bot à l'aide du canal téléphonique.
	Utilisation de la détection de la langue et de la traduction automatique dynamique dans des Agent virtuel conversations de messagerie instantanée améliorées	Activez une combinaison de détection de langue et de traduction automatique pour Agent virtuel améliorer l'expérience de messagerie instantanée de divers utilisateurs.
	Configurer Résolution automatique des problèmes	Fournissez aux utilisateurs un libre-service immédiat en utilisant l'apprentissage machine pour fournir intelligemment des Agent virtuel rubriques, Knowledge des articles et des éléments de catalogue.
	Installer Rappel omnicanal	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 d'Interfaces conversationnelles.

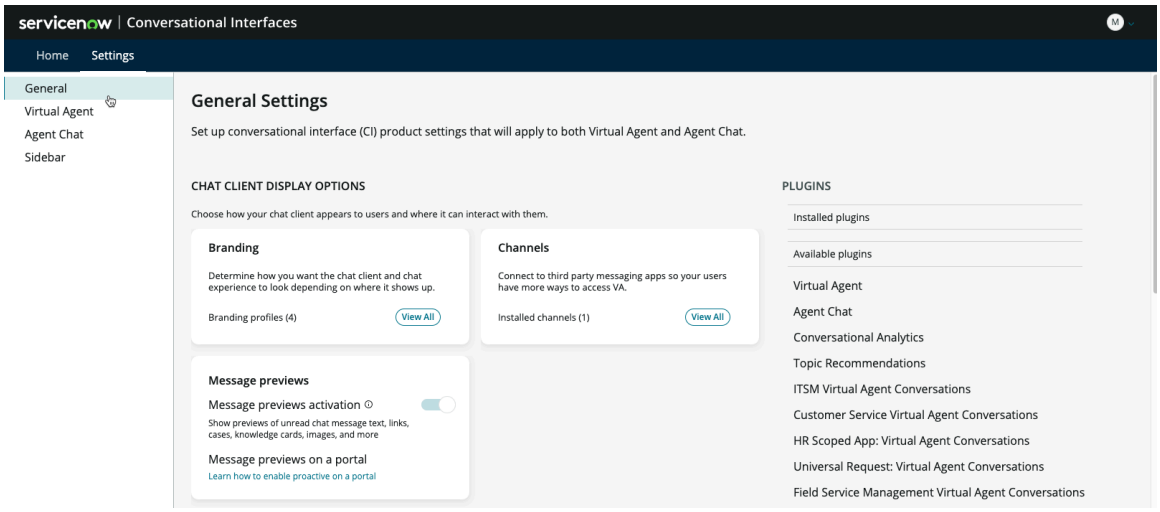
Paramètres de la messagerie instantanée

L'onglet **Paramètres de la messagerie instantanée** s'ouvre avec l'onglet **Général** sélectionné. Cet onglet contient des 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 plus d'informations ou pour démarrer 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

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	Personnaliser votre client de messagerie instantanée
Prévisualisez les messages nouveaux ou non lus dans une fenêtre de messagerie instantanée réduite	Activer l’aperçu du message dans le widget de messagerie instantanée
Acheminement de la conversation	
Configurer mon bot pour qu’il s’exécute dans des applications de messagerie tierces	Intégration Agent virtuel à des applications de messagerie.
Créer des enquêtes avant messagerie instantanée	Définir les configurations de l’enquête avant la messagerie instantanée
Créer et utiliser des variables de contexte pour stocker des informations relatives à la messagerie instantanée	Configurer les variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée
Afficher ou annoncer les options de rappel aux utilisateurs via d’autres applications ServiceNow	Rappel omnicanal
Configurer les intentions de contexte de rubrique	Définir les configurations d’intention de contexte 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 généraux de la messagerie instantanée (suite)

Je veux...	Voir ces rubriques
Actions du système	
Modifier les messages de 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 **Remarque :** Cette fonctionnalité est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus disponible à l'installation, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Installez l'application Confidentialité des données en remplacement. Pour plus d'informations, consultez Data Privacy .
Envoyer des résumés d'e-mails de 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Assistants**.
2. L'écran Assistants affiche les agents virtuels LLM existants avec les champs suivants :

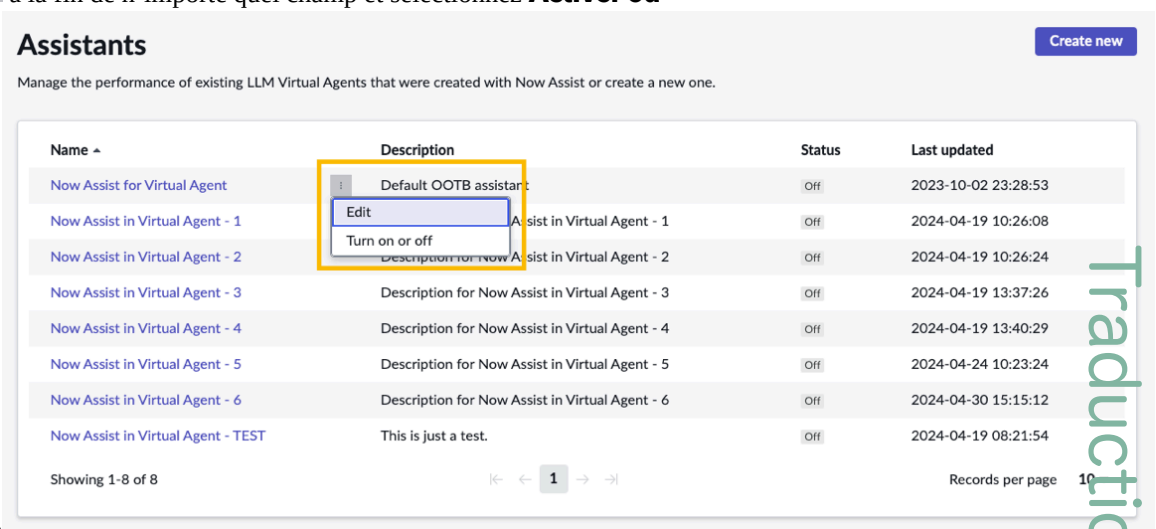
Champ	Description
Nom	Nom de Virtual Agent.
Description	Description de l'agent virtuel.
Statut	L'agent virtuel est-il actif.
Dernière mise à jour	Date et heure de dernière mise à jour de Virtual Agent.

3. Pour créer un agent virtuel, sélectionnez **Créer** pour afficher l'écran de vue d'ensemble Now AssistAgent virtuel .
   Suivez les écrans pour créer un agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Assistants 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.

4. Pour modifier un agent virtuel existant, sélectionnez son nom ou sélectionnez les trois points verticaux à la fin de n'importe quel champ et sélectionnez **Modifier**.
   S'il Agent virtuel est entièrement configuré, l'écran Examen pour Agent virtuel s'ficheNow Assist.
   Pour plus d'informations, consultez Assistants de configuration. Si Agent virtuel la configuration n'est pas complète, la dernière étape non terminée de la configuration guidée s'affiche Agent virtuel . 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 et sélectionnez **Activer ou Désactiver**.



Ajouter votre bot à un portail

Donnez à vos utilisateurs un endroit où interagir avec votre bot et vos agents humains. Choisissez une configuration de Portail de services 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 initier et maintenir un bot ou Messagerie instantanée d'agent une conversation sur n'importe quelle page du portail.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Glide Agent virtuel (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 : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Actifs	Option permettant d'activer la configuration. Les configurations de Portail de services du système de base sont automatiquement actives.
Nom	Nom unique pour l'enregistrement de configuration.
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 de mettre le portail à la disposition des utilisateurs 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 des données de page et de widget à une Messagerie instantanée d'agent conversation lorsqu'un utilisateur initie 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 associée 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'il Messagerie instantanée d'agent s'ouvre dans un élément HTML `iframe` , la liste des catalogues est incluse dans l'URL `iframe` . Les paramètres de

Traduction automatique

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

Champ	Description
	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 maintenir une conversation OU Agent virtuel à partir de n'importe Messagerie instantanée d'agent quelle page du portail sélectionné.

Que faire ensuite

Voir votre portail en action

Revenir 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 spécifié s'ouvre, sélectionnez l'icône de messagerie instantanée dans le coin inférieur droit pour démarrer une conversation de 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 en savoir plus, voir Configurer la Messagerie instantanée d'agent dans Portail de services .

Personnaliser 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 combinaisons 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 widget de messagerie instantanée n'est accessible que par défaut aux utilisateurs authentifiés. Pour permettre aux utilisateurs non authentifiés d'accéder au widget de messagerie instantanée, activez **l'accès public** dans **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**. Pour plus d'informations, consultez Activer l'accès public au widget de messagerie instantanée.

Configurations de marques multiples

Vous pouvez créer n'importe quel nombre de configurations de marque pour une instance. Ces configurations de personnalisation 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 Facebook et Facebook Messenger.

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

La configuration de marque par défaut inclut le Agent virtuel bot, qui a un ServiceNow avatar. Si vous souhaitez 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 activez votre bot. Pour plus d'informations 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 marque pris en charge

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

Images de l'organisation

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

Les images doivent être au format de fichier .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 miniature du logo de la marque s'affiche automatiquement dans l'onglet du navigateur.

Couleurs et polices

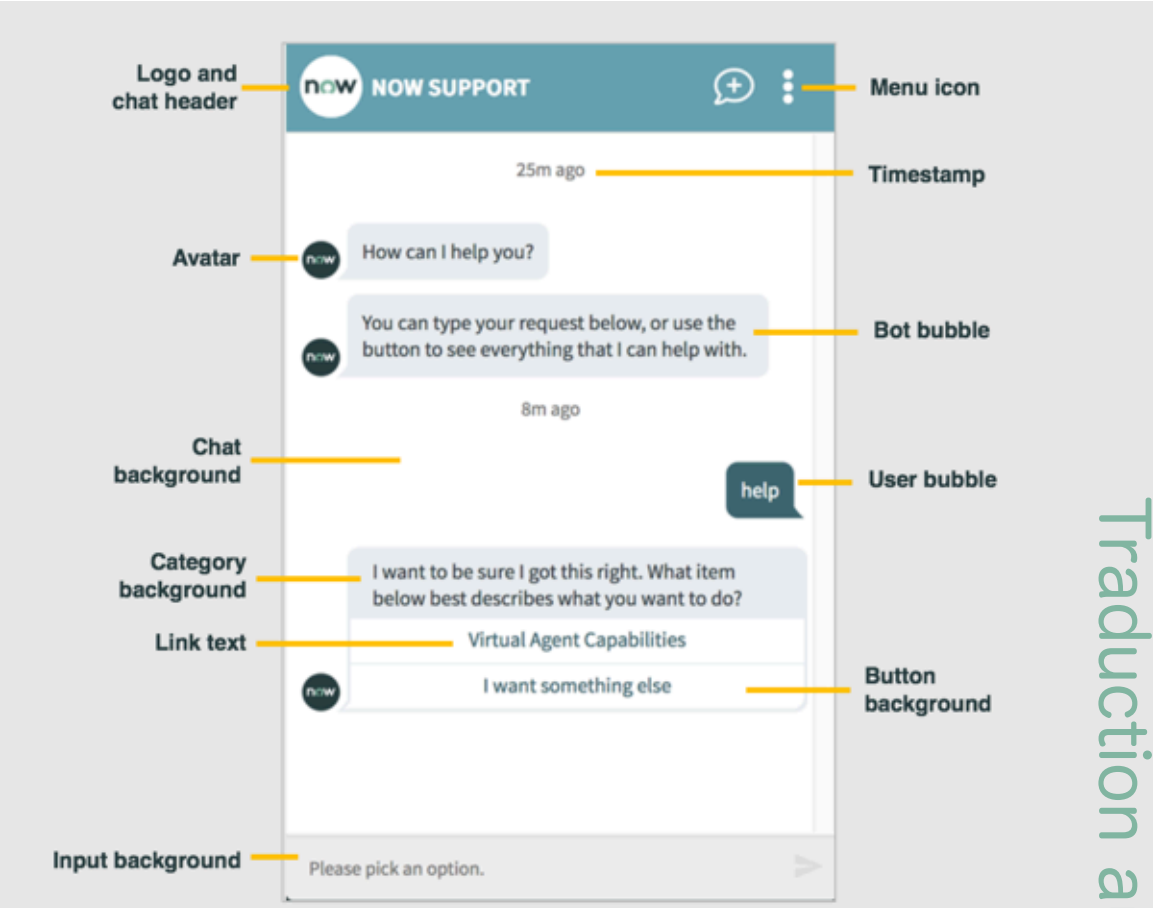
Couleurs et polices utilisées pour les différents éléments de l'interface utilisateur, tels que les bulles de messagerie instantanée, les boutons et les notifications affichées.

Si vous souhaitez modifier la couleur des éléments de l'interface, déterminez le numéro hexadécimal ou la couleur RVBA de ces éléments. Lorsque vous spécifiez les couleurs Hex ou RBGA lors de la configuration, vous pouvez immédiatement voir vos changements dans l'exemple de fenêtre de discussion. Pour en savoir plus sur les nombres hexadécimaux et les spécifications des couleurs RVB, voir Noms des couleurs HTML (W3CSchools).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d’interface utilisateur dans la fenêtre de messagerie instantanée



Éléments de menu de messagerie instantanée

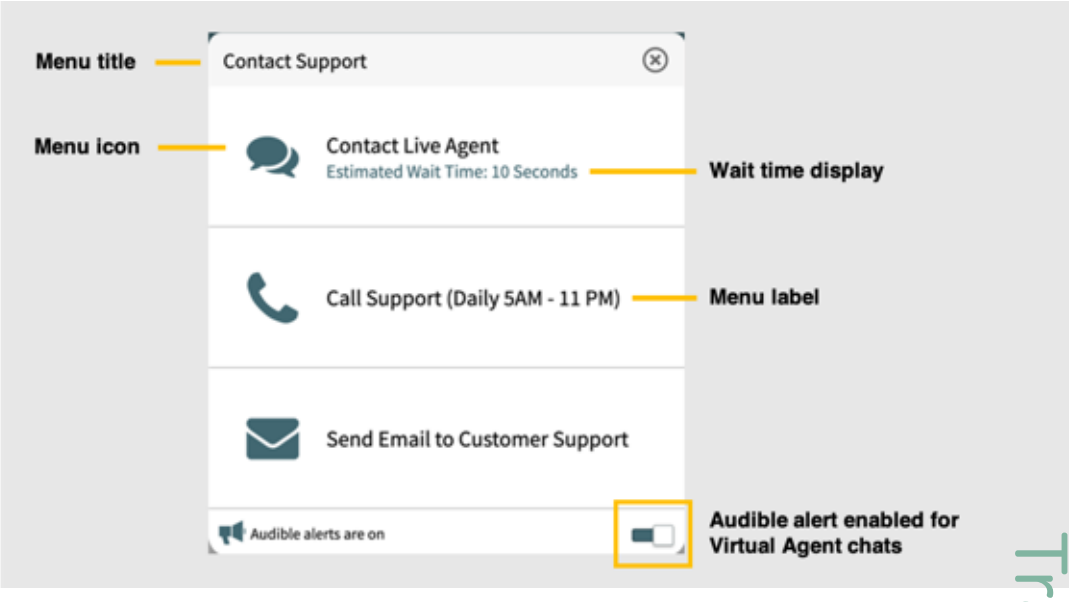
Les informations de contact de votre service d’assistance telles que les horaires d’appel de support, le numéro de téléphone du centre d’appel et l’adresse e-mail d’assistance. Vous pouvez personnaliser les informations du menu d’assistance en ajoutant ou en modifiant des éléments de menu, y compris 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 les nouveaux éléments de menu. Les icônes doivent être au format .svg fichier. Pour une meilleure résolution, utilisez une icône d’une seule couleur.

Traduction automatique

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



Créer un utilisateur pour un bot de marque

La configuration de 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 : admin

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 **Tout**, puis saisissez `live_profile.list` dans le filtre.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique du profil de bot.
Type	Type de profil actif. Sélectionner **Utilisateur**.
Document	Table associée au profil. **a.** Sélectionnez l'icône . **b.** Dans la boîte de dialogue Sélectionner le document, spécifiez 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.

Champ	Description
	▪ **Nom de la table** : **Sélectionner 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 de bot.
Description	Texte qui décrit 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 les marques de votre Agent virtuel bot.

Configurer les marques de votre Agent virtuel bot

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

Avant de commencer
Si vous utilisez ServiceNow® Mobile, assurez-vous d'être configuré Agent virtuel pour la messagerie instantanée mobile. Pour plus de détails, voir Configurer Agent virtuel pour une ServiceNow application mobile.

Recherchez les mises à jour et les améliorations de l'application Ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience sur le ServiceNow Store.

Remarque :
La personnalisation des bots dans est Intégration conversationnelle de Microsoft Teams disponible via la fonctionnalité de personnalisation de l'application Microsoft Teams . Pour en savoir plus, consultez Marques MS Teams pour l'intégration conversationnelle dans Now Community. La marque pour les bots est Slack également disponible. Pour plus de détails, voir Configurer les marques de votre Agent virtuel bot dans Slack.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

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

Étiquette	Description
Nom de la marque	Nom de la configuration de la marque. Créez une nouvelle configuration de marque ou sélectionnez l'un des choix disponibles. Pour la Yokohama mise en production, les choix sont les suivants :

Traduction automatique

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

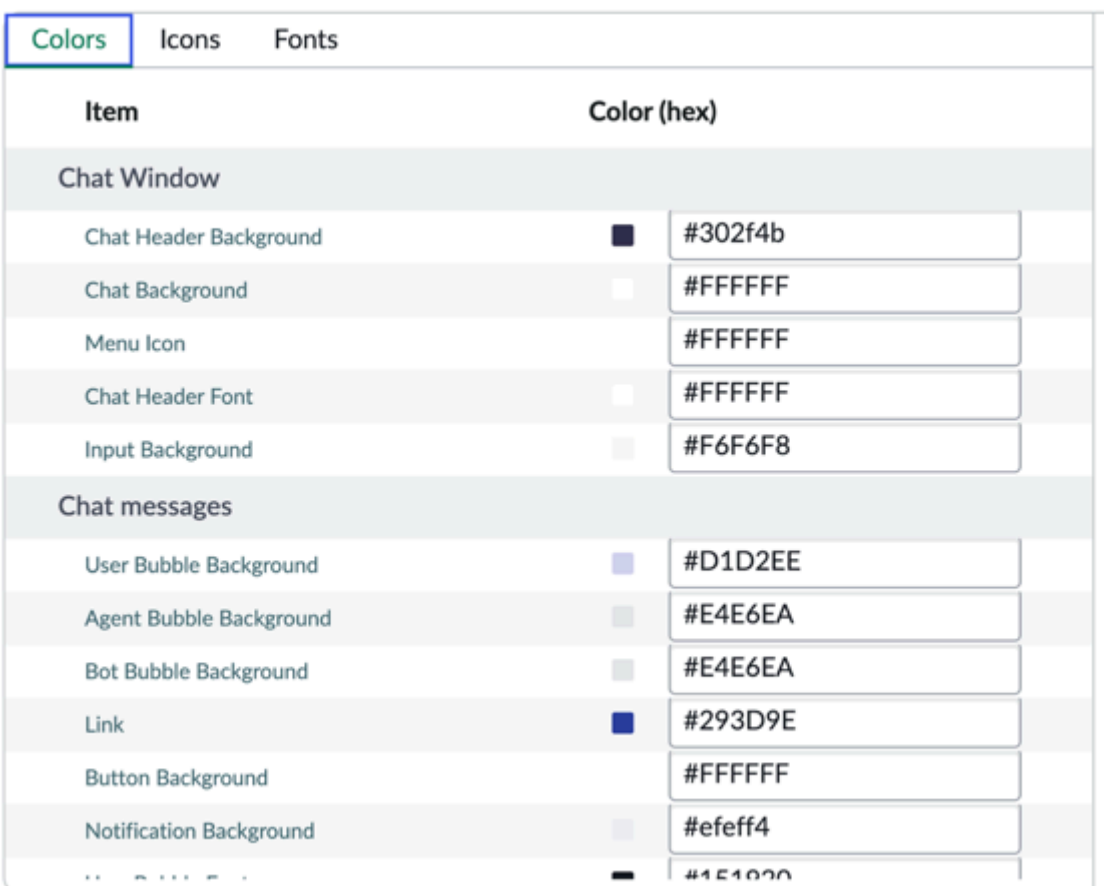
Étiquette	Description
	○ Polaris-Dark ○ Lumière Polaris
En-tête de la messagerie instantanée	Chaîne de texte qui identifie votre société ou organisation dans l'en-tête de la fenêtre de messagerie instantanée. Par exemple : assistance Acme.
Délai minimal entre les messages bot (ms)	Délai minimum, en millisecondes (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 minimum, en millisecondes (ms), qui se produit avant l'affichage des points de suspension d'animation indiquant que le bot traite l'entrée utilisateur.
Titre du menu	Nom du menu de prise en charge. 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 lettres minuscules avec des espaces remplacés par des caractères 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). Cette image de bot apparaît dans les messages de messagerie instantanée. ○ Pour examiner et modifier le Agent virtuel profil de l'agent OUNow Assist, sélectionnez l'icône d'informations. ▪ Pour modifier l'image ou la description du bot, sélectionnez **Modifier l'enregistrement** dans le message en haut de la page. ▪ Dans le formulaire Profil opérationnel, modifiez les champs et sélectionnez **Mettre à jour**. ○ Pour choisir ou modifier le bot pour la configuration, sélectionnez l'icône de recherche et sélectionnez 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 de l'en-tête de la messagerie instantanée est défini sur 42x42 pixels, et le logo du message de la messagerie instantanée est défini sur 24x24 pixels. Une image téléchargée plus petite que ces dimensions apparaîtra étirée. Une image plus grande sera réduite. ○ 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	nouveau fichier de logo et sélectionnez **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 au-dessus »	Sélectionnez cette option pour afficher les notifications pour les nouveaux messages en dessous ou au-dessus de votre vue actuelle de la messagerie instantanée.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   À partir d'ici, vous pouvez ajuster la couleur, les icônes, le type de police et la taille du client de messagerie instantanée en fonction de votre marque. Par exemple, vous pouvez :
   - Changer la couleur des éléments
   - Personnaliser les icônes
   - Personnaliser les polices utilisées dans la messagerie instantanée
6. Pour changer la couleur des éléments dans la fenêtre de messagerie instantanée, sélectionnez l'onglet **Couleurs** .



Sélectionnez un élément et spécifiez les couleurs hexadécimale 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.

Traduction automatique

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

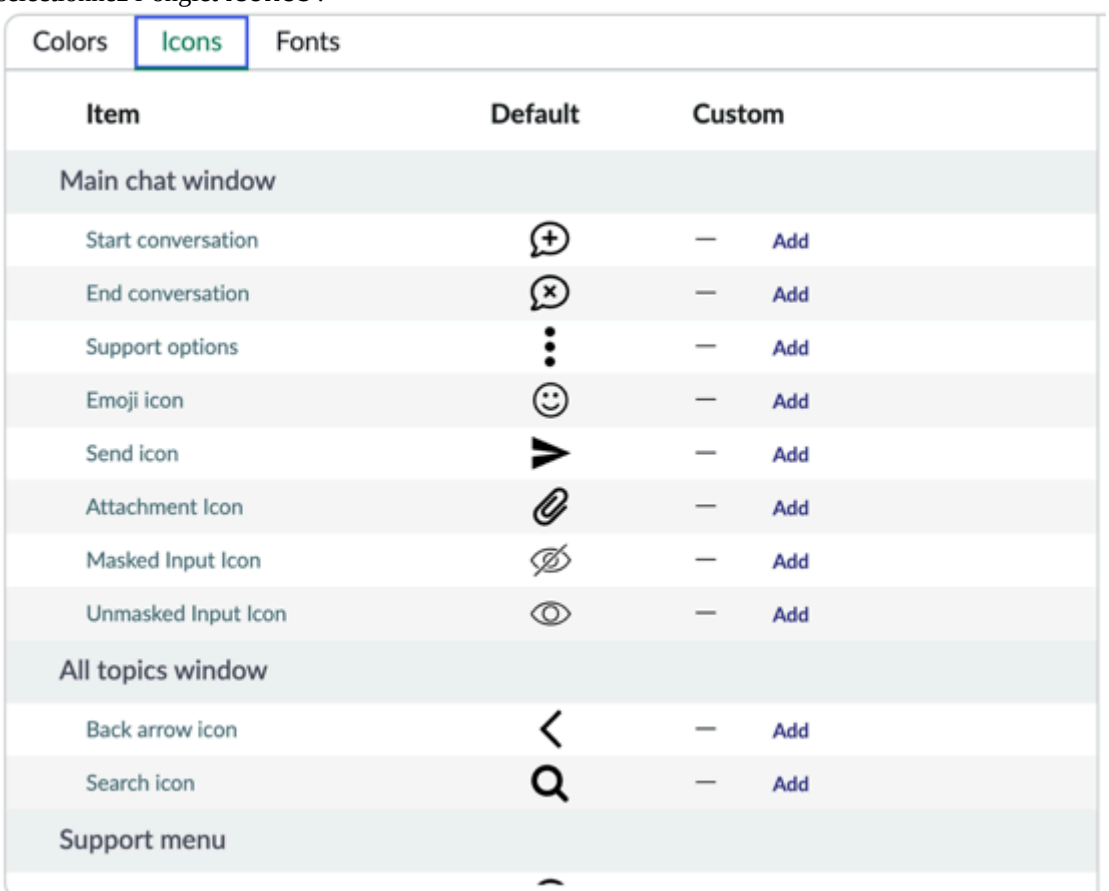
Étiquette	Description
Fenêtre de messagerie instantanée	
Arrière-plan de l'en-tête de la messagerie instantanée	Couleur d’arrière-plan de l’en-tête de la messagerie instantanée.
Arrière-plan de la messagerie instantanée	Couleur d’arrière-plan de la fenêtre de messagerie instantanée.
Icône de menu	Couleur de l’icône de menu, qui offre aux utilisateurs la possibilité de mettre fin à une conversation ou de contacter l’assistance clientèle.
Police d'en-tête de la messagerie instantanée	Couleur de la police du texte dans l’en-tête de la messagerie instantanée.
Arrière-plan d'entrée	Couleur d’arrière-plan de la barre d’entrée de l’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 du diagramme à bulles de l'agent	Couleur d’arrière-plan de la bulle de messagerie instantanée d’agent en direct.
Arrière-plan du 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 remises dans le client de Agent virtuel messagerie instantanée web.
Police bulle de l'utilisateur	Couleur de la 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 de l’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 désactivée dans la conversation.
Texte de notification	Couleur de la police des notifications remises 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 pointillée qui sépare chaque conversation dans la fenêtre d’aperçu.
Horodatage	Couleur de l’horodatage affiché lorsqu’une activité importante se produit au cours d’une conversation, comme la création d’un enregistrement.
Police de la catégorie	Couleur de la police du texte dans l’en-tête de la catégorie.

Traduction automatique

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

Étiquette	Description
Chargement de l'animation	Couleur des points animés qui indiquent que le système est en train de traiter des informations.

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



Vous pouvez personnaliser les icônes sur quatre écrans de messagerie instantanée différents : l'écran de messagerie instantanée principal, l'écran toutes les rubriques, le menu d'assistance et l'écran Terminer la 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 chargez-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 lors de la configuration, l'exemple de fenêtre de messagerie instantanée affiche un aperçu de 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.

Remarque :
Contrairement aux autres paramètres de la page de marques, les changements d'icône prennent effet sur le widget de messagerie instantanée dès que vous sélectionnez **Appliquer**. Les autres modifications ne prennent effet qu'une fois que vous sélectionnez **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 marque disponibles (par exemple, Polaris-Light ou Polaris-Dark) se trouvent ici.

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible qu'une fois que vous avez 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. Télécharger 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. Chargez les polices que vous souhaitez ajouter à partir d'un fichier joint.
Dans la liste **déroulante Ajouter une police personnalisée** , sélectionnez **Charger une police**, spécifiez le chemin d'accès au fichier que vous souhaitez joindre et 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.

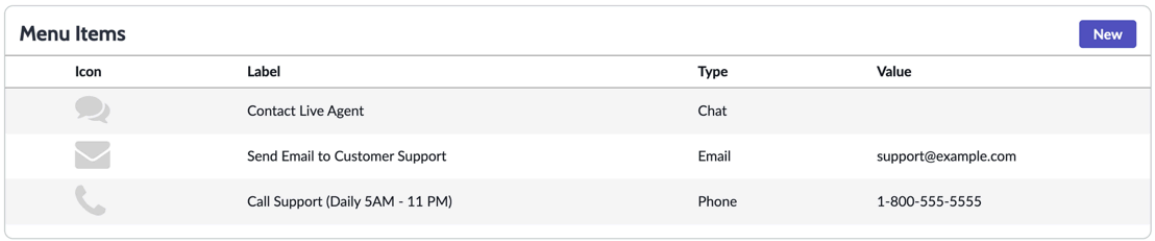
Remarque :
Ces modifications ne s'appliquent pas aux contrôles personnalisés que vous avez ajoutés au widget de messagerie instantanée. Les contrôles personnalisés doivent être mis à jour séparément.

c. Prévisualisez les modifications apportées à votre fenêtre de messagerie instantanée sur votre portail ou site web.

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



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.

a. Dans la section **Éléments de menu** , effectuez l'une des opérations 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 supplémentaires puis sélectionnez **Supprimer**.

Renseignez les champs pour chaque entrée de menu.

Champ	Description
Étiquette	Chaîne de texte décrivant le type de menu. Les étiquettes des types de menu 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** ▪ Messagerie instantanée : 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 pour contacter le support par e-mail. ▪ Lien : option pour un lien vers une page Web ▪ Messagerie instantanée : option permettant de contacter un agent actif par le biais de la messagerie instantanée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	▪ Texte : option permettant de définir une chaîne de texte ▪ Téléphone : option pour contacter le support par téléphone
Valeur	Valeur du type de menu. Par exemple, la **valeur** de l'adresse e-mail est l'adresse e-mail du groupe de support. Les valeurs des types de menu par défaut sont les suivantes : ▪ Adresse e-mail : adresse e-mail du groupe de support. Par exemple : support@example.com. ▪ Téléphone : Numéro de téléphone de votre organisme d'assistance téléphonique. ▪ Adresse e-mail : adresse e-mail de votre organisation d'assistance. **Remarque :** Le type de menu de messagerie instantanée n'a pas de valeur.
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	Option qui indique que l'icône par défaut de l'élément est visible dans le menu. Décochez 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'icône et sélectionnez **OK**. L'icône chargée s'affiche sous le champ **Icône** . ▪ Pour modifier une icône, sélectionnez **Mettre à jour** dans le champ **Icône**. Dans l'outil de recherche de fichiers, sélectionnez le nouveau fichier de logo et sélectionnez **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 la séquence dans laquelle 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 avez terminé la section **Élément de menu** pour un type de menu, sélectionnez **Enregistrer**.

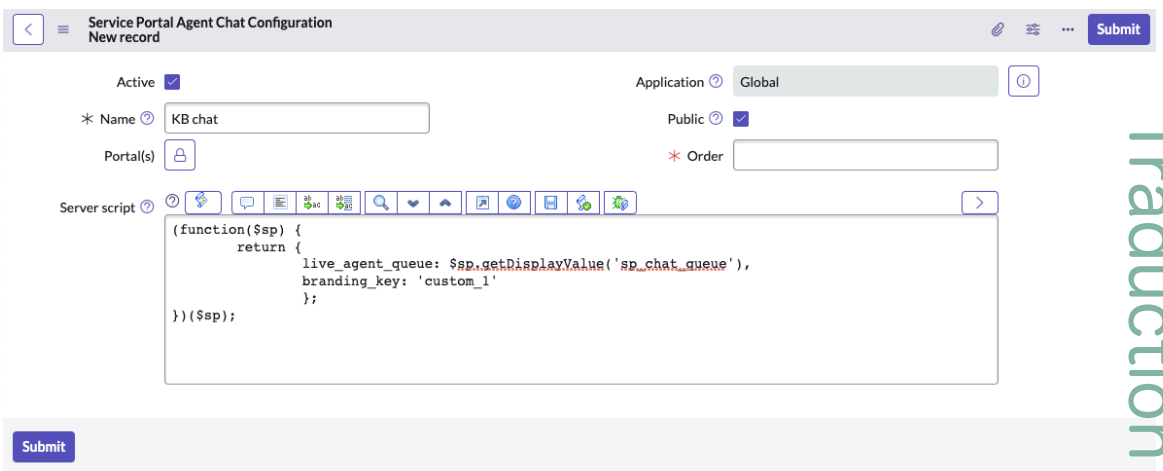
Traduction automatique

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

10. Effectuez l'une des actions suivantes pour appliquer la configuration de la marque :

- 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 la page et du 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 les pages du portail. Pour plus d'informations sur la configuration Portail de services Messagerie instantanée d'agent, consultez Ajouter 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 personnalisation de la messagerie instantanée, `custom_1`.



Remarque :
Il existe d'autres fonctionnalités de Messagerie instantanée d'agent de 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, voir Configurer Messagerie instantanée d'agent dans Portail de services.

- Appliquez la configuration de la marque à une page de destination. Entrez le paramètre système `sysparm_branding_key` avec la clé de marque dans l'URL du widget de messagerie instantanée. Par exemple :

  https://*<nom-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 marque à utiliser.

- Appliquez la configuration de la marque à un widget de messagerie instantanée incorporé. Entrez le paramètre système `sysparm_branding_key` avec la clé de marque dans l'URL du widget de messagerie instantanée intégré. Par exemple :

  https://*<nom-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 marque 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.

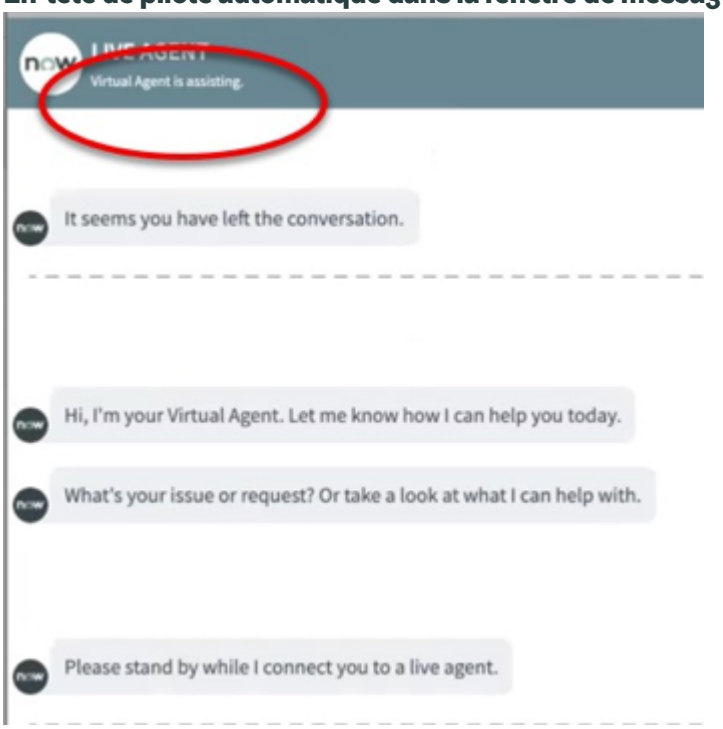
11. **Facultatif :** Si vous utilisez le pilote automatique de conversation avec votre bot de marque, spécifiez le nom du bot de marque affiché dans la fenêtre de messagerie instantanée pendant les sessions de pilote automatique en modifiant les propriétés système comme suit.

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

    b. Dans la section **Actions système** , sélectionnez **Afficher tout** à côté de **Messages système**.

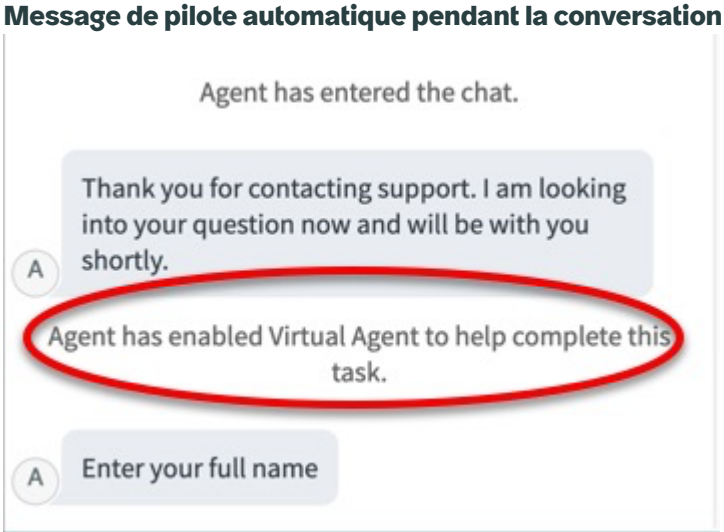
    c. Modifiez le champ **Valeur** de la `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header` propriété système pour spécifier le nom de l'agent de marque au lieu du nom de l'agent Agent virtuel affiché dans l'en-tête de la fenêtre de messagerie instantanée.

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 de l'agent de marque affiché au demandeur au cours de la conversation.

Message de pilote automatique pendant 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.

Activer l'aperçu du message dans le widget de messagerie instantanée

Les administrateurs peuvent autoriser leurs utilisateurs finaux à afficher un aperçu de tout message nouveau ou non lu qui leur attend lorsque la fenêtre de messagerie instantanée est réduite.

Avant de commencer

Cette fonctionnalité n'est disponible qu'une fois que vous avez 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 : admin

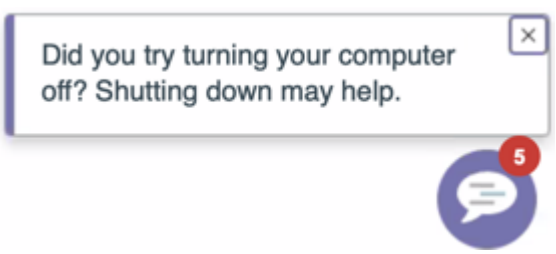
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**.
2. Sous **Options d'affichage**, activez **Aperçu du message**.
   Un message s'affiche pour confirmer 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 de message dans la fenêtre de messagerie instantanée réduite. L'icône de badge d'aperçu de message indique à l'utilisateur qu'il existe des messages nouveaux ou non lus, ainsi que 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 du message peut être similaire à l'image suivante.



L'utilisateur final peut soit :

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

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

Activer l'accès public au widget de messagerie instantanée

Activez l'accès public au widget de messagerie instantanée pour les Agent virtuel portails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
L'accès public au widget de messagerie Agent virtuel instantanée est désactivé par défaut. Suivez les étapes suivantes pour autoriser l'accès public au widget de messagerie instantanée uniquement pour les portails.

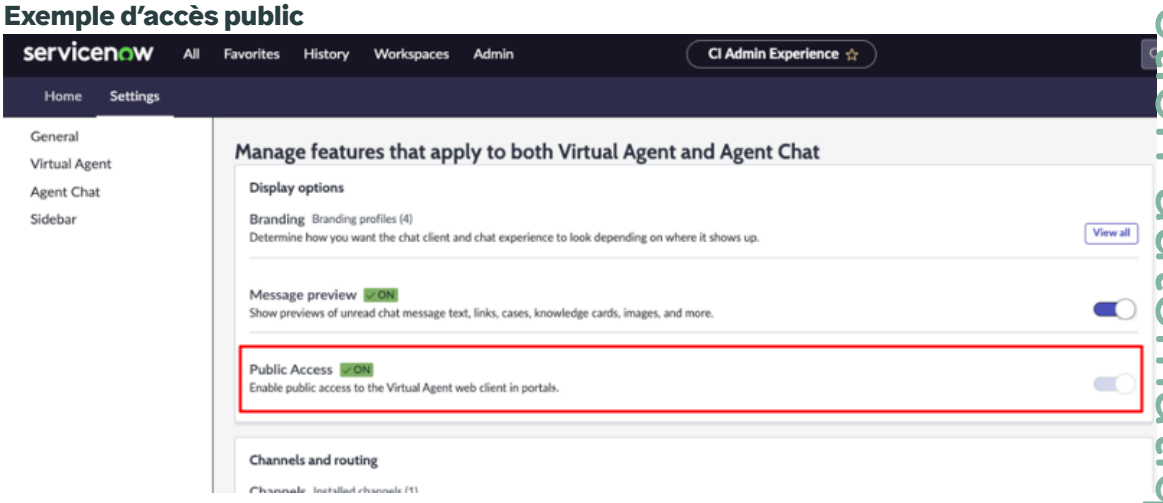
Procédure

1. Dans la barre de navigation unifiée, sélectionnez l'icône de globe (icône 
2. Sélectionnez **le périmètre de l'application**, puis choisissez le `Virtual Agent Web Client` périmètre.

> **Conseil :**
> Vous devez être dans le champ d'application pour activer l'accès `Virtual Agent Web Client` public.

3. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**.
4. Sous **Options d'affichage**, activez **l'accès public**.

Exemple d'accès public



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

Configurer les 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 liées à la messagerie instantanée, telles que les réponses à une enquête préalable 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 les agents actifs. Vous pouvez également définir des variables pour capturer les informations contextuelles transmises dans des Agent virtuel scripts de rubriques à 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 Agent actif disponibles.

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

Vous pouvez utiliser des variables de contexte dans des scripts ou avec le générateur de conditions. Par exemple, vous pouvez référencer des variables de contexte 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 plus d'informations sur l'utilisation des variables de contexte dans les scripts de rubriques, reportez-vous à la section Agent virtuel Scripts. Pour plus d'informations sur l'apprentissage de l'utilisation des variables contextuelles, reportez-vous à la section Didacticiel : Interactions d'itinéraire par contexte. Pour obtenir une description des variables de Agent actif contexte, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent en direct.

Procédure

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

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 en direct

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 les agents actifs. Agent virtuel inclut des variables par défaut et vous pouvez en définir de nouvelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 dans les modules d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa) et Support de connexion (com.glide.connect.support).

Variables d'agent actif incluses avec Agent virtuel

Variable	Description
`application`	Périmètre de l'application de la messagerie instantanée. Par exemple, `Global`, , `CSMHR`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.
`cas`	ID de ticket (de la table [sn_customerservice_case]) utilisé avec l'application Gestion du service client lorsqu'un ticket est associé à la messagerie instantanée.
`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, consultez Utilisation de Portail de service consommateur .
`csp_email`	Adresse e-mail du demandeur, telle que saisie dans une enquête préalable à la 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` (widget de messagerie instantanée), `android`ou `ios`.
`esc_pre_chat_ask_a_question`	Réponse du demandeur à une sélection d'enquête avant messagerie instantanée à partir de la Prestation de services RH vue ESC de l'application 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.

Traduction automatique

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

Variable	Description
`interaction_account`	Utilisé avec CSM les messageries instantanées initiées par des utilisateurs B2B 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 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 messageries instantanées initiées par des utilisateurs B2B suivis en tant que contacts pour un compte particulier. Correspond au `Contact` champ de 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 de la norme ISO. Pour plus d'informations, consultez les codes de langue ISO 639.1 .
`mandatory_skills`	Compétences et niveau de compétence requis pour un agent. Par exemple, la 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 compétences dans Affectation de travail avancée. Pour plus d'informations, voir Configurer les 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, voir Configurer les règles d'affectation 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.

Variables d'agent actif incluses avec Agent virtuel (suite)

Variable	Description
`page`	Page spécifique (au sein d'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 utilisée pour recueillir les commentaires du demandeur. Pour plus d'informations 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, consultez Configurer une enquête dans le 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 utilisée pour recueillir des informations auprès du demandeur. Pour plus d'informations 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 contextuelles de messagerie instantanée issues des enquêtes préalables à la messagerie instantanée sont utilisées pour Affectation de travail avancée acheminer le travail vers des agents actifs, reportez-vous à la section Files d'attente des éléments de travail. Pour plus d'informations sur la création d'enquêtes dans la Messagerie instantanée de Connexion, consultez Configurer une enquête dans le support de la Messagerie instantanée de Connexion .
`queue`	Sys_id de la file d'attente de messagerie instantanée prédéfinie de Support de Connexion (déconseillé).
`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.

Traduction automatique

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

Variable	Description
`table`	Table contenant l'enregistrement associé 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 vers 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 au cours Agent virtuel des conversations et Messagerie instantanée d'agent.

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 and Messagerie instantanée d'agent, la liste **Messages système** affiche les propriétés des messages Agent virtuel and 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 widget de messagerie instantanée 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 **Tous** > **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 texte du nouveau message et sélectionnez **Enregistrer**.
   Tous les changements sont immédiatement appliqués aux messages système affichés 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.

Navigation par URL dans Interfaces conversationnelles

Utilisez les paramètres de navigation d'URL pour spécifier où et comment les liens de messagerie instantanée s'ouvrent. Vous pouvez configurer certains liens pour qu'ils s'ouvrent dans un portail spécifique. Vous pouvez également spécifier la cible du lien, telle qu'une fenêtre contextuelle.

L'instance de votre 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, le portail par défaut est-il Portail de services utilisé pour afficher les enregistrements de la base de connaissances à partir de la table Connaissances [kbknowledge] ainsi que les éléments de catalogue à partir de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] ?

Utilisez la **navigation par URL** dans les paramètres de messagerie instantanée pour modifier ces mappages par défaut, ainsi que pour définir des mappages personnalisés qui mappent une URL de portail à une table spécifiée ServiceNow . Les configurations du portail s'appliquent au widget de messagerie instantanée, 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 :

1. Paramètre du portail `sysparm` : si vous avez spécifié un paramètre sysparm_portal dans l'URL de l'instance pour le widget de messagerie instantanée, 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 personnalisées, ce portail est utilisé. Le portail par défaut s'applique aux canaux de messagerie et de messagerie instantanée 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 du portail dans le mappage de portail par défaut répertorié dans le paramètre de **messagerie instantanée de 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 de portail global à l'aide de cette *`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 Yokohama version. Toutefois, vous pouvez maintenant afficher les mappages à l'aide de la **navigation 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.

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 avec le format *com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>* qui définit le portail par défaut utilisé pour certaines ServiceNow tables.

Propriétés de mappage de l'URL par défaut

Propriété	Description
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	Contexte de 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. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sp (Service Portal)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_user	Contexte de portail par défaut (mappage d'URL) pour sys_ enregistrements utilisateur. • Type : chaîne • Valeur par défaut : esc (Employee Service Center)

Mappages personnalisés

Toutes les propriétés système qui définissent une combinaison de portail et de table à l'aide du 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 pour les mappages personnalisés en évaluant les valeurs suivantes :

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

Propriétés de mappage de l'URL personnalisée

Propriété	Description
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.kb_knowledge	Valeur par défaut pour le mappage de l'URL 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.

Propriétés de mappage de l'URL personnalisée (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur :/{{portal}} ? id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default_catalog_item	Par défaut pour le mappage de l'URL des éléments de catalogue. • Type : chaîne • Valeur : /{{portal}} ? sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default_sys_user	Valeur par défaut pour le mappage de l'URL de l'utilisateur. • Type : chaîne • Valeur : /{{portal}} ? 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 : /{{portal}} ? 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 : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sous **Navigation par URL,** sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Navigation par URL, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Pour créer un nouveau 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 de navigation d'URL que vous pouvez modifier dans les enregistrements sélectionnés.
4. Renseignez ou mettez à jour les champs Navigation dans l'URL.

Champ	Description
Description	Nom du portail d'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 la base 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, saisie dans le champ **Valeur** .
Table	ServiceNow Table qui est 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>`*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	propriété système, vous n'avez pas besoin de spécifier une **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 schémas indiquant où et comment les liens s'ouvrent dans les fenêtres de messagerie instantanée. Les utilisateurs finaux voient les liens URL en fonction des schémas que vous avez spécifiés.

Par exemple, vous pouvez définir ces URL « liens intelligents » pour qu'elles 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 visible par vos utilisateurs finaux.

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

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

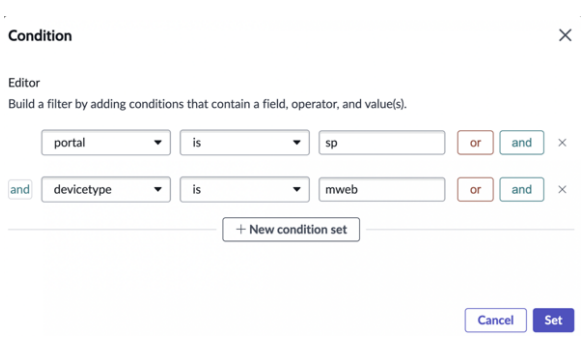
Procédure

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

Champ	Description
Description	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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ **Déclencher un événement** : dans le widget de messagerie instantanée uniquement, empêche le comportement de sélection par défaut et évite la navigation dans une page (la messagerie instantanée reste ouverte).
Ordre	Numéro qui indique l'ordre dans lequel les préférences de liens intelligents s'exécutent. S'il existe plusieurs préférences, le système exécute la première préférence de lien intelligent trouvée, du plus bas au plus haut.
Modèle d'URL	Modèle d'URL qui utilise des quantificateurs d'expressions régulières. 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 : ○ Simple, ou ○ Avancés
Définir les conditions **Remarque :** S'applique uniquement si vous sélectionnez le mode Condition simple.	Si vous sélectionnez le mode **Condition simple** , utilisez le générateur 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 cadre d'un Portail de services accès dans le widget de messagerie instantanée.  ○ **devicetype** : se réfère au canal. Dans la Yokohama version, seul le widget de messagerie instantanée (*mweb*) est pris en charge. Le widget de messagerie instantanée mobile n'est actuellement pas pris en charge. ○ **portal** : représente un portail spécifique. Spécifiez le suffixe de l'URL du portail dans la condition. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails** pour afficher les portails et leurs suffixes ○ Sélectionnez **Définir**.
Script	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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : S'applique uniquement si vous sélectionnez le mode de condition avancée.	final sélectionne le lien, le composant déclenche un événement Fenêtre : message . En tant que développeur, si vous voyez l'événement Window : message , 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 par lien et l'ouverture d'expérience dans Microsoft Teams Et puis Configurer des liens intelligents dans Microsoft Teams

Créer des enquêtes de messagerie instantanée

Utilisez le concepteur d'enquête pour créer des questionnaires conversationnels afin de recueillir des informations avant la messagerie instantanée et des commentaires après conversation par messagerie instantanée 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 de messageries instantanées vers certaines files d'attente d'éléments de travail. Avant de créer votre enquête, configurez les variables contextuelles pour le stockage des réponses à certaines questions d'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 de détails sur les contrôles d'enquête disponibles, consultez Éléments du concepteur d'enquête pour voir comment les contrôles sont rendus dans l'enquête. Par exemple, le contrôle Choix propose 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrôles d'entrée sont rendus dans les conversations au moment de l'exécution, consultez Contrôles d'entrée utilisateur du Concepteur d'agent virtuel. Le tableau suivant répertorie les contrôles d'enquête pris en charge dans Concepteur d'agent virtuel.

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

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
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 **Tous** > **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration** et configurez l'enquête.
   Lors de la configuration de votre enquête, tenez compte des points suivants :
   - Si vous souhaitez une note d'introduction et une note de fin pour commencer et terminer 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** de chaque contrôle d'enquête.
   - Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer une enquête dans le concepteur d'enquête .
3. Sélectionnez l'onglet **Conception** et donnez un **nom** à votre enquête.
   Lorsque vous concevez les questions de votre sondage, tenez compte des points suivants :
   - Pour créer une question, faites glisser une icône de type de données de la palette Contrôles et déposez-la dans le conteneur de catégorie. Attribuez un **nom** à chaque question et sélectionnez l'icône d'engrenage pour ouvrir le formulaire Propriétés du 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.

- Dans le formulaire Propriétés, renseignez les champs nécessaires pour définir le contrôle.
  - Si vous activez l'option **Obligatoire** , les utilisateurs doivent 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, entrez la variable de contexte de messagerie instantanée dans le champ **Contexte** .
- Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour en savoir plus, consultez Créer une question dans l'enquête .

4. Lorsque vous avez terminé de définir les questions de votre enquête, sélectionnez **Aperçu** pour l'examiner.
5. Lorsque vous êtes satisfait de l'enquête, sélectionnez **Enregistrer et publier**.
   Votre enquête est répertoriée dans la table Assessment Metric Types [asmt_metric_type].

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 les configurations de l'enquête avant la 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 achemine 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 : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Appliquez les conditions qui déterminent le questionnaire de pré-messagerie instantanée à présenter à vos demandeurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sous **Enquêtes avant messagerie instantanée** sous l'onglet **Général** , sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Enquêtes de messagerie instantanée, sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle 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 de cette configuration d'enquête avant messagerie instantanée.
Actifs	Option qui active cette configuration de l'enquête avant messagerie instantanée.
Afficher le résumé	Option 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 avant messagerie instantanée, le système exécute la première configuration d'enquête trouvée, dans l'ordre croissant
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 une condition** pour spécifier les conditions.
Enquête	Liste des enquêtes préalables à la messagerie instantanée disponibles. Choisissez l'enquête à présenter au demandeur.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Lorsqu'un demandeur termine l'enquête préalable à la messagerie instantanée, l'utilisateur est transféré soit vers un agent actif s'il Messagerie instantanée d'agent est défini comme l'interface de prestataire, soit vers un agent virtuel s'il Agent virtuel est défini comme prestataire. Les réponses de l'utilisateur avant la 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 actifs. 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 auprès de 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 **Tous** > **Vue d'enquête** > **Afficher les enquêtes**. Vous pouvez utiliser une enquête de commentaires prédéfinie, telle que l'enquête de Agent virtuel rétroaction (une rubrique de configuration de l'Agent virtuel prédéfinie).
  - Si vous avez besoin de différentes enquêtes 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 : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 la configuration de l'enquête post-messagerie instantanée s'applique.
3. Accédez à la liste connexe **Enquête après messagerie instantanée** , puis sélectionnez **Nouveau**. Si la liste de l'enquête post-messagerie instantanée ne s'affiche pas, vous devrez peut-être l'ajouter au formulaire.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique de cette configuration d'enquête post-messagerie instantanée.
Actifs	Option qui active cette configuration d'enquête post-messagerie instantanée.
Afficher le résumé	Option d'enquête qui demande aux demandeurs s'ils souhaitent voir un résumé des réponses à l'enquête qu'ils ont saisies.
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, en commençant par l'ordre le plus bas au plus élevé.
Demandeur terminé	Option qui spécifie si l'enquête après messagerie instantanée doit toujours s'exécuter, quelle que soit la personne qui met fin à la messagerie instantanée. ○ Vrai : l'enquête doit s'exécuter lorsque le demandeur ou l'agent met fin à la conversation de messagerie instantanée. ○ Faux : l'enquête doit être exécutée 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 déterminant l'enquête conversationnelle affichée aux demandeurs. Utilisez le générateur de conditions pour sélectionner les conditions à appliquer. Les champs disponibles pour la sélection sont basés sur le canal du 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 une enquête après conversation par messagerie instantanée, la session de messagerie instantanée se termine pour le demandeur. La liste des enregistrements connexes d'interaction stocke les résultats de

Traduction automatique

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

la messagerie instantanée post-enquête et crée un enregistrement connexe qui relie l'évaluation à l'agent actif (prestataire).

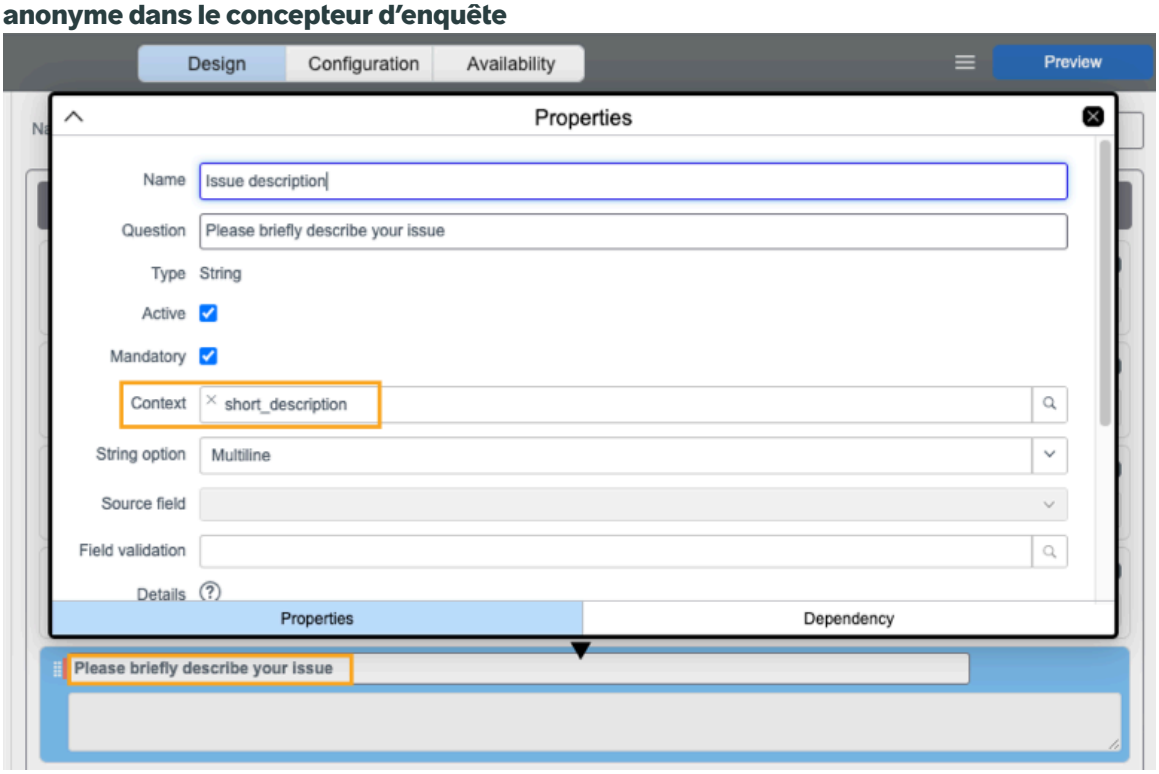
Utilisation d'enquêtes avant messagerie instantanée avec des variables de contexte pour la découverte de rubriques

Capturez l'entrée 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 le diriger 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 anonyme CSP, qui est incluse avec 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.

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

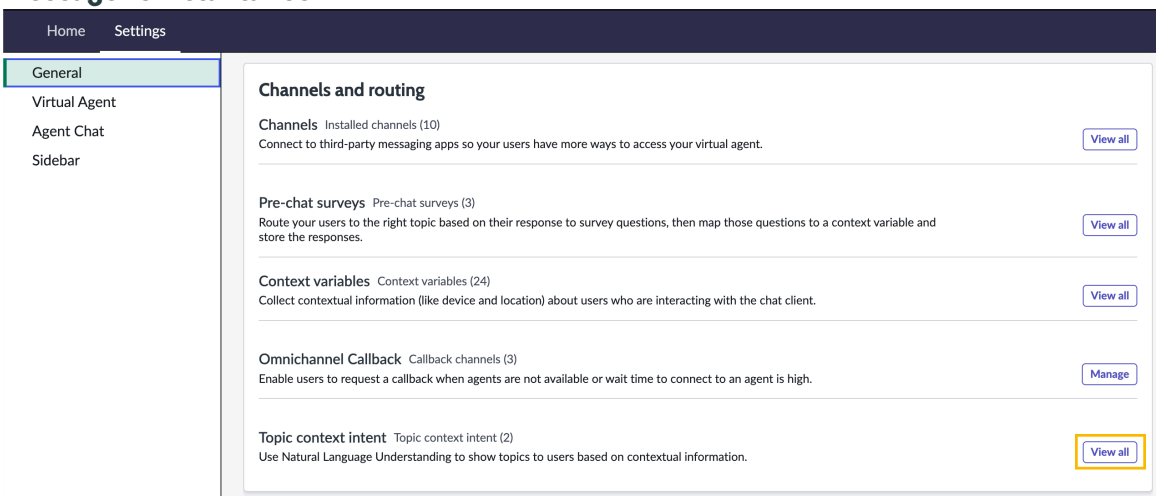


La réponse de l'utilisateur peut être transmise à Agent virtuel pour être utilisée dans la découverte de rubriques. Pour ce faire, vous devez créer un enregistrement dans les paramètres généraux de la messagerie instantanée.

Traduction automatique

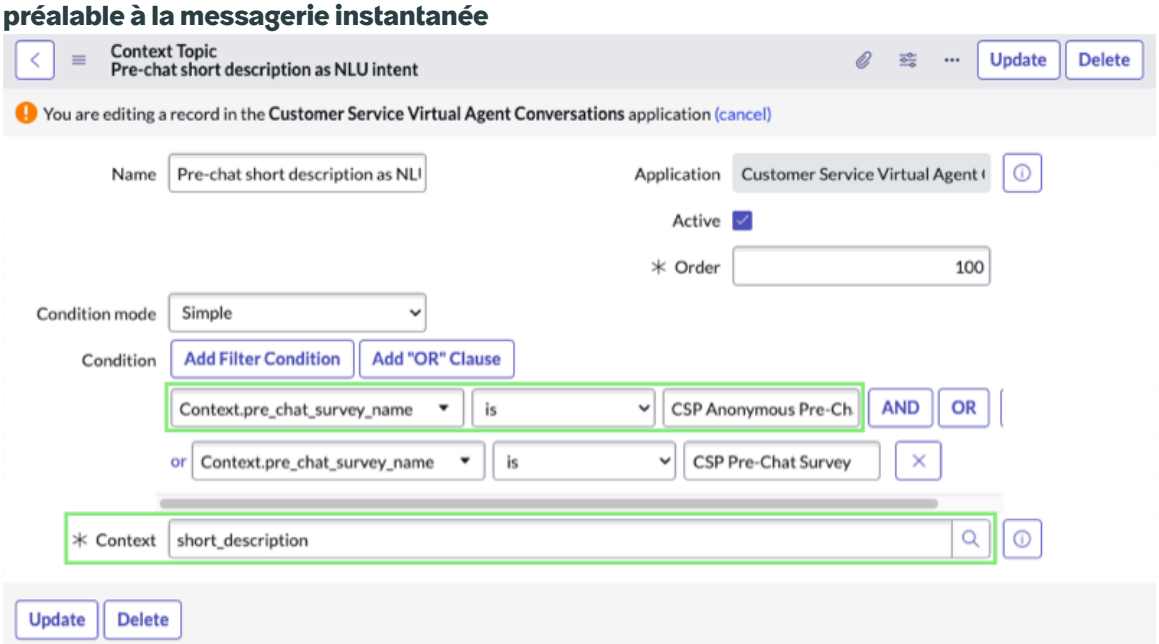
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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



La brève description avant messagerie instantanée en tant qu'enregistrement d'intention NLU permet à l'entrée de l'enquête avant messagerie instantanée anonyme CSP de fonctionner un peu comme une intention NLU. Lorsque l'enquête s'exécute, 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 dans l'écran Messages d'accueil.

Enregistrement d'intention de sujet de contexte qui correspond à l'enquête préalable à la messagerie instantanée



Définir les configurations d'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 automatiquement affiché aux utilisateurs finaux (demandeurs), plutôt que de les inviter à choisir dans une liste de sujets 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.

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.
- Lorsque 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 permet de déterminer l'intention du contexte de la rubrique et la rubrique de conversation affichée.
- Rôle requis : administrateur virtual_agent_ ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une intention de sujet de contexte pour spécifier les conditions qui déterminent quelle rubrique de conversation s'affiche après qu'un Agent virtuel utilisateur a répondu à une enquête préalable à la messagerie instantanée. L'intention de sujet de contexte utilise les données recueillies par l'enquête pour trouver un sujet approprié pour l'utilisateur.

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sous **Intention de contexte de la rubrique**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Dans la page Rubrique contextuelle, sélectionnez **Nouveau** ou Configuration à modifier.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'intention de contexte de rubrique (découverte de rubrique).
Actifs	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 qui a la valeur d'ordre la plus basse.
Mode de condition	Type de condition qui détermine la façon dont la configuration de l'intention de rubrique doit être appliquée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : 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 entrer dans 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 défini sur Avancé]	Instruction de condition JavaScript permettant d'appliquer 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 qui est utilisée pour déterminer l'intention de la rubrique.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La configuration d'intention de rubrique de contexte 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.

Configuration guidée pour Interfaces conversationnelles

Utilisez la configuration guidée pour Interfaces conversationnelles afin de créer un processus de configuration personnalisé uniquement pour les fonctionnalités d'interface conversationnelle dont vous avez besoin. La configuration guidée pour 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 : admin

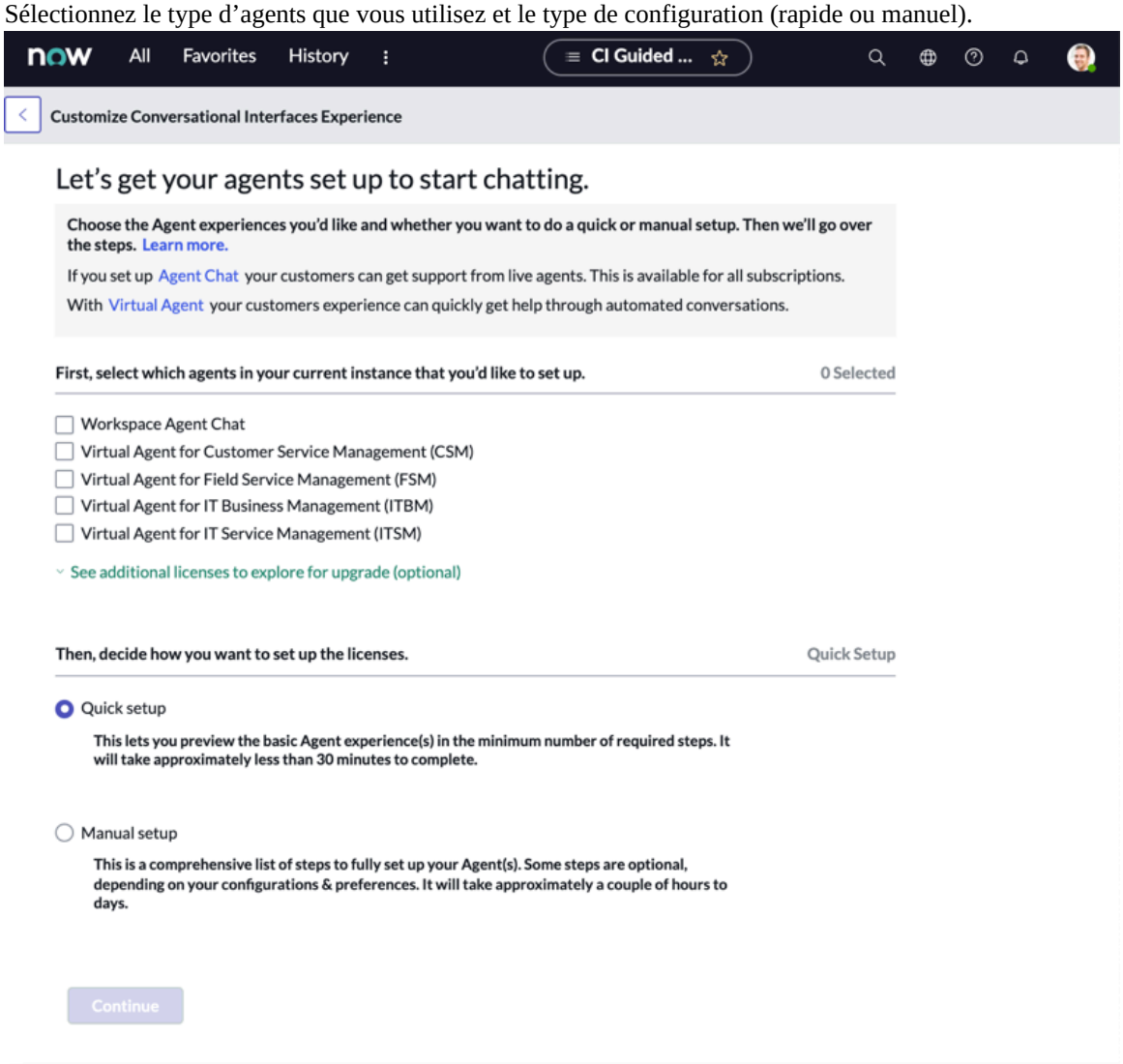
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Configuration guidée pour Interfaces conversationnelles**.
   La page Configuration guidée pour Interfaces conversationnelles 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. 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. Déterminez également si vous souhaitez exécuter la configuration rapide pour que vos agents s'exécutent en 30 minutes seulement, en un nombre minimal d'étapes. La configuration manuelle implique une série complète d'étapes pour configurer vos agents. Cela peut prendre quelques heures ou plusieurs jours, en fonction de votre configuration.
3. Sélectionnez **Démarrer**.
4. Dans Personnaliser votre configuration, sélectionnez **Premiers pas** , puis **Configurer** pour démarrer votre configuration personnalisée.
5. Sélectionnez le type d'agents que vous utilisez et le type de configuration (rapide ou manuel).



6. Sélectionnez **Continuer** et effectuez les tâches de configuration suivantes.

Que faire ensuite

Une fois les tâches de configuration terminées, 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

Traduction automatique

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

Référence 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, telles que la table Interactions.

Gestion des données dans Interfaces conversationnelles

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

Agent virtuel Nettoyage de table

Agent virtuel possède 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'éviter que les tables n'atteignent une taille ingérable. Certaines Agent virtuel tables et d'autres tables connexes Interfaces conversationnelles ne sont pas nettoyées automatiquement. Vous pouvez activer le nettoyage de table pour les tables suivantes.

Interfaces conversationnelles Tables à nettoyer

Étiquette de la table	Nom de la table	Description	Âge d'enregistrement par défaut (secondes)
Analyse du serveur de messagerie instantanée	sys_cs_analytics	Enregistrements de serveur qui incluent des ID système pour les messages, les threads, les conversations, les utilisateurs et les événements.	7,776,000
Conversations	sys_cs_conversation	Détails de la conversation, y compris la définition de la rubrique, l'appareil utilisé et le consommateur (utilisateur).	5,184,000

Traduction automatique

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

Interfaces conversationnelles Tables à nettoyer (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Description	Âge d'enregistrement par défaut (secondes)
		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 sessions • Journaux des messages diffamatoires si vous utilisez le filtre de vulgarité	
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 conversation utilisés dans Analyse conversationnelle. Si l'ID de conversation est disponible, le nettoyeur de table supprime les conversations fermées, terminées et défectueuses de la table Conversations [sys_cs_conversation].	604,800

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 répondent à l'âge d'enregistrement par défaut. Si nécessaire, vous pouvez modifier l'âge d'enregistrement d'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 possède des tables enfants connexes, le nettoyeur de table effectue automatiquement une suppression en cascade pour supprimer les tables enfants connexes. Par exemple, lorsque le nettoyage de table est activé pour la table Conversation [sys_cs_conversation], le nettoyeur de table s'exécute automatiquement lorsque la table a 60 jours (5 184 000 secondes). Le nettoyeur de table effectue également une 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.

en cascade pour supprimer les tables enfants associées. Pour en savoir plus sur le nettoyage des tables dans la section Nettoyeur de ServiceNow AI Platform table.

Activer le nettoyage de table pour Agent virtuel les tables

Activez le nettoyage de table pour certaines tables utilisées dans Agent virtuel et Interfaces conversationnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez activer le nettoyage des tables pour ces tables et Interfaces conversationnelles pour celles-ci Agent virtuel :

- 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 Purge 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.

Formulaire Effacement automatique

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.
Actifs	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 permettant de spécifier les conditions de filtre qui définissent les enregistrements à supprimer.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

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

Table Aperçus de l'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'elle provienne d'un Agent virtuel autre agent actif ou d'une file d'attente.

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

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

Table Aperçus de l'interaction

Champ	Description
Interaction	L'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 pour les 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 agent actif, agent réel à agent réel ou agent actif à file d'attente). Les valeurs valides sont les suivantes : • 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 et `com.glide.cs.neutral_sentiment_max_valuecom.glide.cs.neutral_sentiment_min_val`
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.

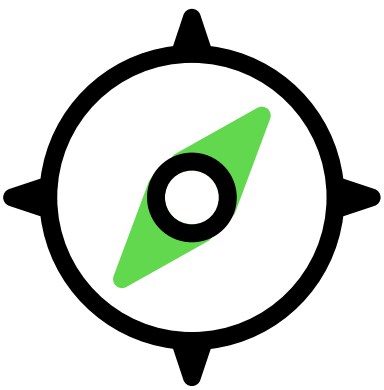
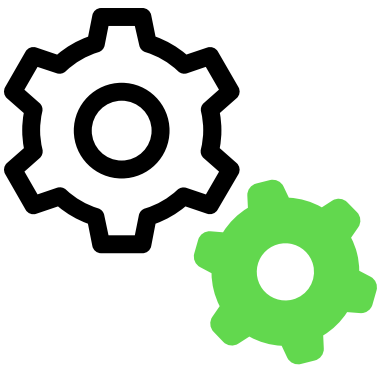
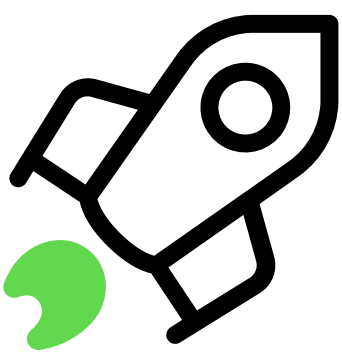
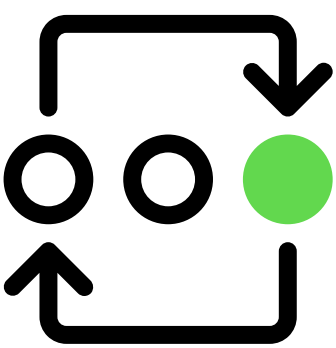
Traduction automatique

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

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

Introduction à ServiceNow AI Platform Agent virtuel

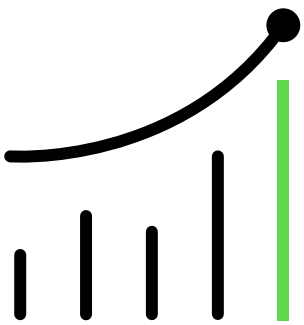
Sélectionnez une tuile pour commencer.

Explorer  Découvrez comment les employés, les clients et les agents utilisent l'Agent virtuel.	Activer  Activez l'Agent virtuel.	Planifier et configurer  Planifiez et configurez votre implémentation d'Agent virtuel.
Créer et déployer  Concevez et créez des conversations automatisées et des composants de rubriques réutilisables.	Utilisez  la Agent virtuel messagerie instantanée.	Intégrer et maintenir  Étendez les options de l'Agent virtuel en l'intégrant à d'autres applications.

Traduction automatique

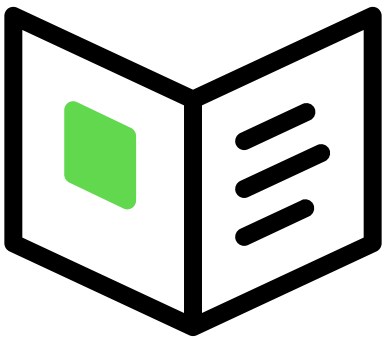
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Analyse des Agent virtuel performances



Analysez et améliorez Agent virtuel les interactions à l'aide des informations contenues dans les données conversationnelles.

Référence

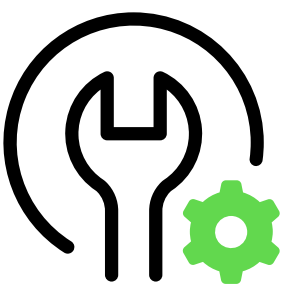


Obtenez les descriptions de l'interface du Concepteur d'agent virtuel et les détails techniques d'Agent virtuel.

Mise en route pour Agent virtuel des entreprises spécifiques

Pour explorer Agent virtuelGestion des services IT, Gestion du service client ou Prestation de services RH, sélectionnez une tuile d'entreprise pour en savoir plus.

Agent virtuel pour Gestion des services IT



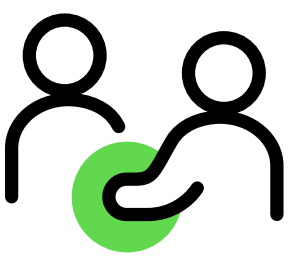
Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos employés à accomplir des tâches informatiques courantes.

Agent virtuel pour Gestion du service client



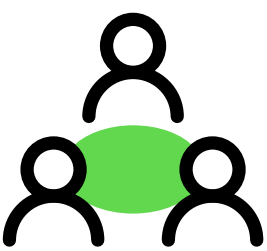
Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos clients à accomplir des tâches courantes en libre-service.

Agent virtuel pour Prestation de services RH



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

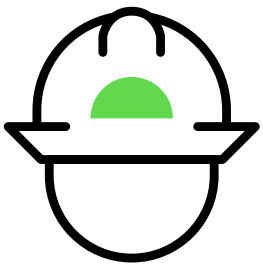
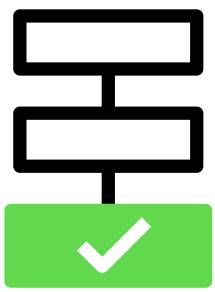
Agent virtuel pour Prestation de services de lieu de travail



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

Agent virtuel pour Gestion des services sur site	Agent virtuel pour 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 gestion des services sur site.	Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos clients à accomplir des tâches courantes Gestion des portefeuilles de projets .	Rubriques prédéfinies Agent virtuel pour aider vos clients à accomplir des tâches courantes de services juridiques.	

Ressources supplémentaires

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

Remarque :
Nous améliorons les performances et l'expérience utilisateur en suivant l'activité globale dans l'application, y compris les interactions 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 plateforme 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 permet à vos utilisateurs d'obtenir rapidement des informations, de prendre des décisions et d'effectuer des tâches courantes avec Agent virtuel.

Vue d'ensemble de Agent virtuel

Agent virtuel aide à résoudre les problèmes courants 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 pour votre entreprise, notamment en exécutant 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 AssistAgent virtuel des compétences, vos développeurs ont accès à la découverte de rubriques de modèle de langage volumineux (LLM). La Now

Traduction automatique

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

Assist compétence des rubriques comprend des contrôles LLM qui facilitent la création de rubriques afin que vous puissiez fournir des solutions en libre-service plus rapidement.



Agents IA dans Agent virtuel

L'Agent virtuel prend en charge les agents IA. Lorsqu'un utilisateur pose une question à l'agent virtuel, celui-ci comprend la requête et peut raisonner, planifier et exécuter entre les agents IA, les rubriques Agent virtuel, les actions conversationnelles et les flux secondaires, le catalogue, la base de connaissances, le kit de compétences de l'agent IA et toutes les compétences prises en charge par Now Assist pour Agent virtuel pour aider l'utilisateur. Agent virtuel prend en charge la requête multi-intentions avec des agents IA s'il existe des agents IA associés par requête d'utilisateur.

Sujets prédéfinis Agent virtuel

Des rubriques prédéfinies Agent virtuel sont disponibles dans le ServiceNow Store. Ces rubriques sont conçues pour traiter les problèmes courants qui peuvent survenir et sont personnalisées en fonction ServiceNow des workflows. Les modules d'extension disponibles sont les suivants :

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

Traduction automatique

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

Agent virtuel et Agent virtuel Lite

La Agent virtuel plateforme est disponible sous forme d'abonnement professionnel ou en version limitée (Agent virtuel Lite) qui est automatiquement incluse dans le ServiceNow AI Platform®.

Agent virtuel Professional fournit toutes les fonctionnalités de base pour la création et le déploiement Agent virtuel de 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 widget de messagerie instantanée
- Notifications Agent virtuel
- Cadre de travail d'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée
- Interfaces conversationnelles Console pour la configuration administrateur
- Recommandations de sujetsServiceNow Store(application)
- Analyse conversationnelle (ServiceNow Store application)

Agent virtuel Lite fournit une version limitée (version d'évaluation) de Agent virtuel 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. Glissez-déplacez des éléments sur le canevas graphique pour afficher l'ensemble du flux. Allez plus loin avec les embranchements, les boucles et les scripts.	Virtual Agent Designer	virtual_agent_admin ou administrateur
Octroyez aux utilisateurs un accès en libre-service à l'aide de la découverte de rubriques NLU ou LLM, ou d'une combinaison des deux. Les options incluent les agents IA, la messagerie instantanée améliorée avec Recherche IA, les compétences de catalogue conversationnelles, etc.	Réorientation des tickets et des incidents dans Agent virtuel	virtual_agent_admin ou administrateur
Utilisez la découverte de rubriques LLM au lieu de (NLU) ou de Compréhension du langage naturel mots clés pour créer davantage d'expériences conversationnelles. Now Assist dans Agent virtuel utilise les LLM et les compétences de l'IA générative pour améliorer les taux de déviation et réduire la quantité de travail nécessaire à la découverte de rubriques NLU.	Now Assist dans Agent virtuel Découverte de rubriques 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 elles s'exécutent Agent virtuel.	Assistants de 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.

Avantage	Fonctionnalité	Rôle
	Personnaliser votre client de messagerie instantanée Personnalisation d’une Agent virtuel expérience de messagerie instantanée	
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 là où vos employés et vos clients se trouvent déjà : dans des portails web, Now® Mobile des applications et des outils de collaboration tels que Slack, Microsoft Teams l’application Facebook Messenger grand public, l’application de messagerie d’entreprise Workplace from Facebook et toute autre application de messagerie instantanée ou de messagerie populaire	Intégration Agent virtuel à d’autres canaux	virtual_agent_admin ou administrateur
Analysez les performances de via des 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 SMS. Envoyez des notifications via tous les canaux pris en charge, y compris le Web, Slack, Workplace 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 , quels que soient leur langue et leur région.	Options de localisation pour Agent virtuel	virtual_agent_admin ou administrateur
Intégration à d’autres ServiceNow AI Platform applications, telles que Recherche IA. Utilisez cette fonction Studio de workflow pour ajouter des workflows automatisés à des rubriques de conversation et accéder à de nombreux services tiers à l’aide Centre 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

Traduction automatique

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

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 du widget de messagerie instantanée

L'interface Compréhension du langage naturel du widget de messagerie instantanée (NLU) Agent virtuel capture une session de messagerie automatisée entre Agent virtuel l'utilisateur et l'utilisateur. 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 audio.

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

Remarque :
Les informations contenues dans ce contenu ne s'appliquent qu'à Compréhension du langage naturel (NLU) Agent virtuel. Pour en savoir plus sur l'expérience de l'utilisateur final LLM Agent virtuel , reportez-vous à la section Utiliser 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.

Exemple de conversation simple : widget de messagerie instantanée



Une conversation simple comprend généralement les éléments suivants :

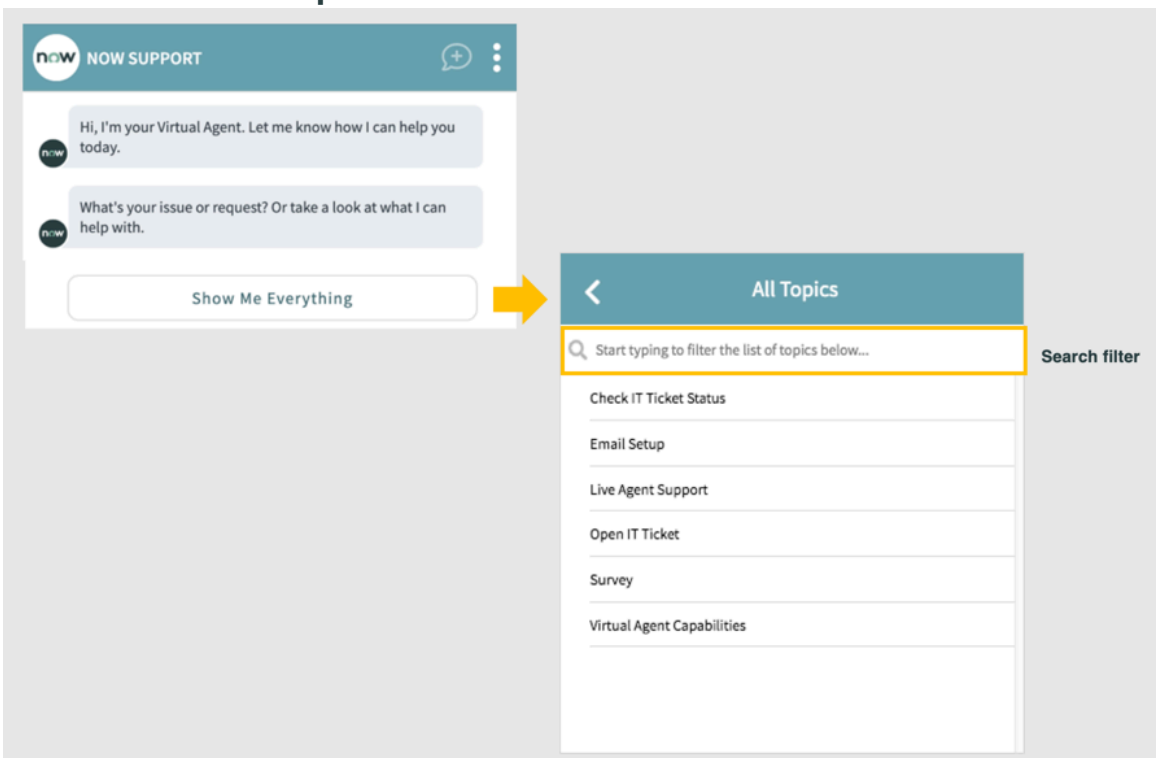
- Message de bienvenue par défaut de Virtual Agent, suivi de la première invite pour la conversation. L'invite initiale demande à l'utilisateur de saisir une question ou de choisir parmi une liste de rubriques disponibles.
- Réponse de l'utilisateur à la première invite. Dans cet exemple, l'utilisateur choisit la rubrique pour vérifier un ticket informatique.
- Série d'invites, d'accusés de réception et de réponses échangés entre Virtual Agent 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 exemple, des listes de choix avec des boutons ou un carrousel d'images pour sélectionner un élément.
- Message de fin pour terminer la conversation.

Lorsque vos utilisateurs entament une conversation avec le bot, ils peuvent saisir une demande ou voir une liste de tous les éléments pour lesquels 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.

Traduction automatique

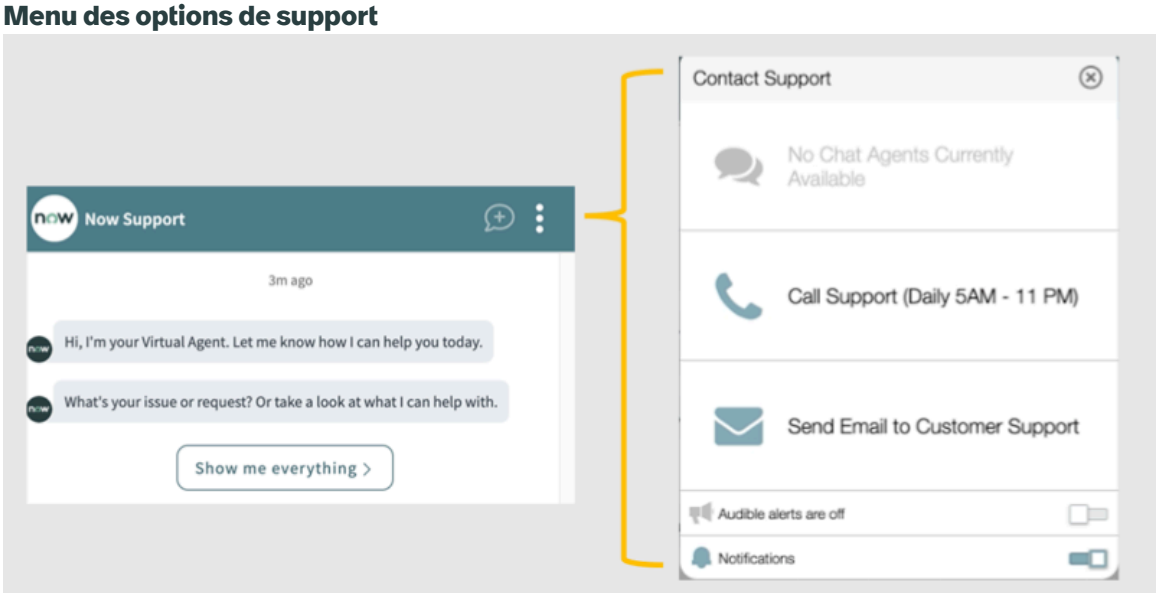
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Afficher toutes les 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 pour accéder à un agent actif pour une assistance immédiate et contrôler les alertes sonores pour les chats.

Menu des options de support

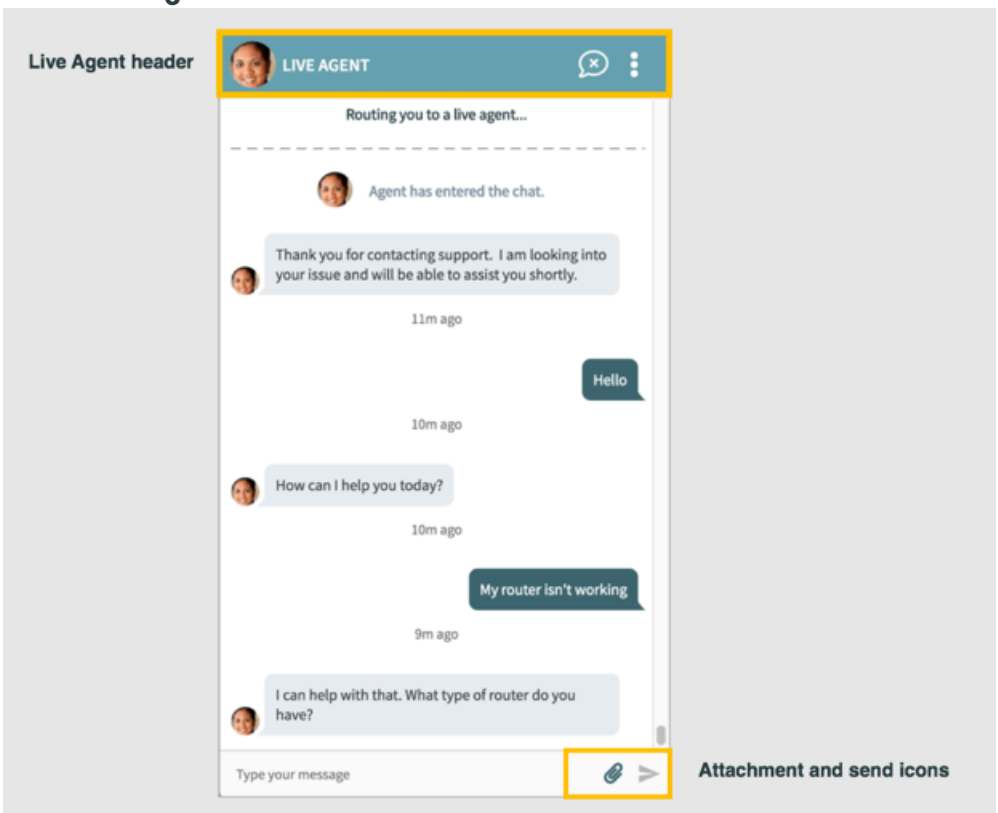


Lorsque les utilisateurs sont transférés vers un agent actif, l'en-tête de la fenêtre de messagerie instantanée change pour indiquer qu'ils interagissent maintenant avec un agent actif. Les icônes Pièce jointe et Envoyer sont disponibles dans la fenêtre de messagerie instantanée pour charger une image,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

Transfert d'agent actif



Pendant la messagerie instantanée en direct, les utilisateurs peuvent joindre un fichier de n'importe quel type (par exemple, une image, un texte ou un fichier 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.

- Si l'analyse échoue, un message informe l'utilisateur que l'analyse n'a pas réussi afin que l'utilisateur puisse corriger le fichier, puis le charger à nouveau.
- 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.

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

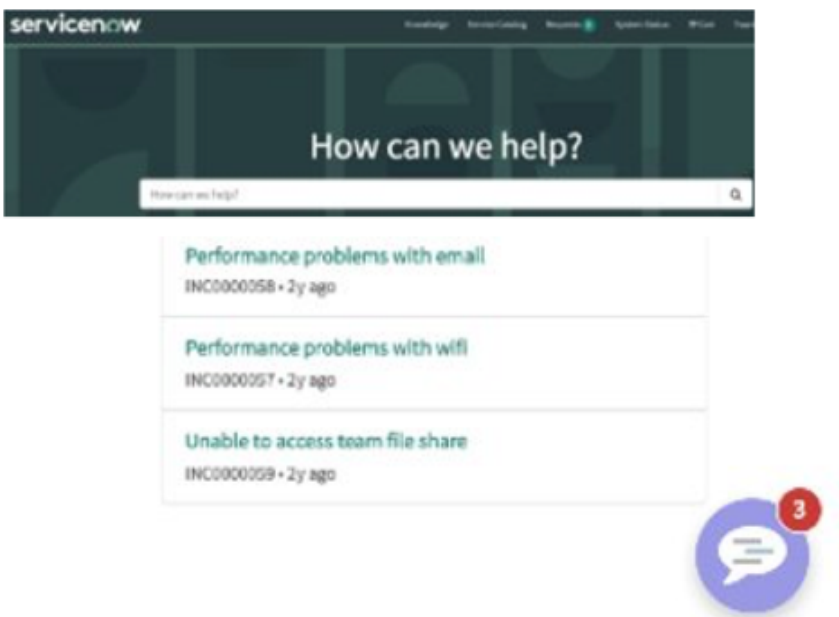
Vos utilisateurs reçoivent automatiquement des alertes audio et visuelles lorsqu'ils reçoivent un message d'un agent actif ou d'un agent virtuel.

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.

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

Alertes de nouveaux messages



- Vos utilisateurs finaux authentifiés peuvent activer ou désactiver les alertes sonores de messageries instantanées via le commutateur du menu de messagerie instantanée (Contacter le support).
- Les utilisateurs finaux authentifiés peuvent également activer ou désactiver la livraison 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 des demandeurs en téléchargeant votre propre fichier audio. Pour plus d’informations, voir Gestion des fichiers audio .
  - Pour désactiver la notification audio pour votre instance, utilisez le paramètre système `sysparm_disable_audio_notifications=true`. Par exemple : https://<*nom de votre-instance*>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true

Exemple d’actif Actualiser Agent virtuel la conversation avec des notifications

Agent virtuel permet d’automatiser de nombreux workflows, et un certain nombre de solutions courantes sont disponibles lorsque vous installez Agent virtuel les modules d’extension connexes, tels que Agent virtuel ITSM Conversations.

Pour obtenir une vue d’ensemble du workflow d’actualisation des actifs du point de vue de l’utilisateur, regardez cette vidéo.

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

Composants prédéfinis dans Agent virtuel

Agent virtuel est fourni avec une configuration de base qui inclut des messages d’accueil communs, des intentions NLU, une logique réutilisable et des conversations prédéfinies.

Traduction automatique

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

À l'aide de ces blocs de construction, vous pouvez rapidement mettre en place des workflows pour gérer 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 clientèle

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 thématiques font le plus gros du travail dans le sujet.

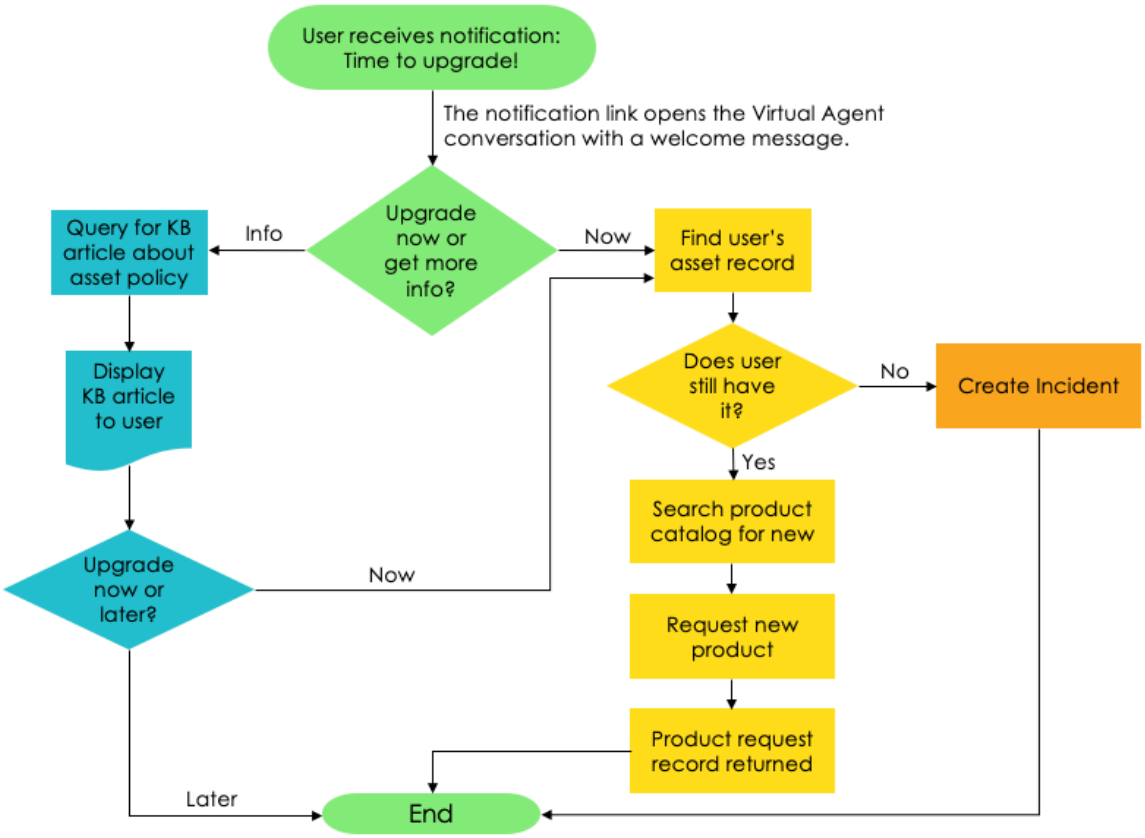
Workflow d'actualisation des actifs

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 est de remplacer les ordinateurs ou les tablettes tous les deux ans, vous pouvez créer une règle métier qui stipule que lorsqu'un utilisateur a un actif pendant 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 de l'actif fournit l'action pour la notification. Lorsque l'utilisateur sélectionne le lien dans la notification, il accède au workflow dans Agent virtuel. Cet exemple de rubrique contient le flux primaire (qui aide 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 la mise à niveau maintenant ou obtenir plus d'informations. S'ils choisissent d'effectuer une 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 et affecté à l'utilisateur. Ensuite, Agent virtuel assurez-vous 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 afin de résoudre le problème. Si l'utilisateur possède toujours l'actif, Agent virtuel 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 le demander. La demande est envoyée à l'utilisateur et le workflow s'arrête.

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 consultées, il a la possibilité de les mettre à niveau maintenant ou plus tard. S'ils choisissent d'effectuer une mise à niveau maintenant, ils sont redirigés via le workflow principal ; sinon, la conversation se termine.

Création du workflow d'exemple d'actualisation d'actif

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

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

Créer la rubrique Actualisation d’actif dans Concepteur d'agent virtuel

Créez la rubrique à l’aide Concepteur d'agent virtuel 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 d’effectuer 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 Agent virtuel avant de pouvoir activer le module d’extension Glide Agent virtuel .

- Activer Compréhension du langage naturel (NLU), s’il n’est pas déjà activé (recommandé).
- Conversations d’agent virtuel ITSM (disponible dans)ServiceNow® Store

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

Déterminez le périmètre de l’application pour votre rubrique et la Agent virtuel notification activable. Ils n’ont pas besoin de résider dans le même périmètre de l’application, mais il peut être plus facile à gérer s’ils le font.

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 champ d’application 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 plus d’informations sur la création de rubriques et 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

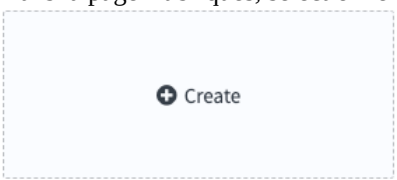
Conseil :
Examinez les conversations existantes pour vous assurer de ne pas dupliquer les efforts et familiarisez-vous avec Agent virtuel le flux des sujets. De plus, il peut être utile de décrire le déroulement d’une conversation avant de l’intégrer Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

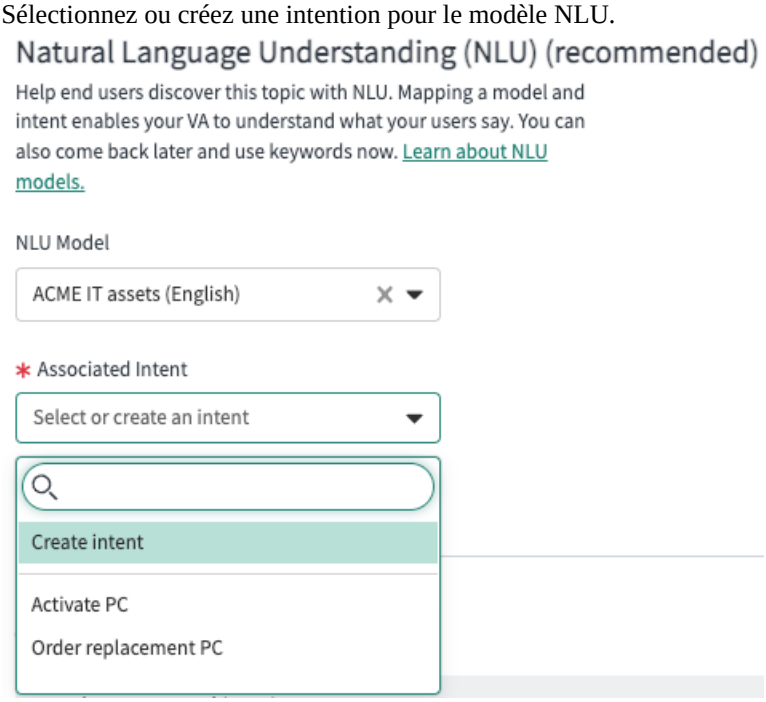
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans 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 nouveau.
   c. Sélectionnez ou créez une intention pour le modèle NLU.



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

   d. Sélectionnez **Créer**.

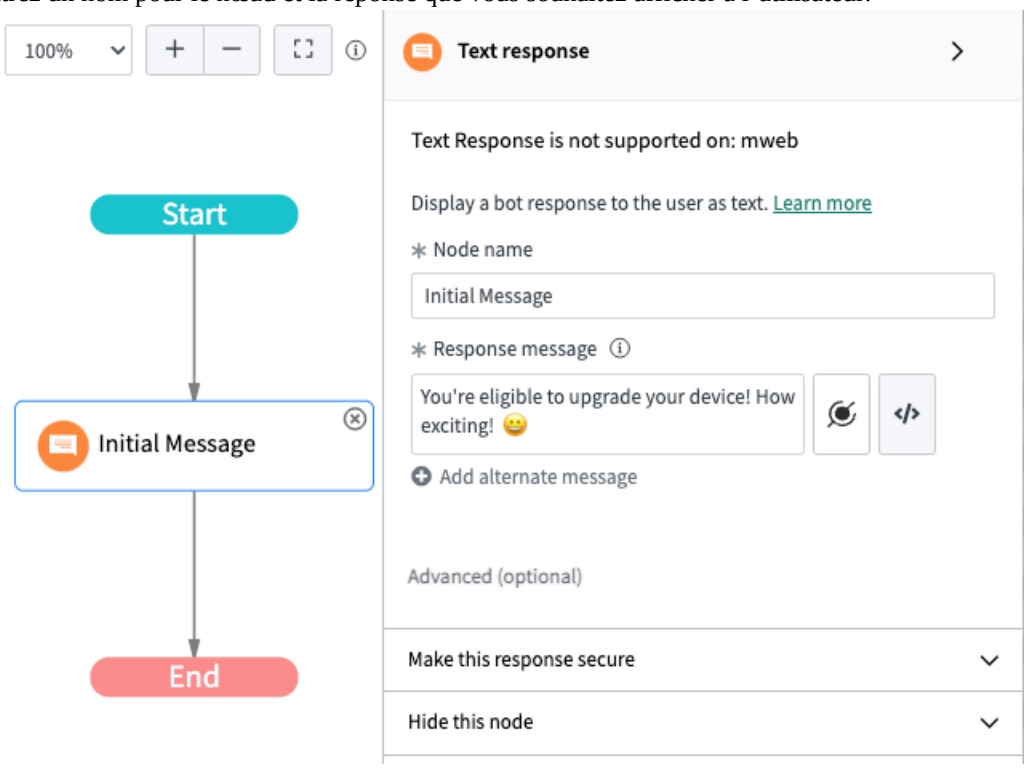
   L'onglet **Flux** s'affiche avec les nœuds de début et de fin. Pour une présentation de cet écran et de ses composants, reportez-vous à la section Onglet Flux de rubriques.

4. Créez votre message initial pour accueillir l'utilisateur.
   a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud de réponse de l'agent textuel sur le canevas.
   b. Sélectionnez le nœud pour 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. Entrez un nom pour le 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.

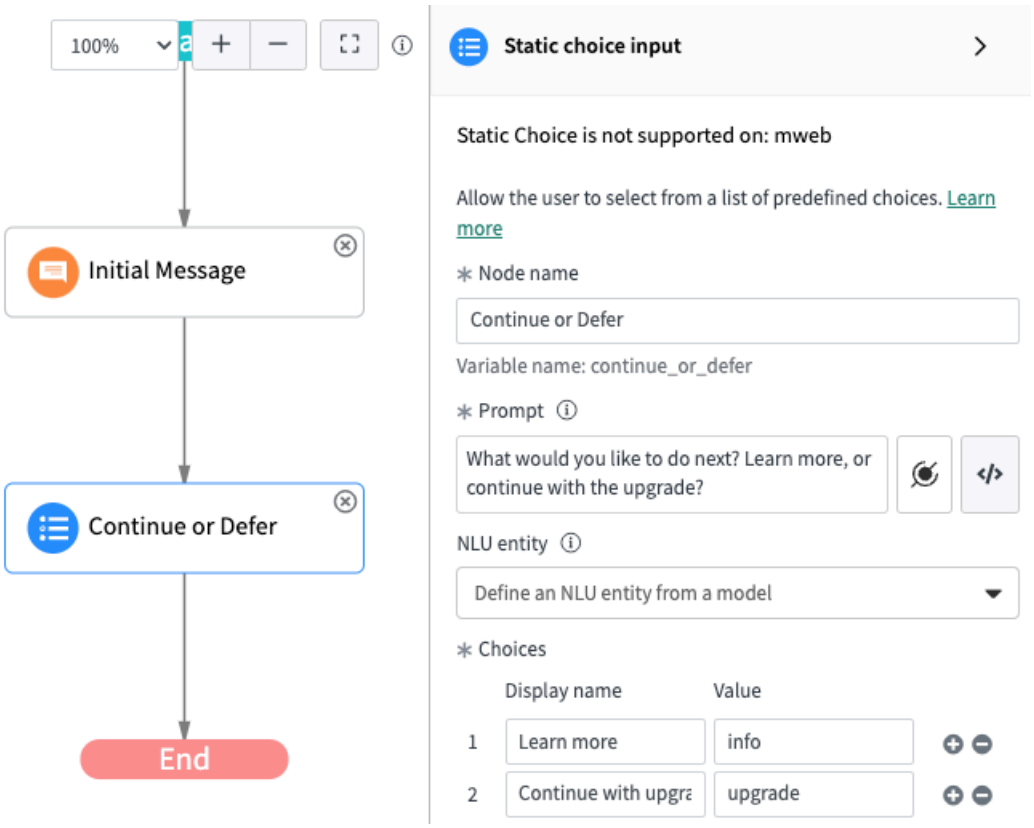
b. Dans la palette des propriétés, entrez les informations suivantes :

- Un 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 de texte pour chaque choix et une valeur pour ce choix, afin de pouvoir vous y référer ultérieurement.

  Par exemple, vos choix pourraient être `En savoir plus` et `Continuer avec la mise à niveau`. Les valeurs doivent avoir un sens en tant que noms de variables. Par exemple, `informations` 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. Ajouter un utilitaire de décision pour gérer le choix de l'utilisateur.

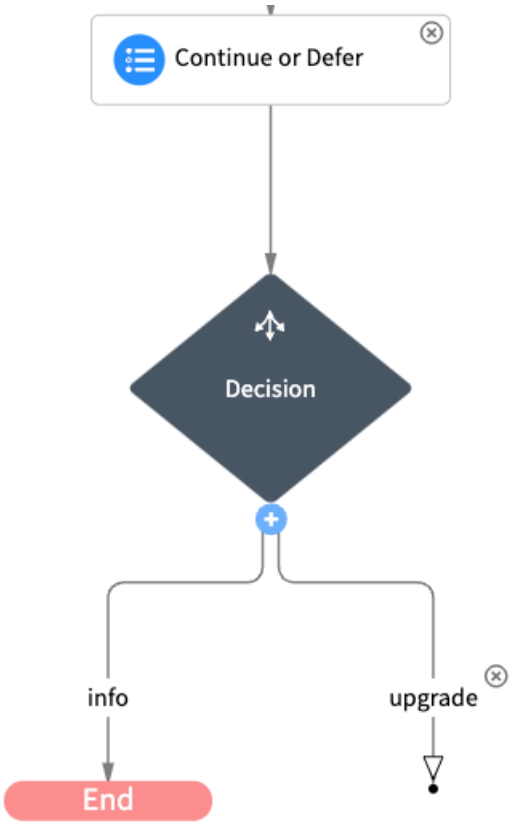
a. Dans la zone Composants, faites glisser un utilitaire de décision sur le canevas.

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

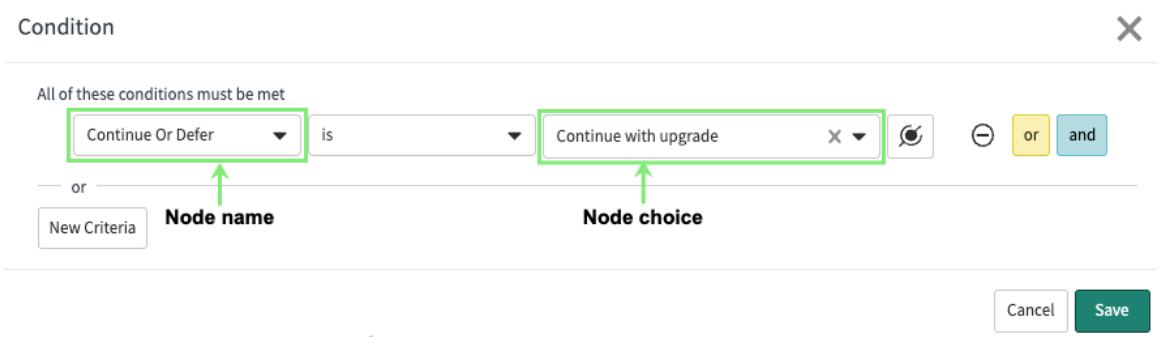
c. Nommez chaque branche pour correspondre aux décisions (info et mise à niveau).

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.

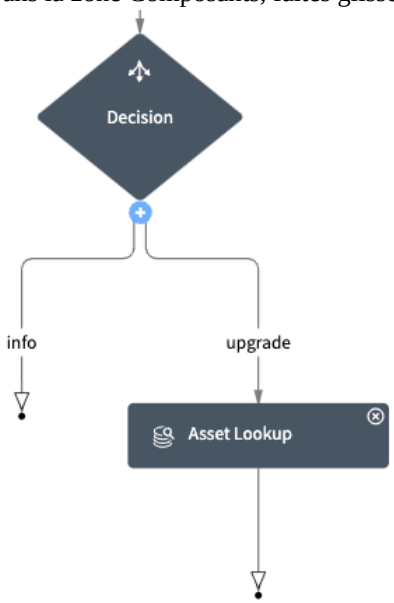


7. Pour la branche de mise à niveau, ajoutez un nœud d'utilitaire de recherche pour confirmer que l'utilisateur dispose toujours de l'actif.

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.

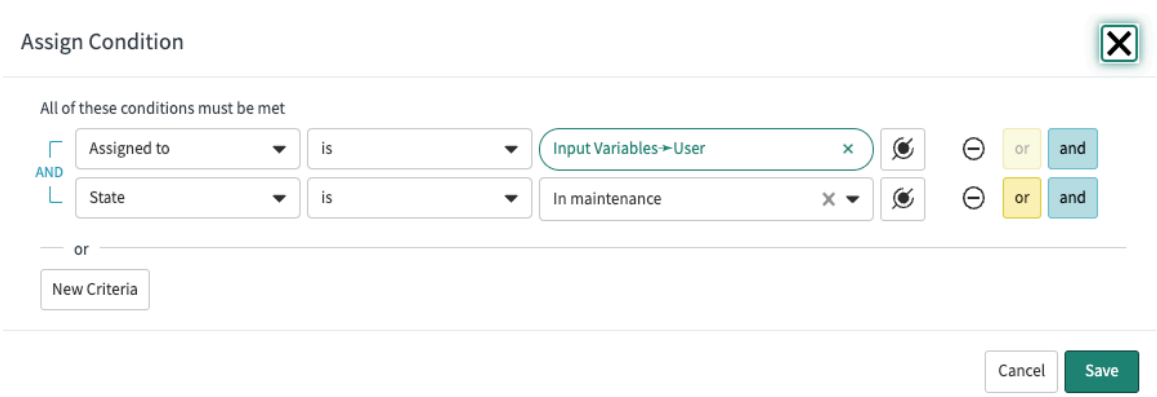
a. Dans la zone Composants, faites glisser un utilitaire de recherche sur le canevas.



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 générateur de conditions, sélectionnez **Affecté à**, puis Remontée pas à pas vers **Variables d'entrée > utilisateur**. Sélectionner **et** inclure **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 de l'actif.



8. Demandez à l'utilisateur s'il possède toujours l'actif.

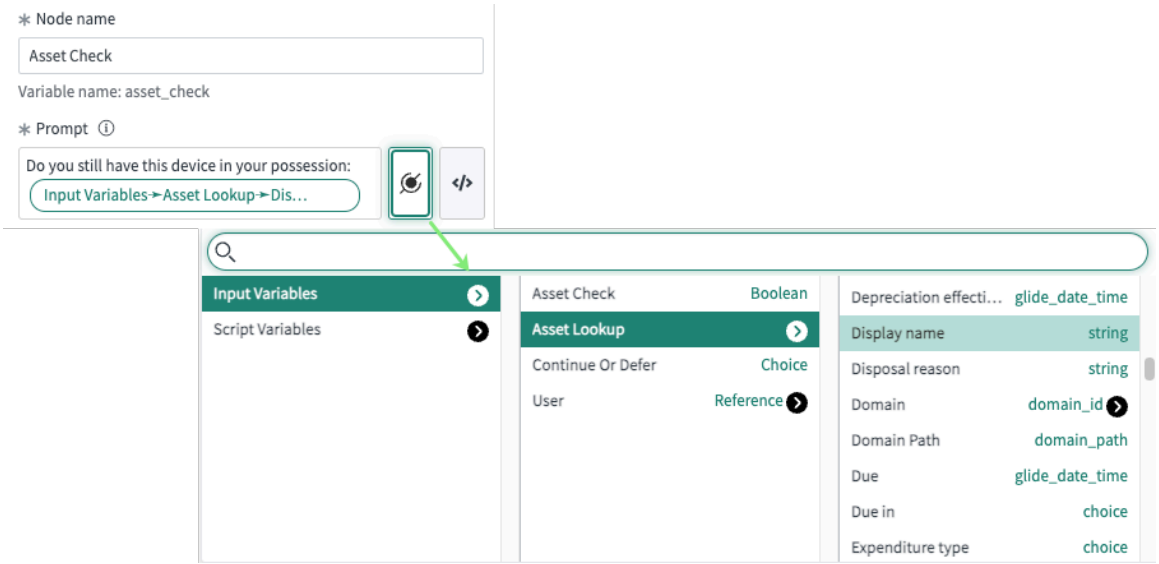
a. Dans la zone Composants, faites glisser un nœud d'entrée booléen sur le canevas.
Le nœud booléen vous demande automatiquement si vous souhaitez ajouter un utilitaire de décision avec deux chemins d'accès. Sélectionnez **Oui**. Un nœud de décision apparaît dans le flux avec des valeurs **vrai** et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

b. Ajouter 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 désigner l'actif trouvé par le nœud Recherche d'actifs.



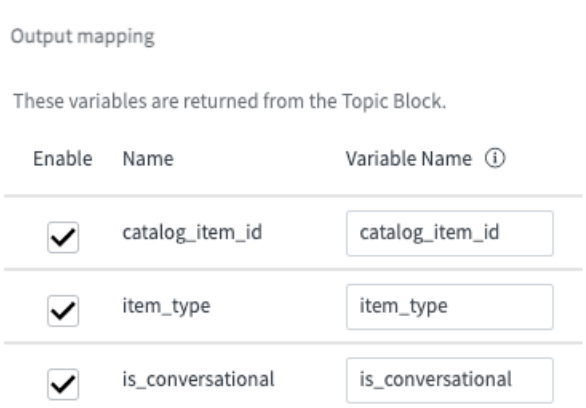
9. Si l'utilisateur possède toujours la ressource (la réponse booléenne est **vraie**), nous voulons la rechercher dans le catalogue.

   a. Dans la zone Composants, faites glisser l'utilitaire Bloc de rubriques vers la branche Vérification de l'actif **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 **query_term** à partir du nœud Recherche d'actifs (variables d'entrée > recherche d'actifs > nom d'affichage).

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



10. Demandez l'élément mis à niveau.

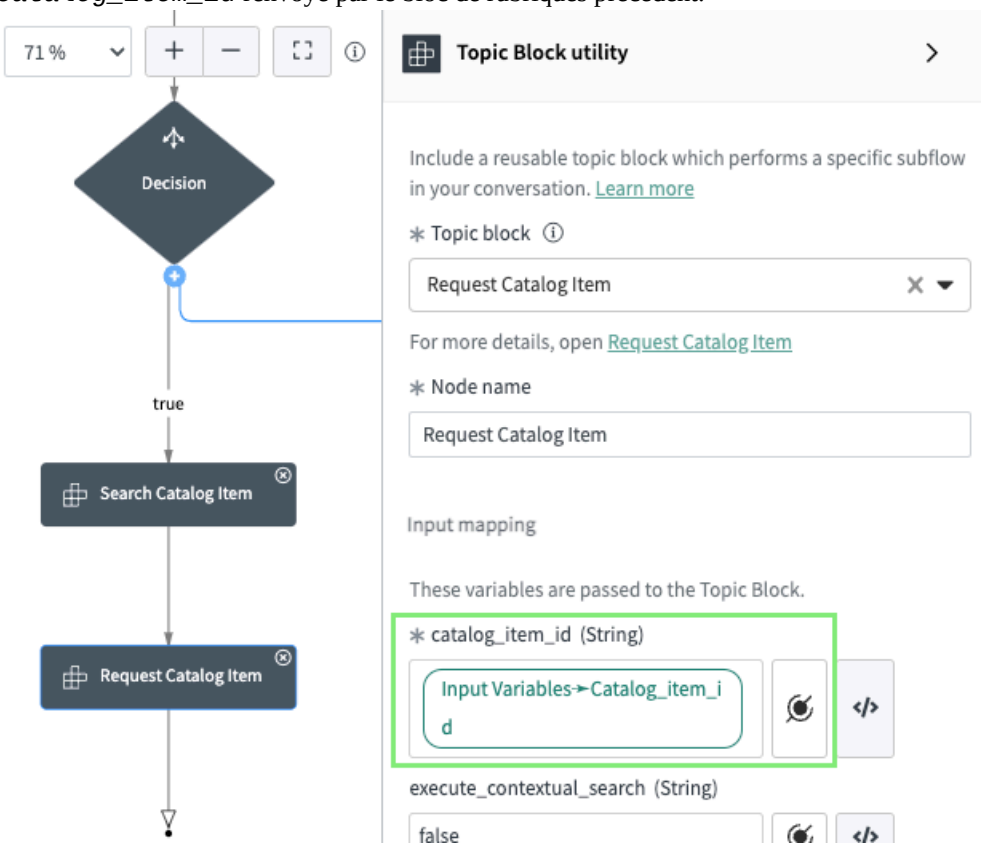
   a. Dans la zone Composants, faites glisser l'utilitaire Bloc de rubriques sur le canevas sous le bloc de rubriques Rechercher un élément de catalogue.

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



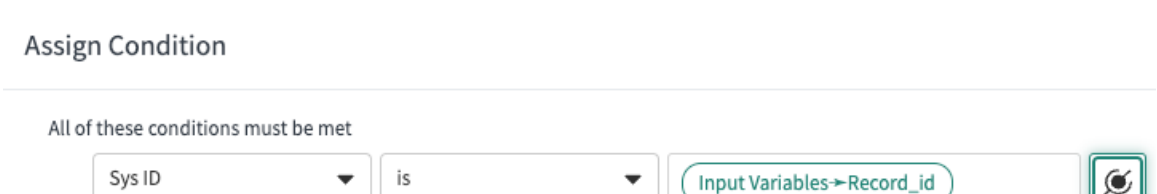
Ce bloc de rubriques renvoie également des variables de sortie. L'utilisateur pourra également sélectionner des variables pour son nouvel appareil. Vous pouvez configurer ces variables dans Service Catalog .

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 un 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 la table : **Élément demandé [sc_req_item]**
- Dans le générateur de conditions, ajoutez **l'ID système dans Variables d'entrée>Record_id**.



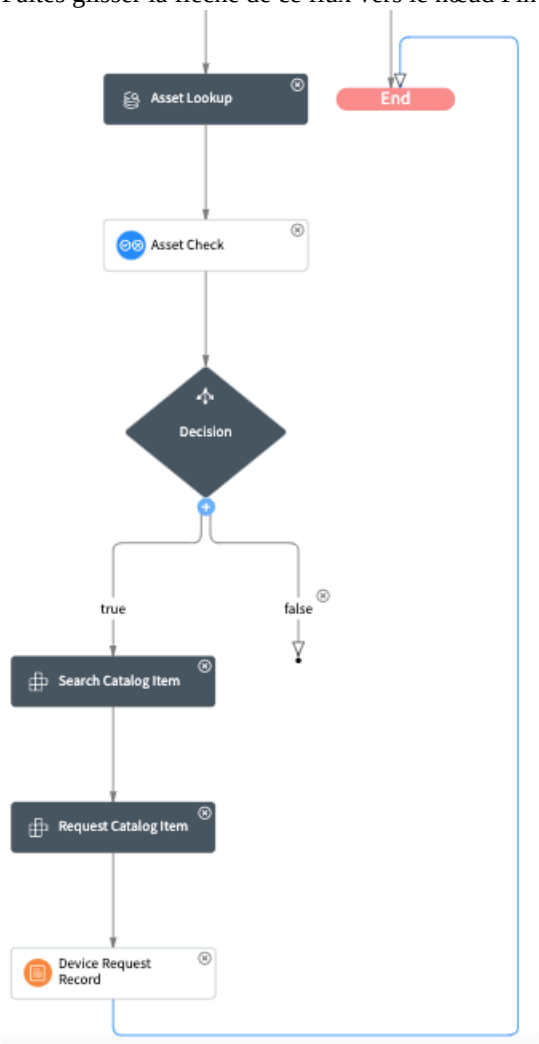
Traduction automatique

© 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 Fin pour terminer cette partie du workflow.



13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créer le workflow Ouvrir l'incident dans la rubrique Actualiser l'actif

Information associée

Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques

Créer le workflow Ouvrir l'incident dans la rubrique Actualiser l'actif

Chaque branche de décision introduit des workflows supplémentaires. Après avoir créé notre workflow d'actualisation des actifs principal, 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 d'actif 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

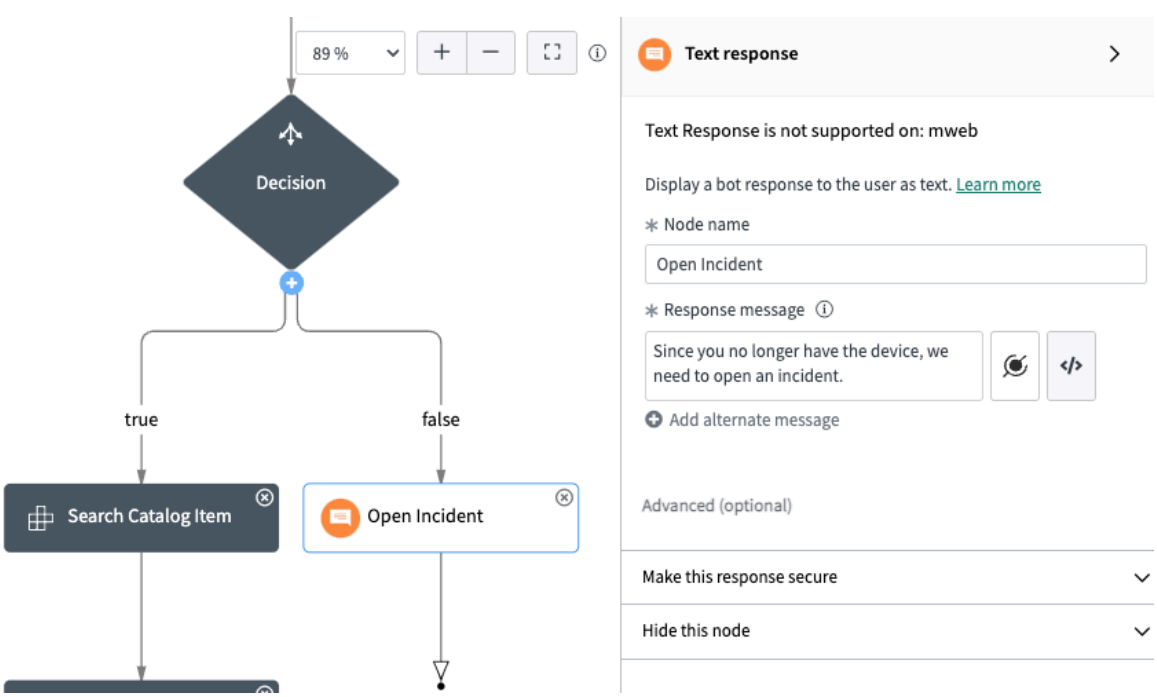
1. Ouvrez la rubrique Actualisation de l'actif dans Concepteur d'agent virtuel.
2. Revenez à la branche de décision **fausse** après la question booléenne Vérification des actifs que vous avez posée à l'utilisateur.

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

   b. Sélectionnez le nœud pour afficher la palette des propriétés.

   c. Entrez un nom pour le nœud et la réponse que vous souhaitez afficher à l'utilisateur.

   Par exemple, nommez le nœud Incident ouvert. Pour le **message de réponse**, tapez Étant donné que 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 de bloc de rubriques sur le canevas.

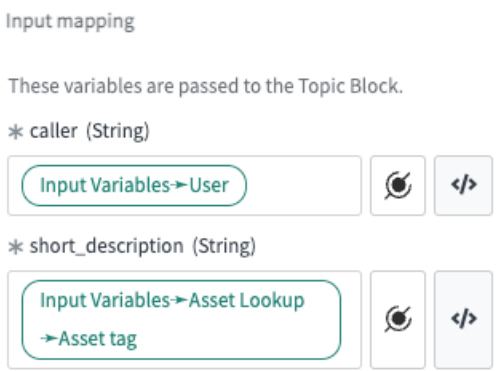
   b. Dans la palette des propriétés, sélectionnez **Créer un incident** pour le bloc Rubriques.

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

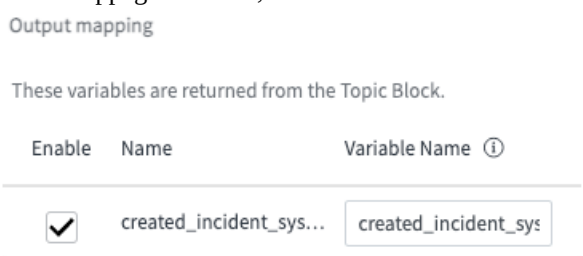
   - Pour l'appelant, spécifiez des variables d'entrée > utilisateur.
   - Pour la description brève, spécifiez les variables d'entrée > la recherche d'actifs > la balise d'actif.

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 Mappage de sortie, assurez-vous d'activer la variable created_incident_sys_id.



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

Que faire ensuite

Créer le workflow En savoir plus dans la rubrique Actualisation d'actif

Créer le workflow En savoir plus dans la rubrique Actualisation d'actif

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 une mise à niveau, nous pouvons le diriger vers un article de la base de connaissances spécifique expliquant le fonctionnement de la politique de votre organisation.

Avant de commencer

- Créer la rubrique Actualisation d'actif dans Concepteur d'agent virtuel
- Créer le workflow Ouvrir l'incident dans la rubrique Actualiser l'actif

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez la rubrique Actualisation de l'actif 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 de bloc de rubriques sur le canevas.

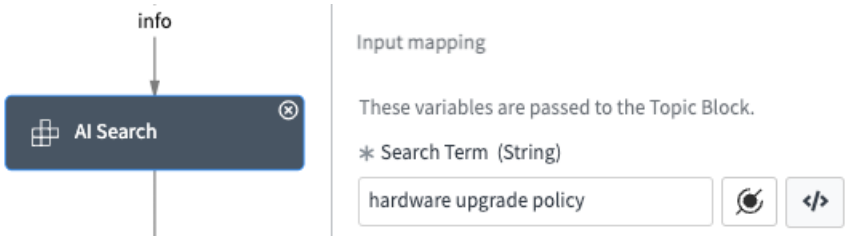
   b. Dans la palette des propriétés, sélectionnez **Recherche IA** pour le bloc Rubriques.

   c. Sous 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, saisissez une politique de mise à niveau matérielle.

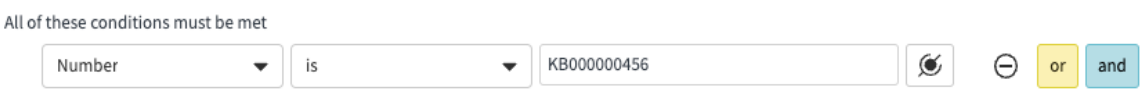


3. Afficher les résultats de la recherche à l'utilisateur.

a. Depuis 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 Articles de la base de connaissances de mise à niveau.
- Type de carte : **enregistrement**
- Renseigner cette carte en se référant à : **Table**
- Nom de la table : **Article de la base de connaissances [sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
- Dans le générateur de conditions, limitez les résultats à des 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, entrez les informations suivantes :

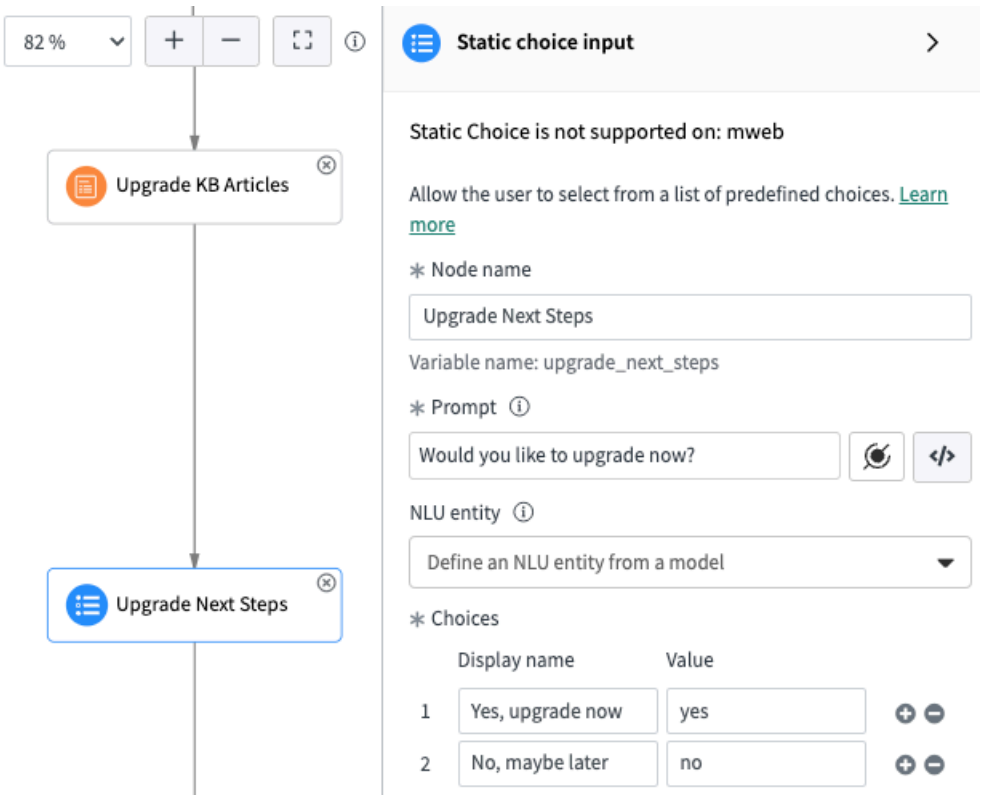
- Un nom unique, tel que Étapes suivantes de la mise à niveau.
- Une invite textuelle, par exemple : Voulez-vous effectuer une mise à niveau maintenant ?

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 de texte pour chaque choix et une valeur pour ce choix, afin de pouvoir vous y référer ultérieurement.

  Par exemple, vos choix peuvent être 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.



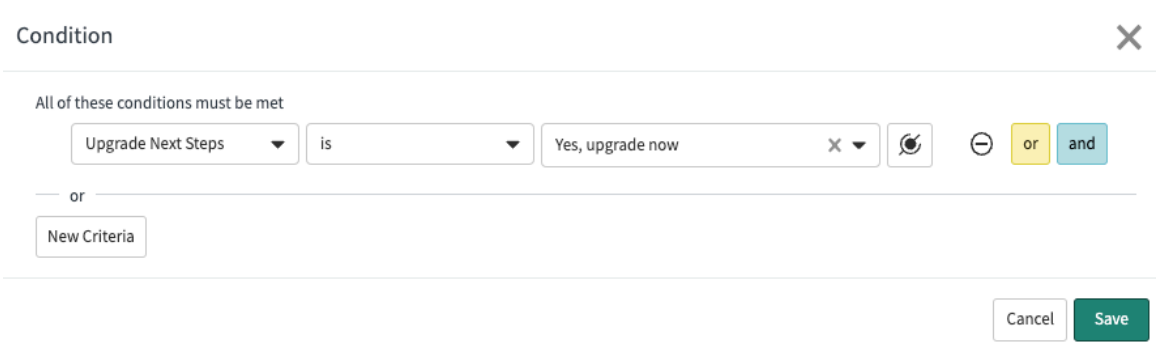
5. Ajouter un utilitaire de décision pour gérer le choix de l'utilisateur.

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 de nœud 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.

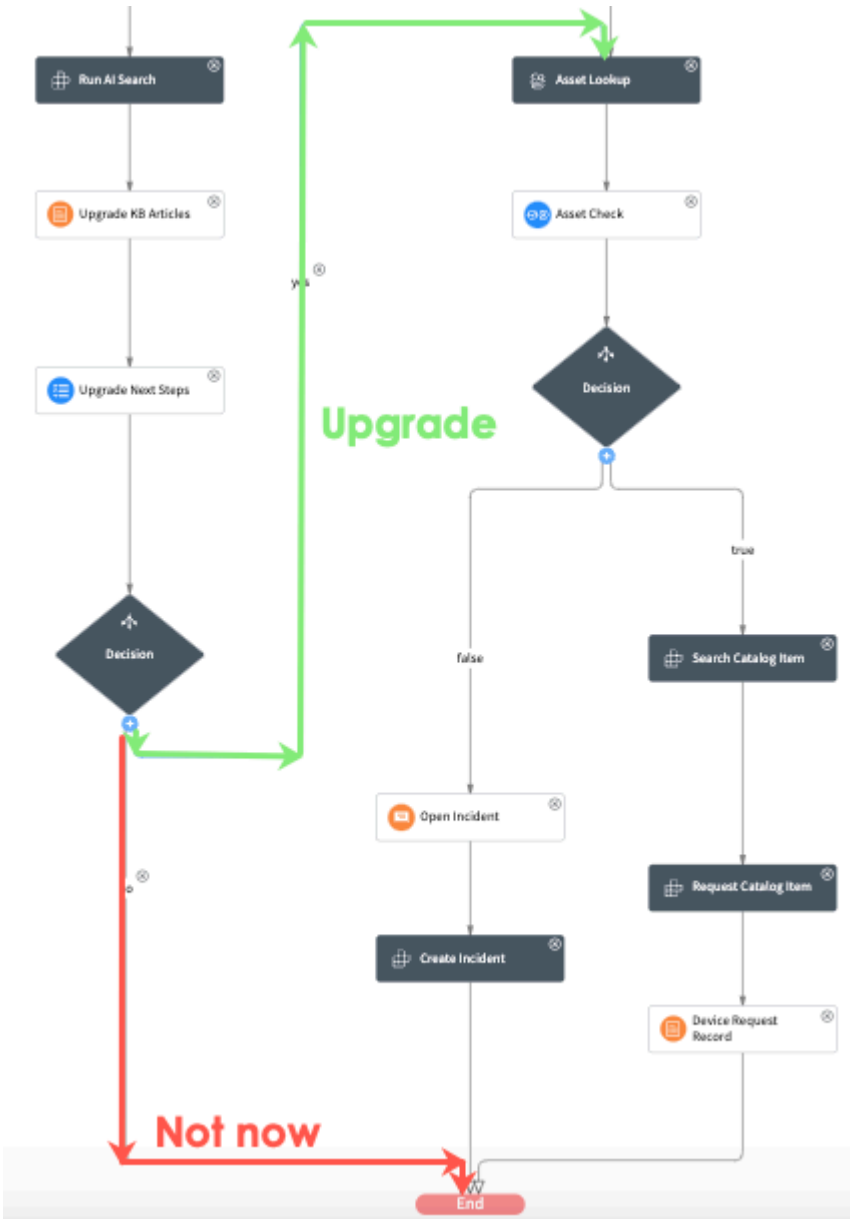


e. Faites glisser la flèche du flux d'absence vers le nœud Fin pour terminer cette partie du workflow.

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 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 de la conversation et d'apporter les ajustements nécessaires.

Pour plus d'informations sur les rubriques de test, reportez-vous à la section Test en cours NLU/Rubriques de mots clés. Si vous utilisez la découverte 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 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.

Information associée

Améliorer l’expérience utilisateur avec Recherche IA

Créer la notification pour la rubrique Actualisation d’actif

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

Publier la rubrique d’actualisation de l’actif. Remplacez le périmètre de l’application dans votre instance par la même application que celle que vous avez utilisée pour créer votre rubrique d’actualisation d’actif. Idéalement, la notification doit être 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 ServiceNow AI Platform conversations et Agent virtuel ITSM sont accompagnées de notifications exploitables prédéfinies, et vous pouvez également créer les vôtres. Pour plus d'informations, consultez Notifications .

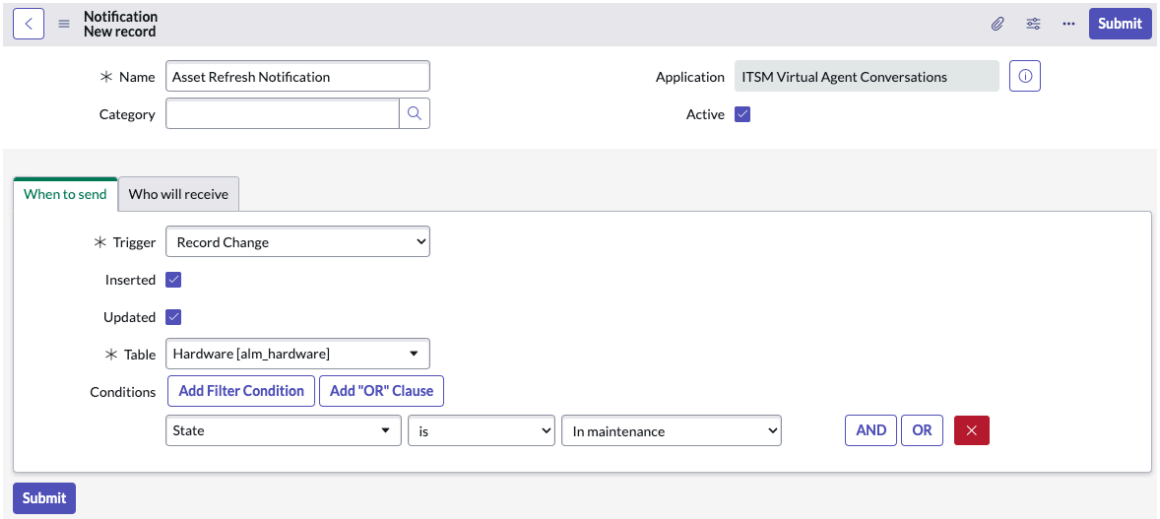
Conseil :
Sur la page Notifications, vous pouvez afficher uniquement les notifications exploitables qui Agent virtuel ITSM accompagnent les conversations en filtrant la liste sur **l’application est Conversations d’agent virtuel ITSM**.

Procédure

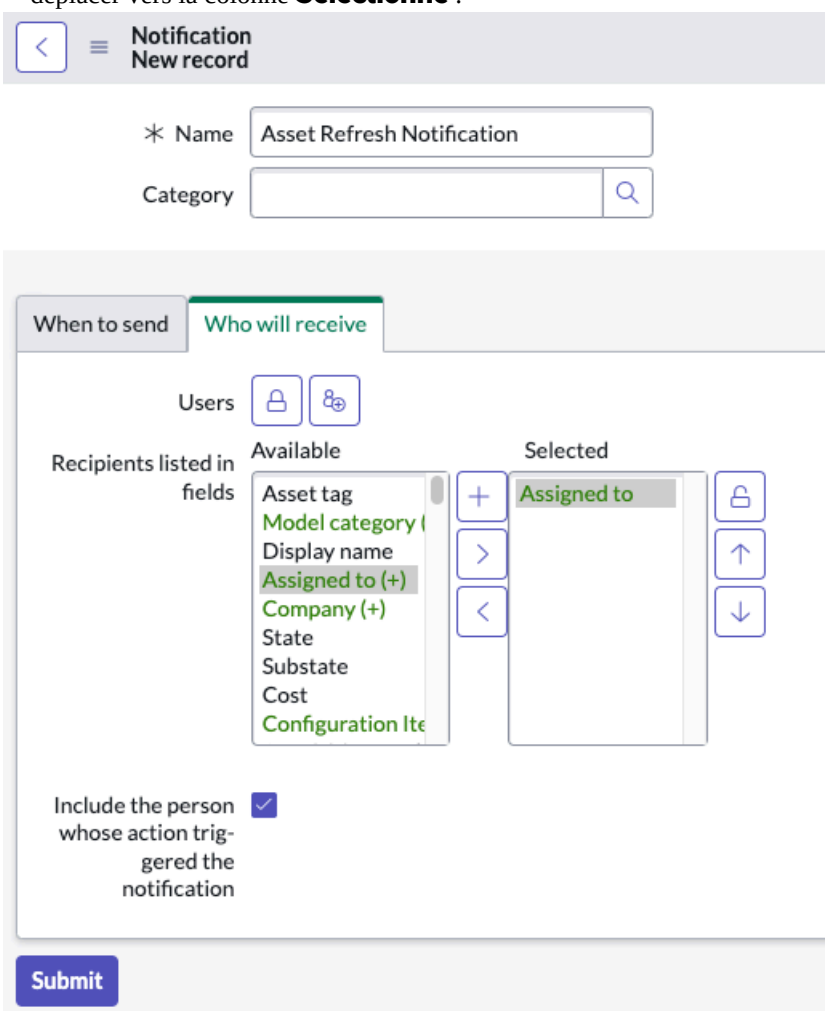
1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , fournissez un nom unique, tel que `Notification d’actualisation de l’actif`.
4. Sous **l’onglet Quand envoyer** , spécifiez le déclencheur qui enverra la notification.
   a. Pour le déclencheur, spécifiez un **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 l’actualisation, ils passent à l’état *`In maintenance`* sur cet exemple d’instance. Vous pouvez spécifier des conditions de filtre basées sur les 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 à côté de **Destinataires répertoriés dans les champs**.
   b. Dans la liste **Disponible** , sélectionnez **Affecté à**, puis sélectionnez l'icône 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 de l'actif

Information associée

ITSM Virtual Agent pre-built actionable notifications

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

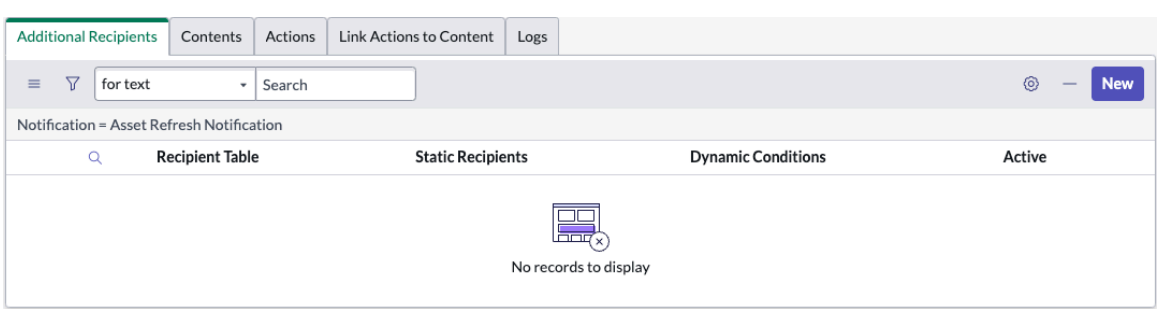
Après avoir créé la notification exploitable pour la rubrique Actualisation de l'actif, revenez à la notification et ajoutez du contenu. Cela relie la notification à la Agent virtuel rubrique que vous avez créée.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

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



3. Sélectionnez l'onglet **Contenus** 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 Agent virtuel - Messagerie instantanée**.
   c. Remplissez les champs du formulaire.

Contenu de la notification : formulaire Agent virtuel

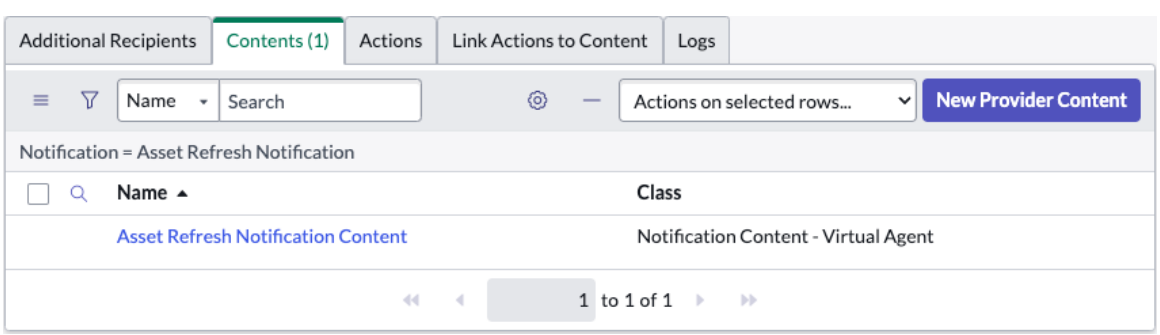
Champ	Description
Nom	Nom unique pour le contenu. Par exemple, saisissez Contenu de la notification d'actualisation de l'actif.
Notification	Par défaut, **notification d'actualisation de l'actif**.
Onglet Format	
Type	Sélectionnez **Simple**.
Table	Spécifiez **le matériel [alm_hardware].**
Onglet Message	
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	Un en-tête approprié pour la notification, tel que Mettre à niveau votre appareil.
Message	Le contenu de votre message informant l'utilisateur qu'il est temps pour lui d'effectuer une mise à niveau. Vous pouvez personnaliser le message à l'aide de variables de 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 configurer d'autres canaux pour qu'ils s'exécutent Agent virtuel également. Pour plus d'informations, consultez Intégration Agent virtuel à d'autres canaux.

d. Sélectionnez **Soumettre**.



4. Dans l'enregistrement de notification d'actualisation de l'actif, sélectionnez l'onglet **Actions** et créez l'action.

a. Sélectionnez **Nouvelle action du fournisseur**.

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

c. Remplissez les champs du formulaire.

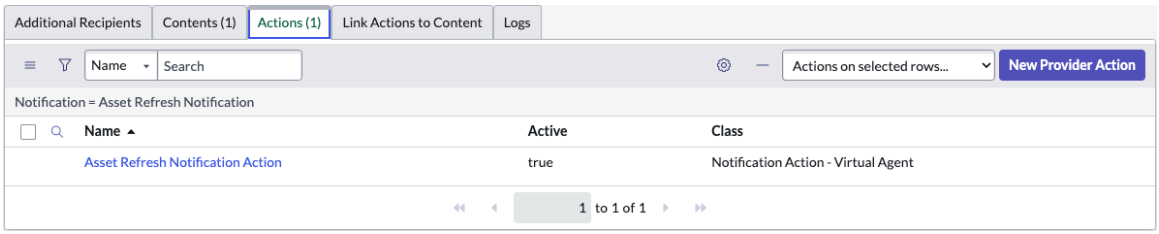
Action de notification : formulaire Agent virtuel

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette action. Par exemple, saisissez Action de notification d'actualisation de l'actif.
Notification	Par défaut, **notification d'actualisation de l'actif**.
Actifs	Assurez-vous que cette option est sélectionnée.
Sujet	Nom de la rubrique d'actualisation Agent virtuel d'actif publiée que vous avez créée aux 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.



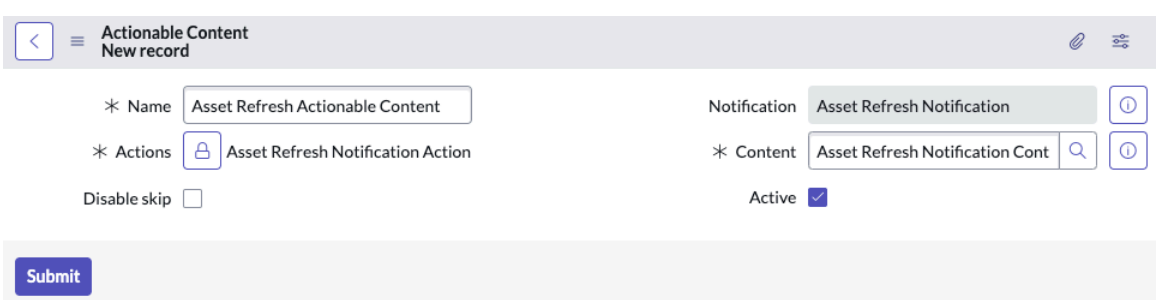
5. Dans l'enregistrement de notification d'actualisation de l'actif, sélectionnez l'onglet **Lier les actions au contenu** pour mapper les actions au contenu.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de contenu actionnable

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



   c. Sélectionnez **Soumettre**.

Conversations agentiques dans Agent virtuel

Lorsque vous posez une question à Virtual Agent, celui-ci comprend la requête. Il peut raisonner, planifier et exécuter sur des agents IA, des rubriques Agent virtuel, des actions et flux secondaires conversationnels, des catalogues, des articles de la base de connaissances, des compétences personnalisées et toute Now Assist autre Agent virtuel compétence prise en charge pour vous aider.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, pour l'assistant donné, des agents spécifiques sont disponibles pour effectuer des tâches ou des sous-tâches utilisateur, ils sont utilisés.
- Si un agent spécifique n'est pas disponible pour la tâche ou la sous-tâche, le système utilise automatiquement l'agent de recherche pour découvrir les réponses ou les compétences appropriées dans le système (toujours en fonction du périmètre de l'assistant).
- Si l'exécution des compétences est requise, le système exécute automatiquement les compétences détectées.
- Le système peut planifier et orchestrer l'exécution entre plusieurs agents, compétences et questions-réponses pour accomplir des tâches complexes.

Activer les agents IA dans Agent virtuel

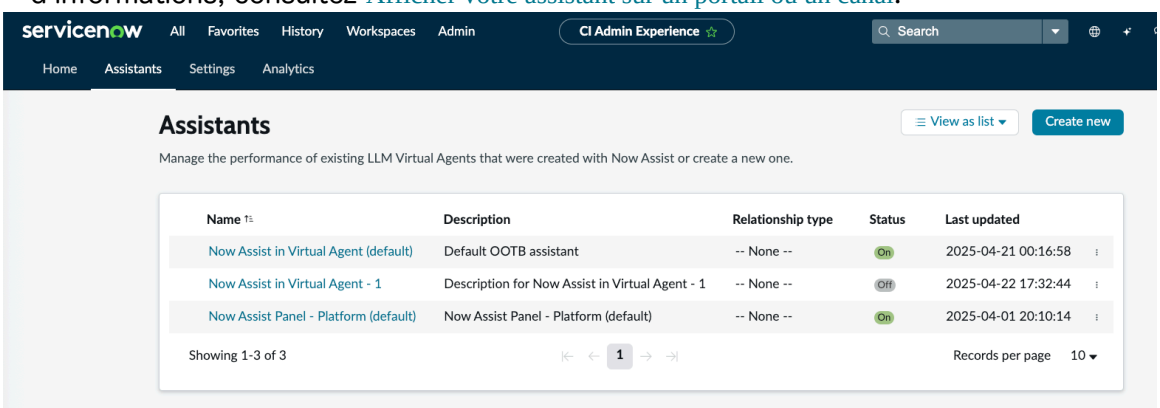
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Pour activer les agents IA dans Agent virtuel:

1. Créez et configurez plusieurs assistants avec un champ d'application spécifique et mappez les assistants à un ou plusieurs portails.

   La configuration comprend les éléments suivants :

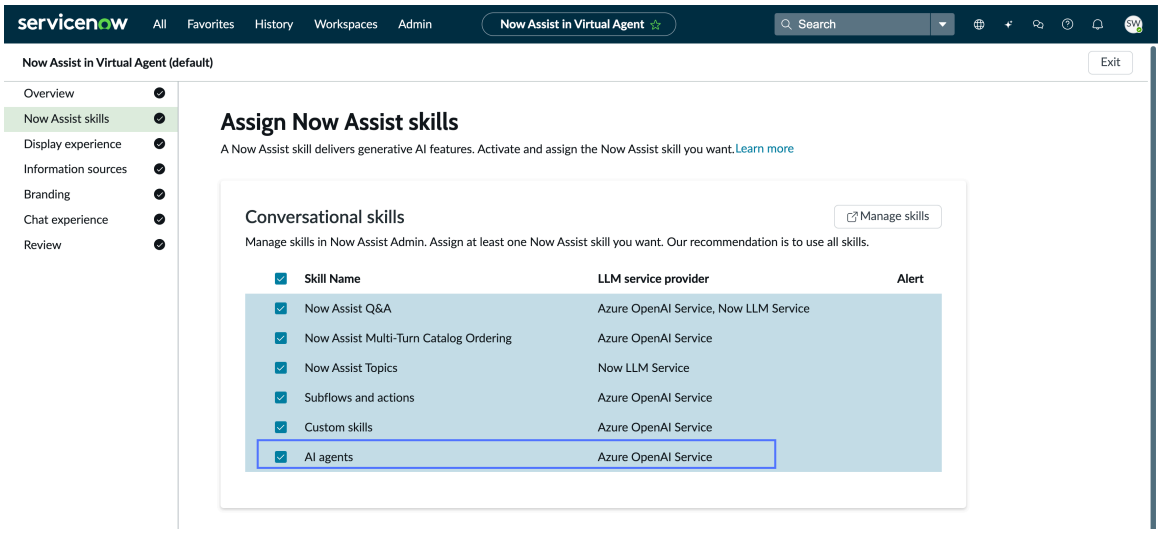
   - Création d'un assistant dans Agent virtuel ou utilisation de la valeur par défaut. Pour créer un assistant, consultez Créer un assistant
   - Affectation d'assistants spécifiques à un ou plusieurs portails spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Afficher votre assistant sur un portail ou un canal.



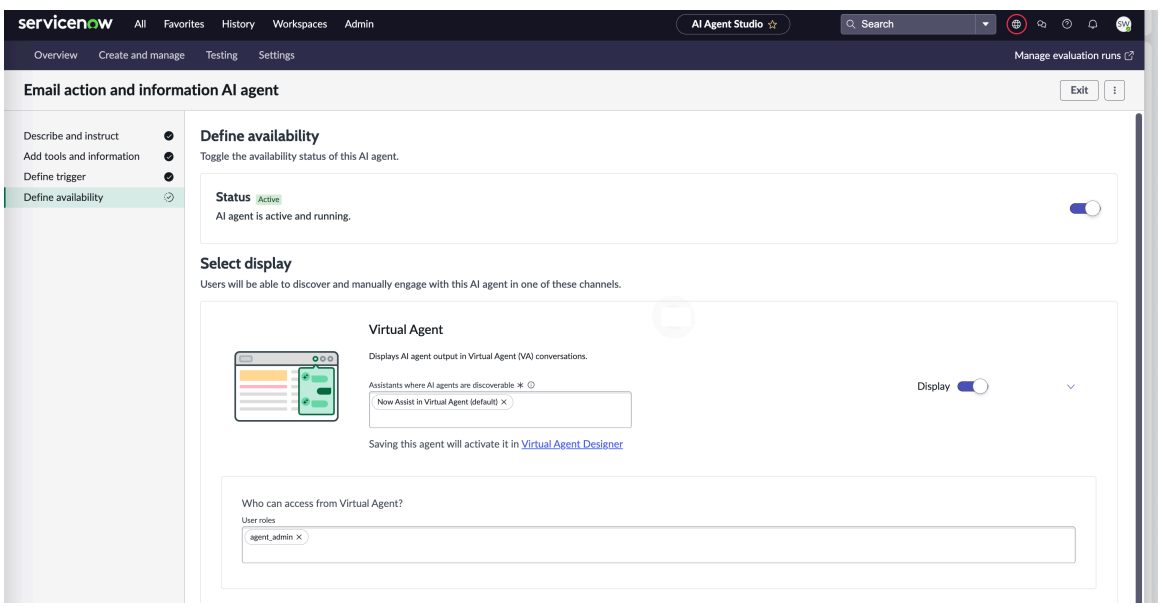
2. Assurez-vous que la compétence des **agents IA** est ajoutée à l'assistant.

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.



3. Mappez ou publiez un agent sur un ou plusieurs assistants Studio d'agents IA pour rendre l'agent disponible au sein d'un assistant spécifique. Pour plus d'informations, consultez Create an AI agent .



Lors de l'exécution, seuls les agents IA configurés sont pris en compte pour l'assistant actuel et les met dynamiquement à la disposition de l'orchestrateur pour la planification.

Exemples de comportement d'agent IA pour les énoncés utilisateur

Les exemples prendront en compte les exemples de ressources disponibles dans le système suivants :

Agents	Compétences/rubriques	Articles de la base de connaissances
Vérifier l'état du ticket informatique de l'agent Envoyer un e-mail à l'agent	Commander du café Commander de la nourriture	Courrier indésirable Politique ESPP

Traduction automatique

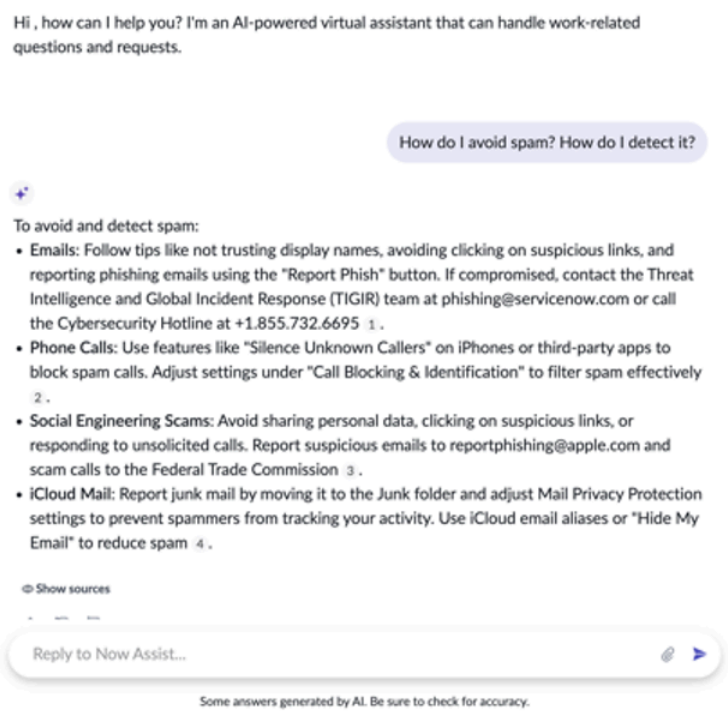
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Agents	Compétences/rubriques	Articles de la base de connaissances
Planification des réunions de l'agent	Commander un ordinateur portable Commander des accessoires	

Scénario 1 : plusieurs questions tirées d'articles de la base de connaissances

Énoncé : `Comment éviter le spam ? Comment puis-je le détecter ?`

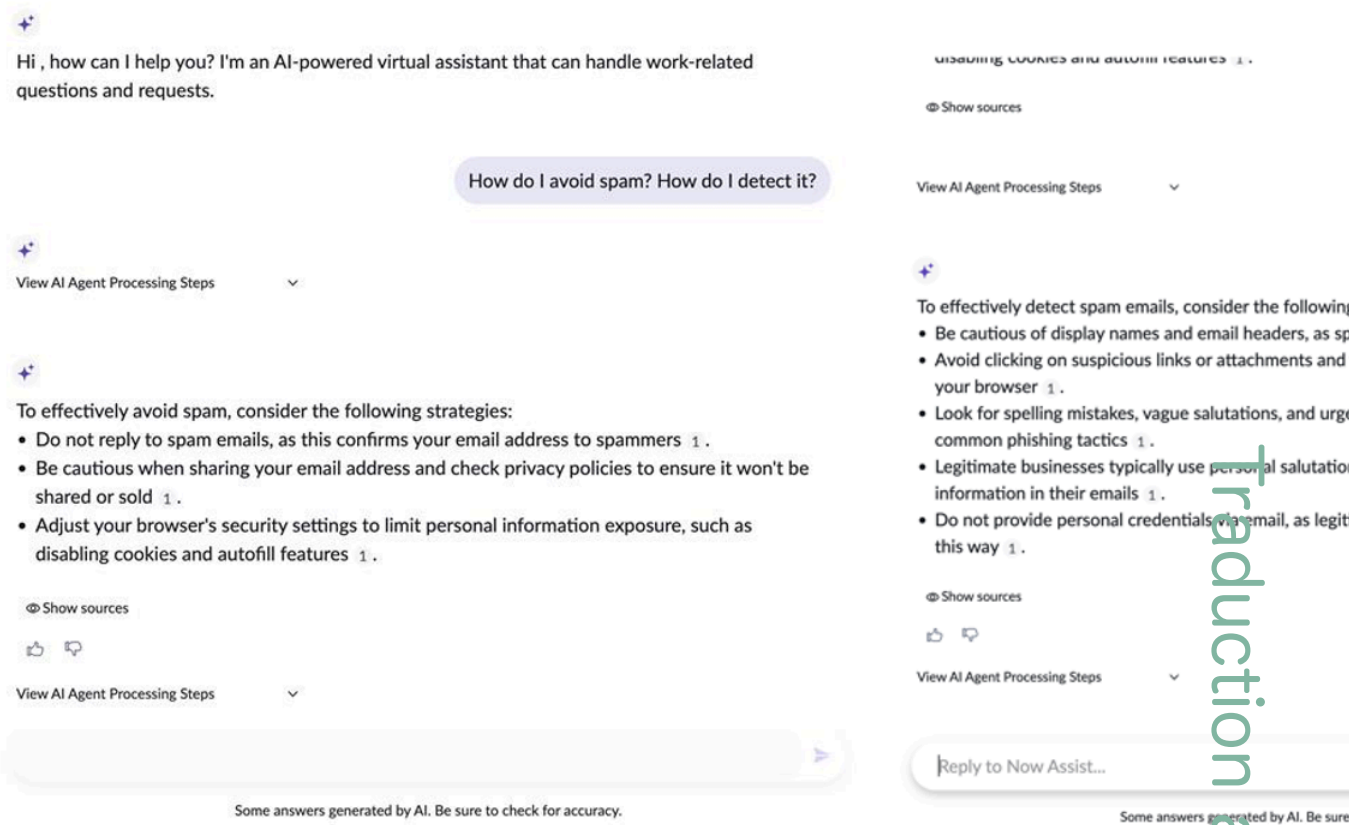
- Réponse non agentique : produit une seule réponse mixte.



Traduction automatique

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

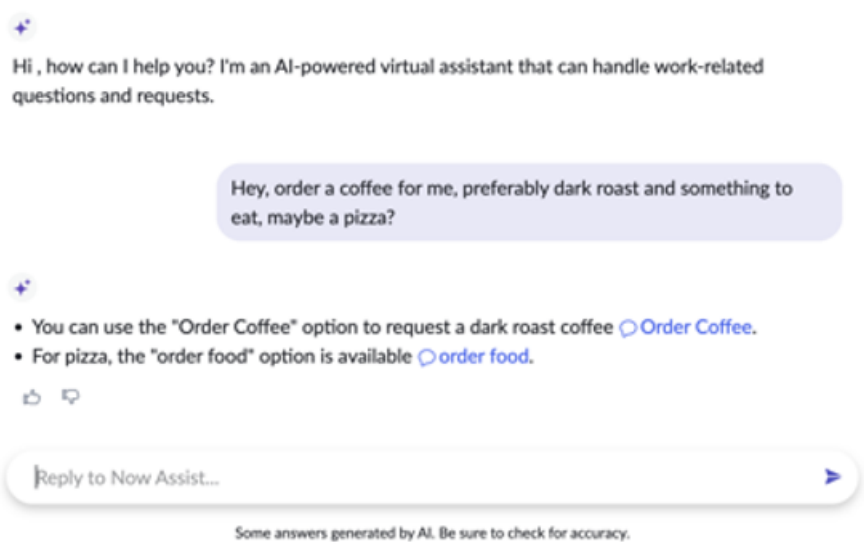
- Réponse agentique : la divise en deux questions et fournit une meilleure réponse pour chacune d'elles.



Scénario 2 : Compétences multiples avec remplissage d'emplacement

Énoncé : Hé, commandez-moi un café, de préférence torréfié foncé et quelque chose à manger, peut-être une pizza ?

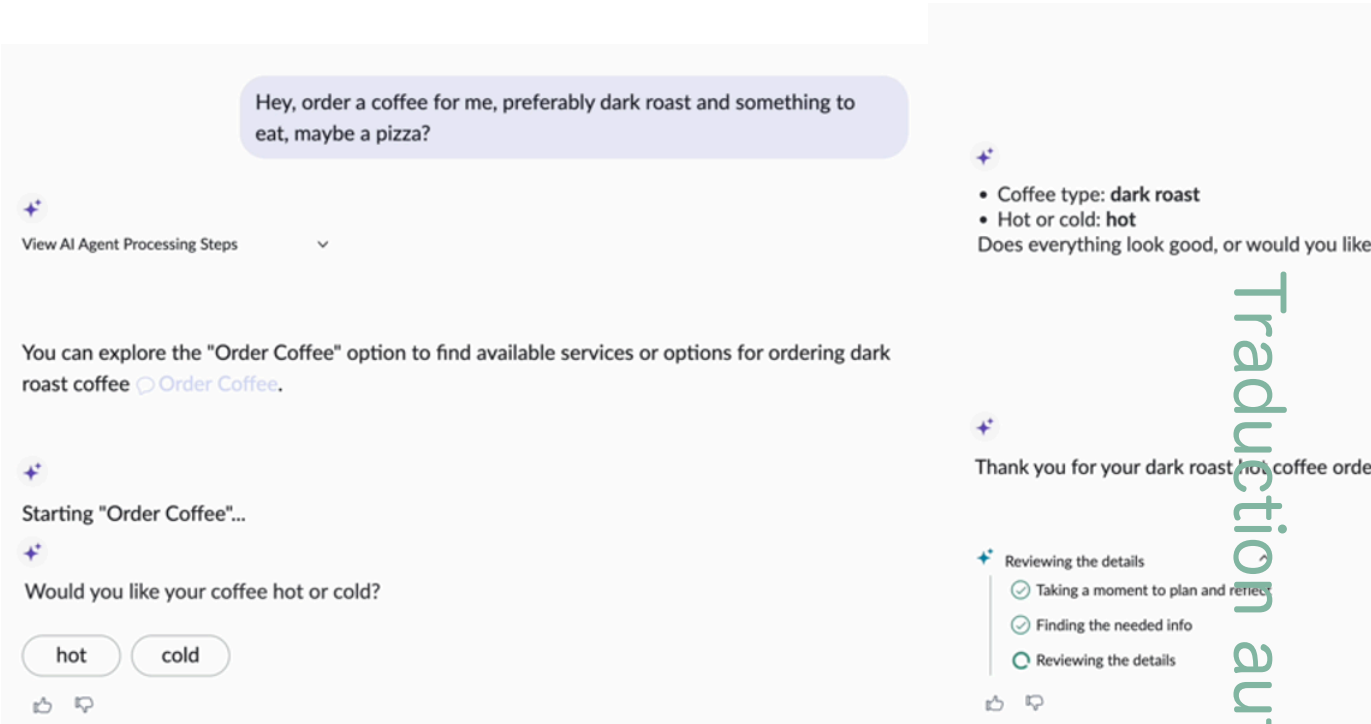
- Réponse non agentique : produit une réponse unique. Répertorie principalement toutes les compétences disponibles correspondantes. Pas d'exécution automatique, car il correspond à plusieurs compétences.



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.

- Réponse agentique : le divise en deux tâches distinctes, commander du café et commander de la nourriture/pizza. S'exécute l'un après l'autre, complétant ainsi l'intégralité de la demande utilisateur.



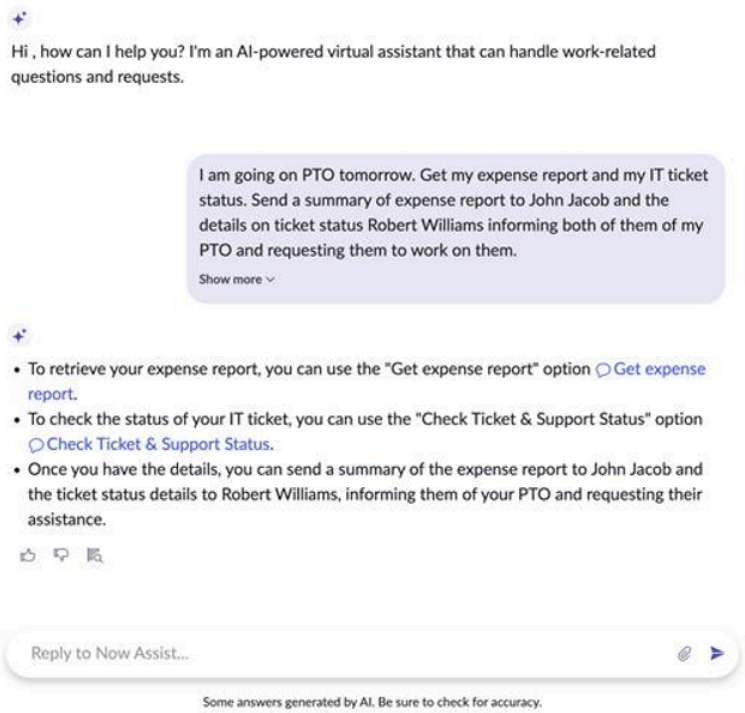
Scénario 3 : énoncé complexe avec une combinaison de compétences, d'agents et de questions-réponses

Énoncé : Je pars en PTO demain. Obtenez mon rapport de dépenses et l'état de mon ticket informatique. Envoyer un résumé de la note de frais à John Jacob et les détails sur l'état du ticket à Robert Williams, en les informant de mes congés payés et en leur demandant de travailler dessus.

Traduction automatique

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

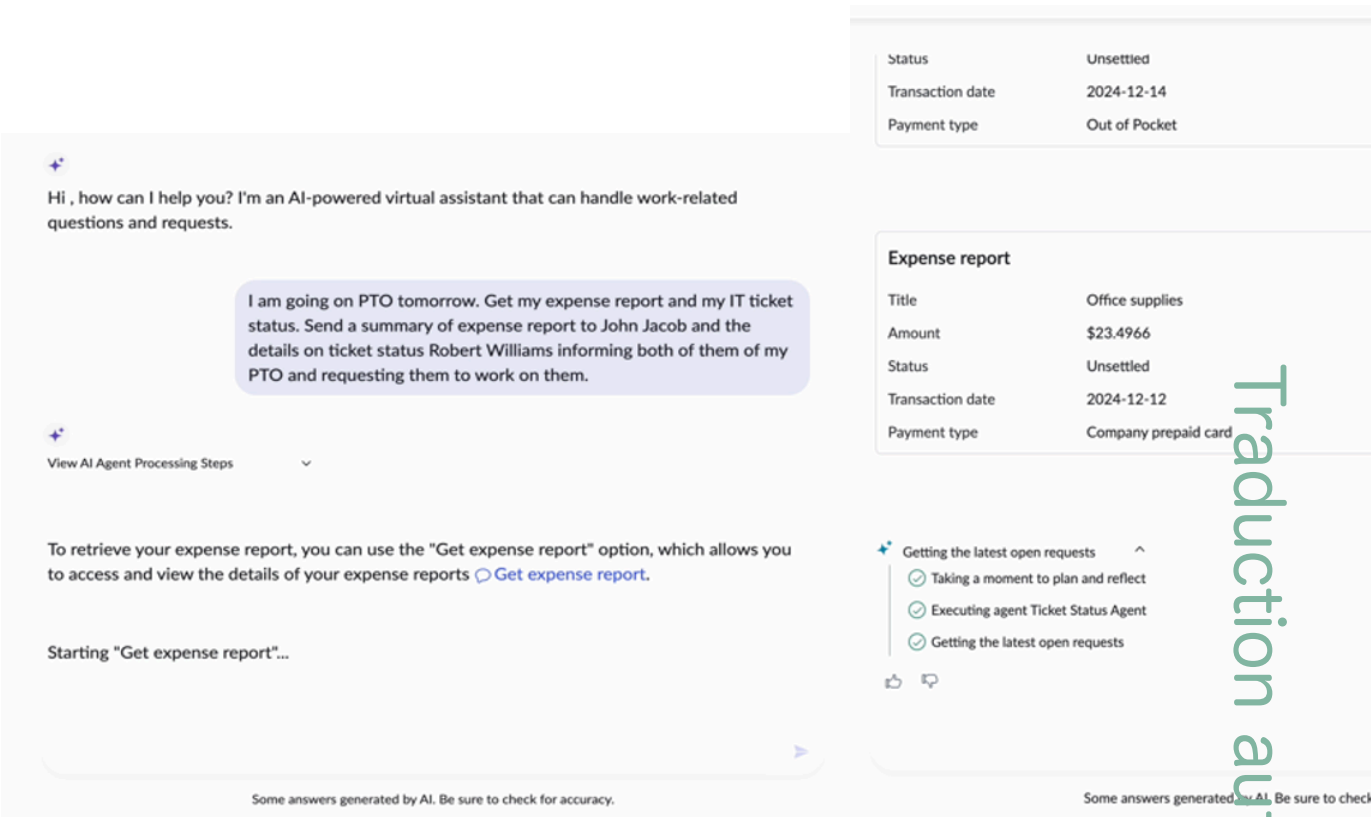
- Réponse non agentique : produit une réponse unique. Elle répertorie toutes les compétences disponibles correspondantes. Aucune exécution automatique n'aura lieu, car elle correspondrait à plusieurs compétences.



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.

- Réponse agentique : la divise en plusieurs tâches, raisons et plans distincts, comprend les dépendances et s'exécute l'une après l'autre, en complétant l'intégralité de la demande utilisateur en utilisant la sortie des actions antérieures comme contexte si nécessaire.



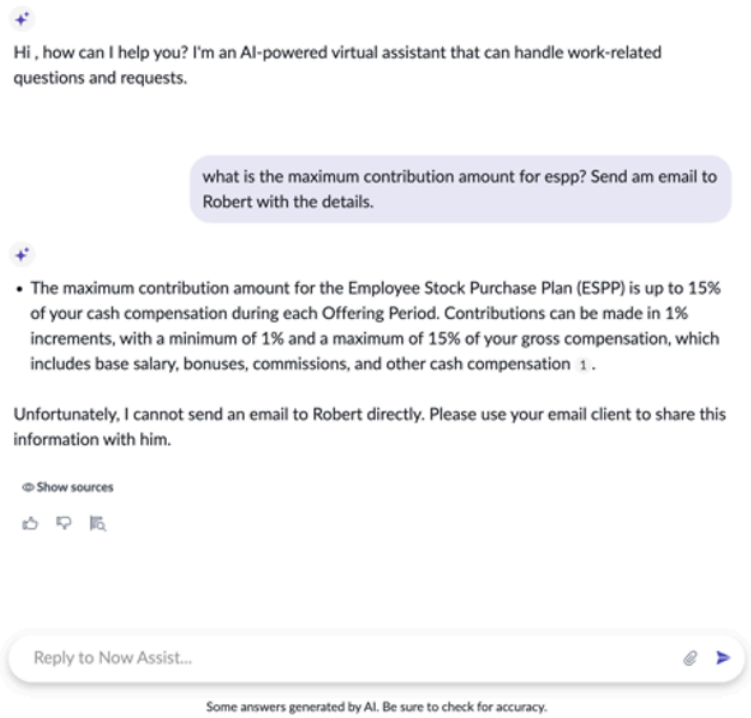
Scénario 4 : énoncé complexe avec une combinaison de questions-réponses (KB) et d'agent

Énoncé : Quel est le montant maximal de la cotisation pour le PEES ? Envoyez un e-mail à Robert avec les détails.

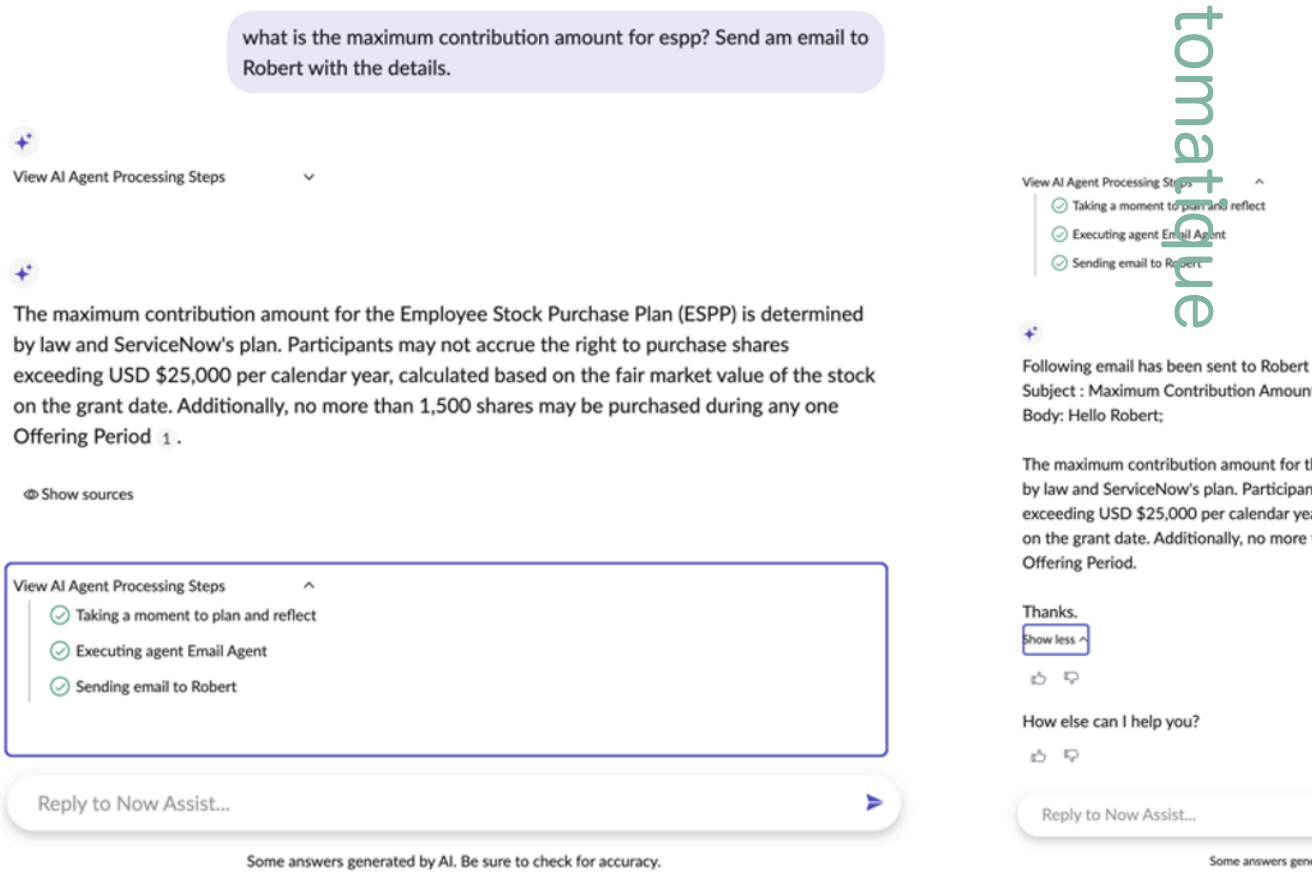
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 non agentique : produit une seule réponse et ne termine pas ou ne suggère même pas la deuxième action car il n'y a pas de compétence correspondante.



- Réponse agentique : comprend les deux intentions distinctes et les exécute dans l'ordre tout en utilisant la sortie de la première intention pour répondre à la seconde 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.

Interruption et redémarrage des conversations agentiques

Si vous souhaitez arrêter une conversation agentique au milieu d'une requête, passez la souris sur pendant que l'agent effectue une recherche sur une requête. L'icône devient une icône d'interruption Sélectionnez l'icône et la conversation s'arrête. Un message s'affiche : La conversation en cours a été interrompue, mais vous pouvez la reprendre. Entrez une nouvelle requête pour redémarrer la conversation agentique.

Découverte de rubriques LLM dans Agent virtuel

Les grands modèles de langage (LLM) permettent Agent virtuel de traiter les déclarations 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

Regardez cette vidéo pour en savoir plus sur les rubriques LLM dans Concepteur d'agent virtuel.

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Lorsque vous créez une rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez sélectionner LLM comme type de modèle pour votre rubrique chaque fois qu'il Now AssistAgent virtuel est activé. 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 ne nécessitent pas de modèles, d'intentions ou de mots clés pour être liés à la rubrique. Les LLM peuvent découvrir des rubriques et effectuer des tâches liées à la langue, telles que la génération de texte pour les résumés de tickets et les notes de résolution, sans mois de formation sur NLU les modèles. Dans l'ensemble, vous pouvez créer, configurer et déployer des rubriques LLM plus rapidement qu'avec NLU.

Avec les LLM, Agent virtuel peut effectuer les opérations suivantes :

- Effectuez la découverte de rubriques sans avoir besoin d'une intention déclarée unique dans une rubrique donnée.
- Rechercher des intentions sans mots clés de secours comme dans la NLU modélisation.
- Extraire les valeurs d'entité sans mappage préalable comme dans la NLU modélisation.
- Gérez plusieurs changements de rubriques de conversation dans une seule session de conversation.

Pour plus d'informations sur les LLM, reportez-vous à la section Large language models on the ServiceNow AI Platform® .

Découverte de rubrique

Avec la découverte de rubriques LLM, les auteurs de rubriques n'ont plus besoin de créer et de gérer des modèles NLU et des intentions complexes avec des mots clés de secours. Le LLM fait tout le gros du travail pour vous. La seule exigence est une description de rubrique robuste et en langage clair dans l'onglet **Propriétés** dans Concepteur d'agent virtuel. Le LLM utilise cette description pour trouver la meilleure correspondance de rubrique pour

Traduction automatique

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

l'énoncé de l'utilisateur. S'il existe plusieurs correspondances potentielles, l'utilisateur verra une liste de rubriques parmi lesquelles choisir.

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

Extraction d'entité

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 NLU aux modèles, vous n'avez pas besoin d'associer des entités à un nœud d'entrée utilisateur ou d'ajouter des entités NLU sans nœud comme 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 d'intention de changement faites 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 ou de redémarrer 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 dans un flux de commande de catalogue.

Un autre exemple est lorsqu'un utilisateur peut poser une question informelle ou engager une petite conversation. La question peut n'être pas liée à la demande initiale. Vous pouvez créer des rubriques de conversation courte ou configurer des filtres de conversation courte pour aider l'agent virtuel à mettre en correspondance et à lancer la conversation appropriée pour la rubrique changée. Pour plus d'informations, consultez Créer une rubrique de conversation courte et Configure small talk filters .

Ressources supplémentaires

- Now Assist dans Agent virtuel
- Assistants LLM

Description 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 de la description et des instructions du LLM

Les auteurs de rubriques peuvent utiliser une formulation en texte brut pour indiquer au LLM comment découvrir 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rubriques nécessitent une description lorsque vous les créez. La description est utilisée pour la découverte de rubriques. Ainsi, 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 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 une conversation courte ou fournir une salutation dynamique. Vos instructions peuvent également fonctionner comme détection d'entité.

Directives générales

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

- Commencer avec des verbes d'action. Utilisez la forme impérative ou les commandes directes.
- 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 à des pronoms. La suppression de l'objet ou de tout identificateur empêche généralement le LLM de personnifier ou d'identifier de manière erronée l'utilisateur final.
- Vos mots indiquent la logique que votre bot utilisera. Des instructions détaillées sur la chaîne de pensée fonctionnent bien pour cela.
- Testez et affinez continuellement vos instructions. La création d'instructions LLM fortes est un processus itératif.

N'utilisez pas les 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 bien avec les LLM non plus. Lorsque vous rédigez des descriptions, vous devez être précis sur l'objectif du sujet et le contexte de la tâche effectuée dans ce sujet. Les mots-clés ne sont pas nécessairement utiles, mais la logique l'est.

Pour plus d'informations, consultez .

Exemples de descriptions de rubriques

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

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

Force	Description
Description faible	Cette rubrique concerne un calendrier des jours fériés pour les employés d'une 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.

Descriptions des rubriques du calendrier des jours fériés de l'entreprise (suite)

Force	Description
Description forte	Cette rubrique concerne 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 de vacances et de jours fériés spécifiques comme la Journée de la liberté et la Journée du bien-être.

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 d'annuaire fourni par Microsoft.
Description forte	Cette rubrique est liée à la gestion et à l'administration d'Active Directory, un service d'annuaire 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 comprend également des tâches effectuées par les administrateurs, telles que la gestion des comptes d'utilisateurs, des groupes et des autorisations au sein de 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 emplacements. 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 variable de nœud d'entrée incorrecte. Il est préférable de renommer les nœuds pour différencier les deux. Par exemple, `Opération AD pour Réinitialisation du mot de passe` et `Opération AD pour Informations d'identification verrouillées et Changement du mot de passe` sont des noms de nœuds plus forts et plus uniques.

Le champ **Description détaillée** du 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 effectue une opération Active Directory, vous devez spécifier précisément les opérations autorisées dans la zone **Instructions supplémentaires pour LLM** . Ensuite, le LLM utilisera le mappage de valeur pour identifier l'entité et remplir les emplacements.

L'exemple suivant décrit les instructions de nœud d'entrée faibles et fortes. Les meilleures instructions entraînent de meilleurs résultats.

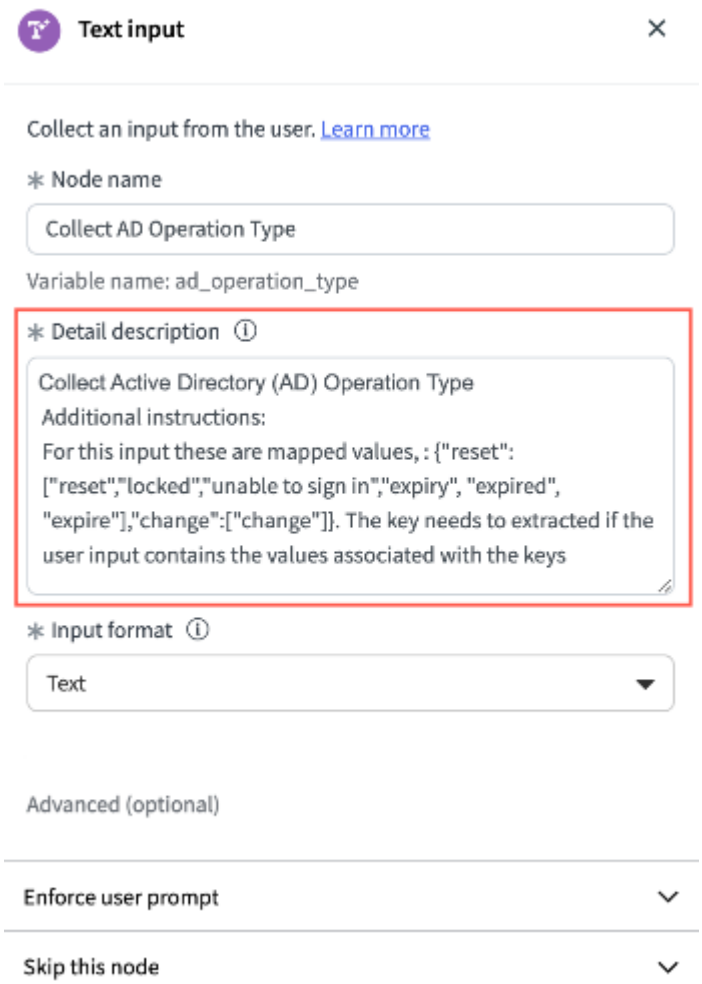
Collecter les instructions de contrôle d'entrée du type d'opération Active Directory

Force	Détailler la description
Instruction faible	Type d'opération Collecter AD
Instruction forte	Type d'opération Collecter AD **Instructions supplémentaires pour LLM** : Pour cette entrée, il s'agit de valeurs mappées, : {"reset » :["reset »,"locked »,"impossible de se connecter »,"expiration », « expiré », « 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 détaillée forte de nœud d'entrée LLM



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

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

Composants NLU

ServiceNow Le 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 avoir un modèle qui prend en charge la fonction de recherche et un autre modèle qui prend en charge . En règle générale, 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.

groupe de modèles contient plusieurs intentions. Pour plus d'informations, voir Gestion des modèles .

- **Intentions**

  Les intentions représentent des 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 les soins de santé, la finance ou le gouvernement.
  - Des clients, tels que l'armée américaine, Wells Fargo ou Boeing.

  Dans Agent virtuel, une intention unique est mappée à une rubrique 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 le NLU à évaluer la signification et le contexte des mots afin de pouvoir en déduire des actions de l'utilisateur ou du système. Voici quelques exemples d'énoncés :

  - Réinitialiser mon mot de passe.
  - Changez le mot de passe.
  - Je ne me souviens pas de mon mot de passe.
  - J'ai oublié mon mot de passe.
  - 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. La NLU peut faire correspondre des entités définies à l'entrée de l'utilisateur pour remplir les emplacements. Le remplissage des créneaux peut éliminer le besoin de poser des questions dans un flux de sujets. Vous pouvez définir trois types d'entités de base :

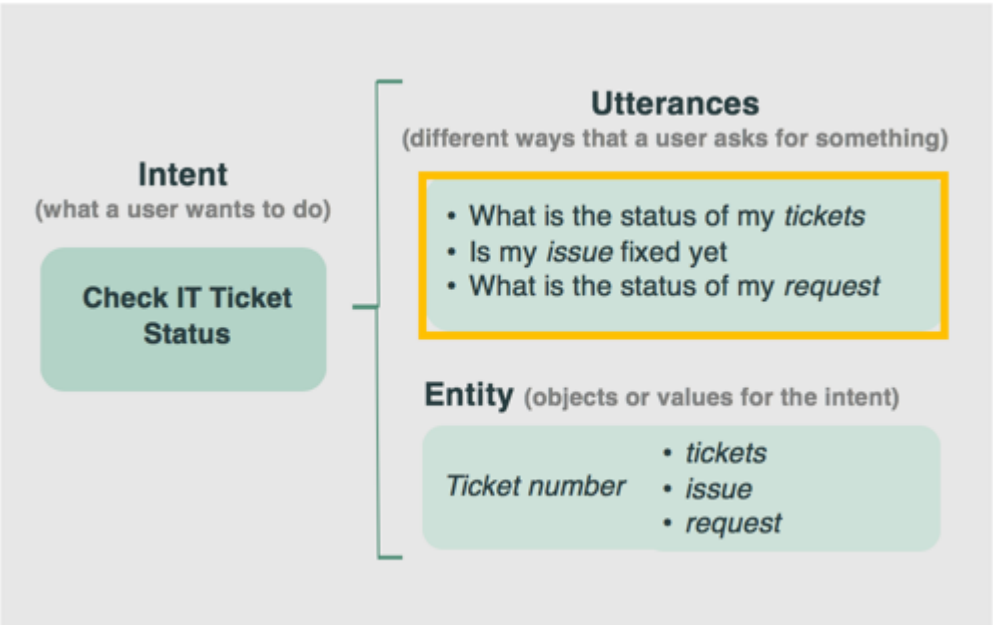
  - Entités communes ou système, telles que la date, l'heure, la devise, l'emplacement, la quantité, les personnes ou l'organisation.
  - Entités basées sur ServiceNow des enregistrements, tels qu'un numéro de ticket.
  - Entités spécifiques à l'entreprise ou au domaine, telles que les salles de réunion, les politiques d'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 à Agent virtuel utiliser pour trouver la rubrique de conversation appropriée pour répondre à l'intention.

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

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

  ServiceNow fournit des modèles NLU prédéfinis (en lecture seule) et des rubriques pour diverses ServiceNow applications d'entreprise, telles que Gestion du service client, 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 Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS).
- Si vous utilisez Google Dialogflow ES comme fournisseur de service NLU, les intentions et les 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 :

- Découverte de rubriques.
- Désignez des mots clés de sauvegarde au cas où une intention ne correspondrait 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.

- Extraire les valeurs d'entité.
- Gérez la commutation de conversation dans une session de conversation.

Ces fonctionnalités sont expliquées dans les sections suivantes.

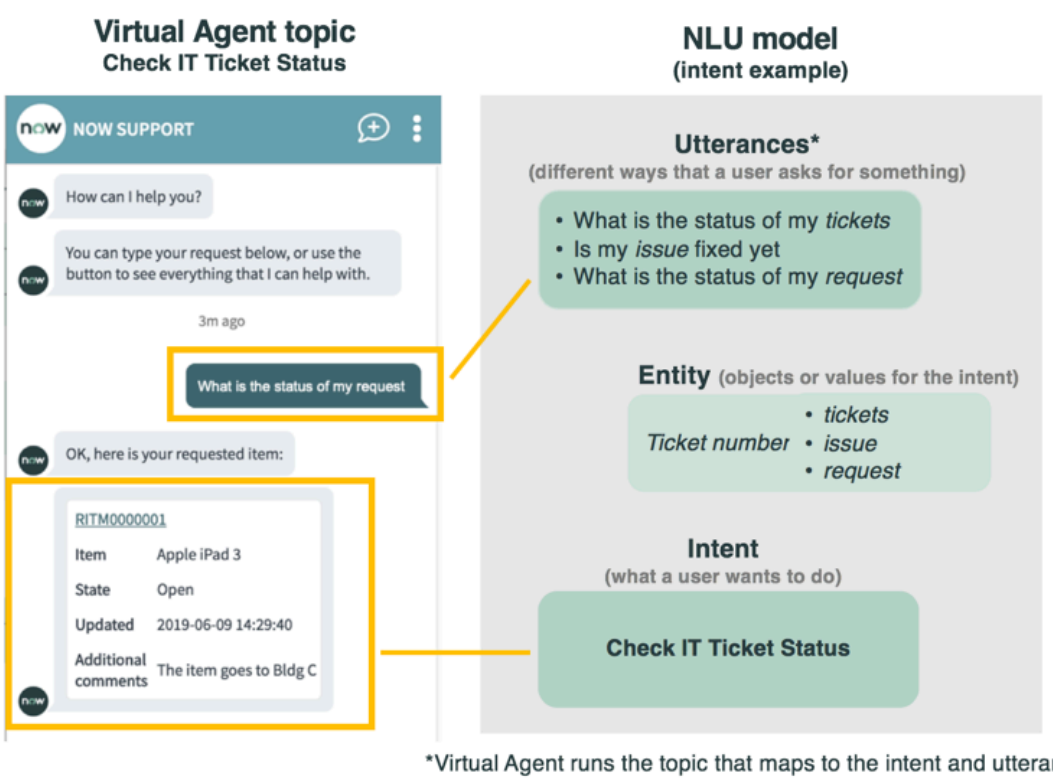
Découverte de rubrique

Lorsque les utilisateurs fournissent un énoncé, cet énoncé est associé 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 de 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 rubrique 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 plus d'une intention, 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 à des énoncés dans plusieurs intentions



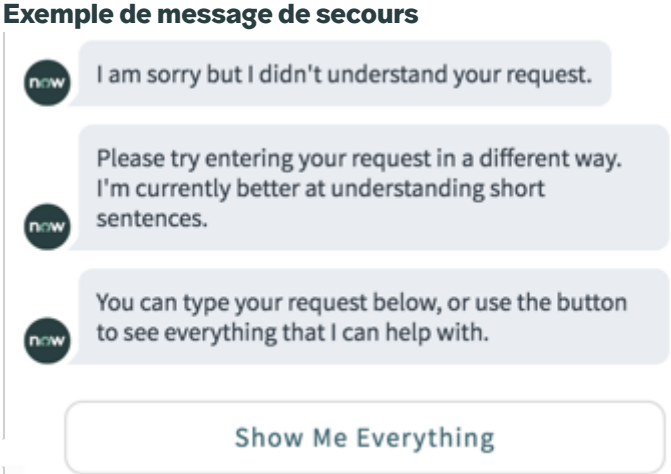
Remarque :
S'il existe plusieurs correspondances, Agent virtuel renvoie trois intentions par défaut. Vous pouvez modifier le nombre de rubriques renvoyées à l'aide de la `com.glide.cs.max_number_display_topics` propriété système.

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

  Cette fonctionnalité est contrôlée par la rubrique de configuration de secours Recherche IA et les Agent virtuel configurations de recherche, qui sont activées par défaut dans les expériences 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 configuration de Recherche IA secours, Agent virtuel affiche automatiquement un message d'erreur de secours qui permet à l'utilisateur de sélectionner une rubrique ou d'entrer une demande différente.

  Exemple de message de secours

  Pour plus d'informations sur le fonctionnement de la Recherche IA rubrique de configuration de secours et de la réponse de secours (la rubrique de configuration de secours), reportez-vous à la section Personnalisation d'une Agent virtuel 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.

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

Découverte de rubrique avec 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.
- Impossible de déterminer la rubrique (intention) appropriée, car trop de rubriques (intentions) sont détectées.
- La langue de la rubrique et de l'intention n'est actuellement pas prise en charge dans NLU.

Remarque :
S'il Agent virtuel est impossible de déterminer la rubrique en fonction de NLU ou du mot clé, il se rabattra sur la Recherche IA capacité à fournir des résultats pertinents. L'aptitude Recherche IA doit être activée.

Extraction d'entité

Les modèles Agent virtuel NLU permettent de déterminer quand les déclarations utilisateur dans une conversation contiennent des informations importantes pour accomplir une tâche ou atteindre un objectif. Les entités identifient les informations qu'il Agent virtuel est possible d'extraire de la conversation, telles qu'un 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 d'utilisateur dans l'onglet **Flux** . Vous pouvez spécifier si Agent virtuel vous demandez à l'utilisateur de confirmer la valeur de l'entité remplie d'emplacement ou d'ignorer le nœud.
- Ajouter des entités NLU sans nœud comme 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 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 permettre aux utilisateurs qui ont changé de rubrique de reprendre la conversation d'origine.

Un autre exemple est lorsqu'un utilisateur peut poser une question informelle ou engager une petite conversation. La question peut n'être pas liée à la demande initiale. En examinant les intentions définies dans le modèle NLU, Agent virtuel peut 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 Lorsque vous travaillez sur une rubrique, vous pouvez également améliorer ou modifier les énoncés et les entités associées d'une intention sans quitter l'interface.

ServiceNow NLU Les groupes de modèles contiennent une langue principale et des langues secondaires. Utilisez la langue principale pour créer votre rubrique, qui peut ensuite être traduite dans les langues secondaires du groupe. Pour plus d'informations, consultez 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 linguistiques spécifiques associés. Pour plus d'informations, consultez Localisation des Agent virtuel conversations.

Avantages des modèles de 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 mis en correspondance avec une rubrique correspondante. Agent virtuel prend en charge les grands modèles de langage (LLM) et Compréhension du langage naturel (NLU).

La langue est difficile

La correspondance des mots-clés a ses limites. Par exemple, parfois une pomme est un fruit, et parfois c'est un appareil électronique. Le contexte compte, 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 un e-mail manquant après la migration`. Qu'est-ce qui manque, le serveur ou la messagerie ?

- Les informations contextuelles sont essentielles.

  Exemple : `activer l'instance London en staging`

- Les mots peuvent acquérir de nouvelles significations avec le temps.

  Par exemple, une `cellule` peut se rapporter 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 dev`

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

Traduction automatique

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

Agent virtuel Fournit deux types de découverte de rubriques en langage naturel. Vous pouvez utiliser les deux dans votre instance, mais un seul à la fois dans une messagerie instantanée donnée.

Découverte de rubriques 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 rubriques 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 dialogue étend la communication en langage naturel avec Agent virtuel, ce qui permet de fluidifier les conversations entre l'utilisateur et l'agent.

Fonctionnement des actions de boîtes de dialogue

Dialogues : Acts interprète et applique les entrées de l'utilisateur au cours d'une Agent virtuel conversation. Avec cette fonctionnalité active, vous interagissez Agent virtuel 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 dans une Agent virtuel conversation, vous utilisez les invites des rubriques pour sélectionner un fabricant, une taille d'écran et une quantité de RAM. Sans 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 pendant que vous réinitialisez vos options. Avec les actes de dialogue, si vous changez d'avis sur l'une des spécifications de l'ordinateur portable avant de terminer la demande, vous pouvez saisir un énoncé tel que « En fait, j'ai besoin de 8 Go de RAM ». Si votre entrée correspond suffisamment au Compréhension du langage naturel 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 ignorables.

Les énoncés 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 par la table Ouvrir les commentaires d'action 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 les actes de dialogue.

Activation des actions de boîte de dialogue

Activez Actions de boîte de dialogue en basculant le commutateur **Activer les actions de boîte de dialogue** dans le Formulaire Créer une rubrique ou le .Onglet Propriétés de la rubrique Lorsqu'elle est activée, un deuxième bouton à 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 l'implémentation des actes de dialogue

La fonctionnalité Actions de boîte 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 actions de boîte de dialogue basculent dans le Onglet Propriétés de la rubrique pour être disponibles. Les actions de boîte de dialogue peuvent fonctionner sans

Traduction automatique

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

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.

Les nœuds de décision peuvent être modifiés par une condition ou un script pour ignorer la resollicitation par les actes de dialogue. Toutefois, le bouton à bascule **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 actions de boîte de dialogue NLU [open_nlu_dialog_act] :

Actions de boîtes de dialogue Types de réponses

Type	Description
Modifier	Modifier une variable enregistrée précédemment.
Affirmer	Confirmer une variable.
Inverser	Refuser de confirmer une variable.

Implémenter le NLU dans Agent virtuel

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

Avant de commencer

Activer les modules d'extension pour Glide 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 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 changement de rubrique dans la session de conversation, activez **Reprendre le flux de rubrique**.

  Remarque :
  Une rubrique peut être mappée à une seule intention dans un modèle NLU. Une fois que vous avez sélectionné une intention pour une rubrique, l'intention n'est plus disponible pour une utilisation 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 permettant l'entrée de texte pour le contrôle (invite) et un autre commutateur pour confirmer la valeur d'entité remplie d'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 de l'assistant IBM Watson
   - Intégration de l'intention et de l'entité 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 groupe de modèles et une intention à chaque Agent virtuel rubrique de votre instance. Vous pouvez le faire de la manière suivante :

   - Ajouter un NLU à une rubrique de mot clé d'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 selon vos besoins.

   - Exécutez des rapports de recommandations de rubriques pour votre instance afin d'identifier les rubriques et les 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 disponible Agent virtuel 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 plusieurs conversations prédéfinies ITSM . Comme dans Agent virtuel, vous pouvez installer et configurer les clients de messagerie instantanée de 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 ainsi que 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 Yokohama, les Concepteur d'agent virtuel fonctionnalités disponibles dans Agent virtuel Lite sont notamment les suivantes :

- Infrastructure de localisation intégration.

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

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

- Contrôlez la découverte et la visibilité des rubriques.

  L'option **Actif** de l'en-tête comprend deux options (interrupteurs). Les administrateurs et les auteurs de rubriques peuvent utiliser ces options pour effectuer l'une ou les deux actions suivantes :

  - Activez cette option Agent virtuel pour détecter des rubriques à utiliser dans les messageries 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 prend uniquement en charge les rubriques de conversation de la ITSM catégorie Libre-service (y compris les blocs de rubriques connexes) et les rubriques Configuration de la plateforme. Cela signifie que vous ne pouvez pas effectuer les opérations suivantes :
  - Créer 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 de **pilote automatique disponible pour l'agent** .

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

- Conversations basées sur des mots clés : Agent virtuel Lite prend en charge uniquement les conversations basées sur des mots clés. Compréhension du langage naturel Les modèles (NLU) et les rubriques compatibles NLU ne sont pas pris en charge. Cela signifie que les fonctionnalités connexes NLU , telles que le changement de NLU rubrique et les modèles multilingues, ne sont pas non plus prises en charge. Un soutien linguistique est disponible pour les conversations grâce à ServiceNow AI Platform 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 responsable 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 TeamsWorkplace by Facebook, et 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, donc tout ce que vous avez à faire pour l'essayer est d'activer le Agent virtuel ITSM plugin Conversation Topics Lite et de le configurer.

Avant de commencer

Si vous envisagez d'intégrer Agent virtuel LiteSlack des Microsoft TeamsWorkplace, , ou 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 **Tous** > **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 sélectionnez **Activer**.
2. **Facultatif :** Configurez Agent virtuel Lite pour des portails supplémentaires.
   Agent virtuel Lite apparaît par défaut dans Portail de services. Pour plus d'informations sur la configuration du portail de services, reportez-vous à la section Service Portal events .
3. Prévisualiser et tester Agent virtuel ITSM Rubriques Lite dans Concepteur d'agent virtuel.
   Deux rubriques sont disponibles pour une utilisation 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 Des rubriques allégées.
   Les utilisateurs peuvent désormais accéder aux Agent virtuel Lite rubriques.

Prévisualiser et tester les ITSM Agent virtuel Lite rubriques

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

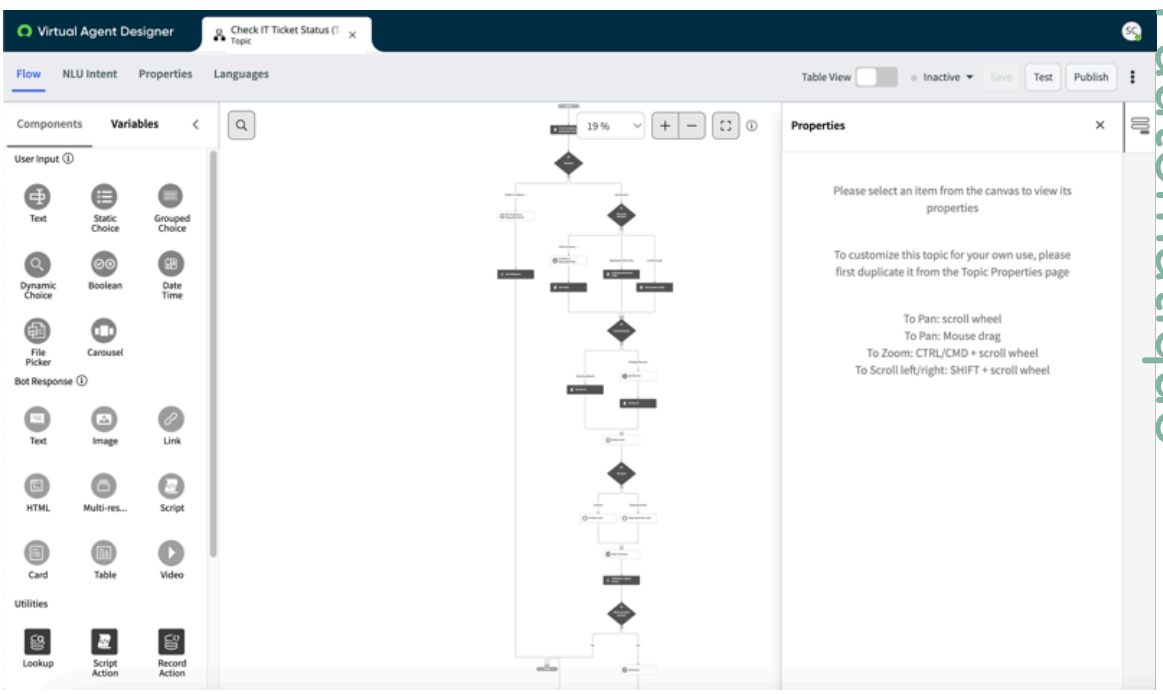
Avant de commencer

Activez le module d'extension. Pour en savoir plus, consultez Rubriques de conversation ITSM Agent virtuel Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite).

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez l'icône puis créez une condition avec le champ **Catégorie** et **le type Libre-service ITSM Lite** pour afficher uniquement ITSM Agent virtuel Lite les 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 sur une vue en lecture seule du flux de rubriques. Vous pouvez redimensionner le canevas pour afficher les nœuds dans le flux, mais vous ne pouvez pas ajouter ou modifier les contrôles et leurs feuilles de propriétés connexes.

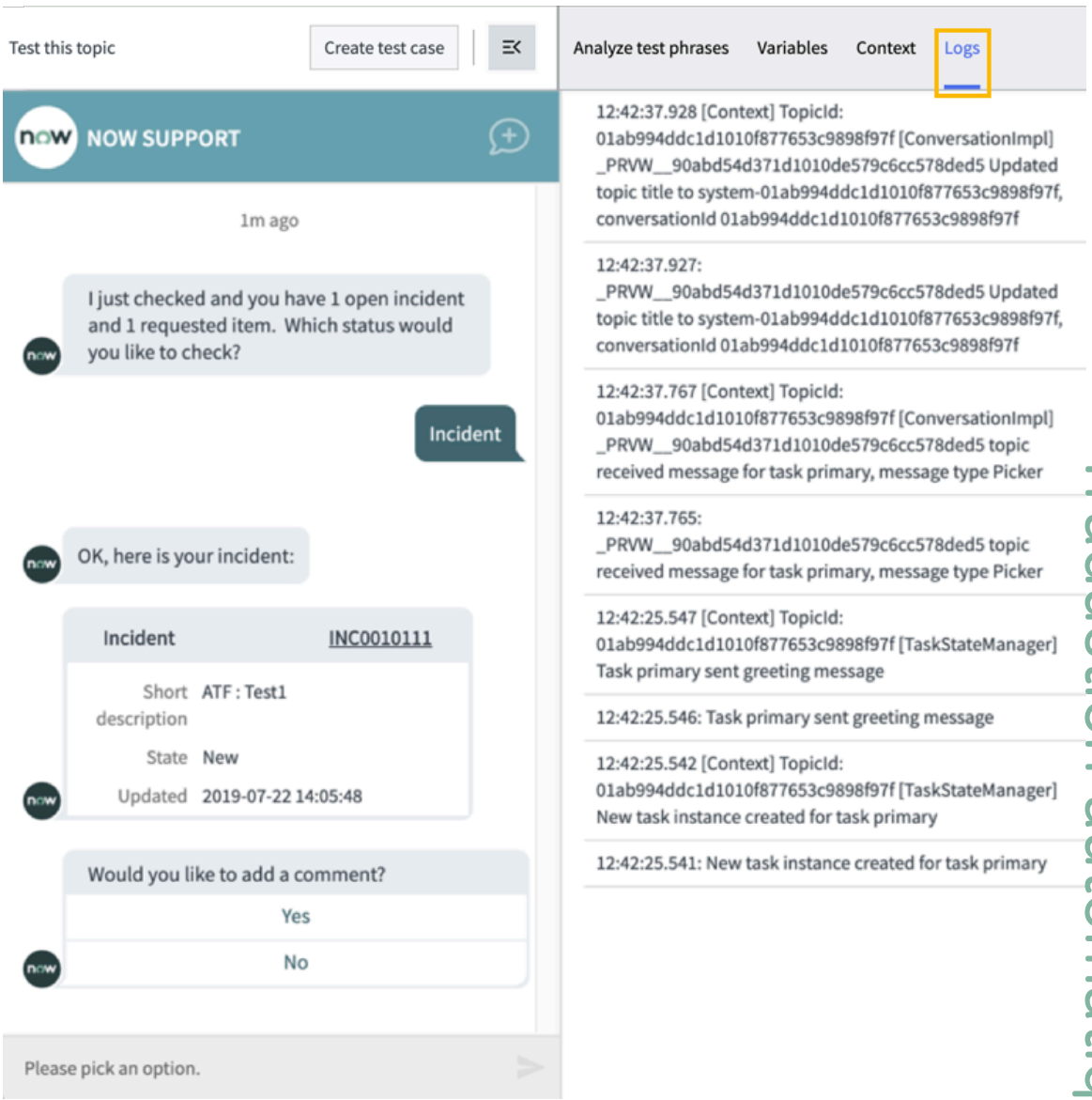


4. Sélectionnez **Test** pour exécuter la conversation dans une fenêtre de messagerie instantanée de test.
   Par exemple, si vous testez la rubrique Vérifier l'état du ticket, la fenêtre de messagerie instantanée de test exécute la conversation et vous permet de répondre aux invites affichées. Vous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

les journaux de test pour afficher les messages enregistrés et les tâches de conversation effectuées pendant la conversation, ainsi que les variables utilisées dans la conversation.



Traduction automatique

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 des Agent virtuel Lite 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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 votre 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	Brève explication du sujet.
Mots clés	Mot ou expression associé à la rubrique 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 les utilisateurs invités, qui ne sont pas authentifiés ServiceNow), sélectionnez uniquement le rôle Public.

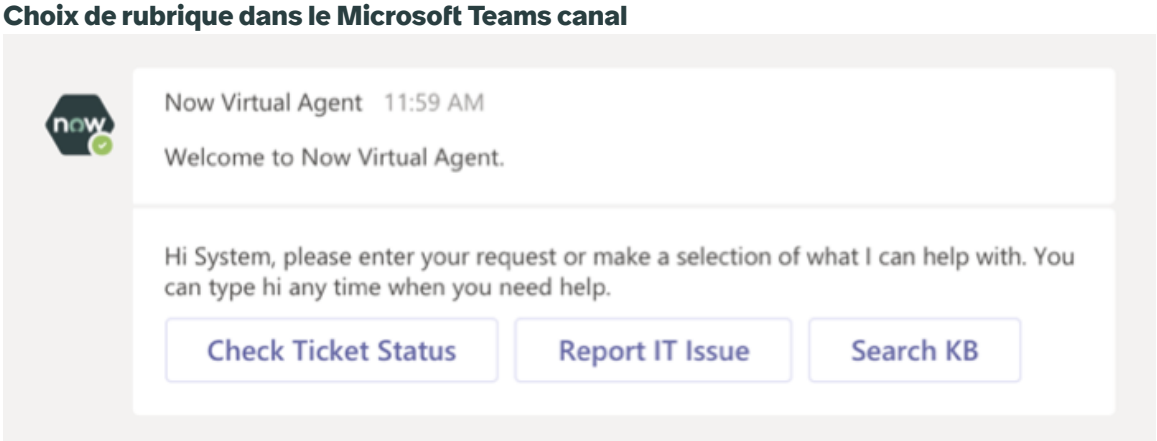
3. Sélectionnez **Enregistrer**, puis sélectionnez l'icône à trois points suivie de Publier, pour rendre la rubrique active et disponible dans vos clients de messagerie **instantanée**.

Résultats

Lorsque vos utilisateurs exécutent Agent virtuel, le client de messagerie instantanée affiche les rubriques publiées dans le menu de sélection de rubrique. 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 des rubriques affiche ces trois rubriques sous forme de boutons.

Choix de rubrique 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.

Activation Agent virtuel et mise en route

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 Assistants de configuration.

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 n'avez pas de 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.

Introduction à Agent virtuel

1. Activer Agent virtuel

   Vous pouvez activer le module d'extension Glide Agent virtuel (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 activés.

2. Installer Agent virtuel modules d'extension

   Installez des conversations prédéfinies pour vos applications d'entreprise, les outils NLU et le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

3. Ajouter votre bot à un portail

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

   Pour les conversations basées sur les grands modèles de langage (LLM) de l'IA générative, vous pouvez rapidement les configurer Now Assist et Agent virtuel les ajouter à un portail. Pour plus d'informations sur l'ajout Now Assist à un portail, reportez-vous à la section Assistants de configuration.Agent virtuel

4. Configurer les marques de votre Agent virtuel bot

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

   Si vous utilisez Now Assist dans Agent virtuel, vous pouvez personnaliser l'apparence pendant le processus de configuration. Pour plus d'informations, consultez Assistants de configuration.

5. Obtenir les rubriques recommandées pour votre instance

   Utilisez l'application Recommandations de sujets pour identifier des rubriques prédéfinies Agent virtuel qui peuvent être rapidement implémentées dans votre organisation.

Traduction automatique

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

En savoir plus

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 Now Assist dans Agent virtuel
- Configurer des expériences de messagerie instantanée pour les utilisateurs de l'Agent virtuel
- 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
- Utiliser la détection de langue et la traduction automatique dynamique dans Agent virtuel
- Localiser Agent virtuel topics

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 activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
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 .

Traduction automatique

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

Installé avec Agent virtuel

Différents types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Agent virtuel Glide [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 .

Modules d'extension installés

Le tableau suivant répertorie les modules d'extension installés lorsque vous activez Agent virtuel.

Modules d'extension automatiquement installés 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 de plusieurs fournisseurs d'identité (IDP) à l'aide de SAML ou 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 au 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

Traduction automatique

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

Module d'extension	Description
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 les intentions, les entités et les énoncés définis dans IBM Watson Assistant.
Agent proxy du serveur Microsoft LUIS Natural Language Understanding [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Active l'intégration de Microsoft LUIS, qui permet Agent virtuel d'utiliser des intentions, des entités et des énoncés définis dans LUIS (Microsoft Language Understanding Intelligent Service).
Agent proxy pour le Google Dialogflow serveur ES Natural Language Understanding [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	Active l'intégration Google Dialogflow ES, qui permet Agent virtuel d'utiliser des intentions, des entités et des énoncés définis dans Google Dialogflow ES.
Recommandations de sujets [com.snc.va_topic_recommender]	Active l'application ServiceNow Recommandations de sujets . **Remarque :** Les mises à jour ultérieures de l'application Recommandations de sujets doivent être installées à partir du ServiceNow Store.
Intégration de l'Agent virtuel avec notifications exploitables com.glide.cs.actionable.notification	Active les ServiceNow notifications exploitables sur Agent virtuel les canaux.

Rôles installés

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

- Si vous utilisez Compréhension du langage naturel, le NLU rôle administrateur est inclus.
- Si l'administrateur de l'Agent virtuel a accès aux tables liées à Recherche IA, le rôle d'administrateur de l'application de recherche [search_application_admin] est inclus.
- Si l'administrateur de l'Agent virtuel a accès aux tables du mappeur d'action de vue d'entité, le rôle d'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 de Localization Framework .
- Pour en savoir plus sur les rôles contenus dans virtual_agent_admin, reportez-vous à la section Agent virtuel rôles.

Utilisateurs installés

Le module d'extension Glide Conversation Server (com.glide.cs) installe automatiquement un utilisateur d'Agent virtuel (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 de l'Agent virtuel est également utilisé dans 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.

paramètres de personnalisation de la messagerie instantanée Web par défaut pour associer un profil d'utilisateur de l'Agent virtuel à un avatar de bot.

Tables installées

Table	Description
Configurations d'adaptateur [sys_cs_adapter_configuration]	Stocke les enregistrements des mots-clés par défaut, des étiquettes et des valeurs de message 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 Web utilisé dans une instance.
Adaptateur client [sys_cs_client_adapter]	Stocke chaque état d'adaptateur.
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 la rubrique de conversation appropriée affichée aux utilisateurs finaux en fonction de leurs réponses à l'enquête avant la messagerie instantanée.
Conversation [sys_cs_conversation]	Stocke un enregistrement pour chaque conversation sur l'instance. Chaque enregistrement inclut 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Consommateur de conversation [sys_cs_consumer]	Stocke un enregistrement représentant l'utilisateur dans une conversation et référence l'enregistrement 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 de 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]	Lie 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 sur la connexion/l'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 de conversation, qui peut inclure plusieurs rubriques exécutées au cours de 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 du service clientèle [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 axées sur le contexte. Contient des personnalisations dans les tables enfants 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	Description
	• 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 Recherche IA 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]	Lie un type de client (par exemple, client de messagerie instantanée Web) à un contrôle personnalisé. Stocke le canal, le domaine et le composant d'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]	Cache de base de données utilisé pour les délais d'attente des files d'attente de support.
Ouvrir les pilotes NLU [open_nlu_driver]	Stocke les enregistrements des fournisseurs de service NLU utilisés dans l'instance. Identifie le fournisseur NLU du système de base et les 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 les commentaires sur l'entité 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 d'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.

Table	Description
Ouvrir les 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 référence 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 de pages sys_cs_adapter_configuration. 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 d'espace 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 de l'adaptateur client de fournisseur [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	Stocke la configuration d'adaptateur pour les applications de messagerie tierces.
Sujet [sys_cb_topic]	Stocke un enregistrement pour chaque rubrique (définition de l'heure de conception).
Sujet [sys_cs_topic]	Stocke une instance d'une rubrique de sys_cb_topic au moment 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 des appareils spécifiques aux fournisseurs.
Contexte d'Agent virtuel	Stocke les Agent virtuel variables contextuelles.

Traduction automatique

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

Table	Description
[sys_cs_virtual_agent_context]	

Propriétés installées

Propriété	Description
com.glide.cs.branding.msg_retard	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.raison_de_la_faute_de_la_conversation	Message qui affiche le message par défaut suivant lorsqu'une conversation a échoué : Il semble que vous avez quitté la conversation.
com.glide.cs.message_erreur.général	Message d'erreur générique
com.glide.cs.general.live_agent_transferoff_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.général.support_email	E-mail de support général
com.glide.cs.général.support_heures	Heures générales d'assistance
com.glide.cs.general.support_phone	Téléphone de support général
com.glide.cs.configuration_globale	Le sys_id de la page de configuration par défaut (sys_cs_configuration_page)
com.glide.cs.javascript.mots_réservés	Mots réservés dans JavaScript qui ne doivent pas être utilisés en tant que 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.
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	Le nombre minimal de caractères que l'utilisateur doit saisir dans une recherche par mot clé pour que la correspondance partielle, la correspondance phonétique et la vérification orthographique commencent à fonctionner.
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	Active les recherches de correspondance partielle sur les recherches par rubrique lorsque la valeur est définie sur vrai.
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	Active la recherche phonétique dans les recherches par rubrique lorsque la valeur est définie sur vrai.
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	Active d'autres orthographes pour les recherches par rubrique lorsqu'elle est définie sur vrai.

Agent virtuel rôles

Agent virtuel ajoute plusieurs rôles pour les utilisateurs fonctionnant en tant qu'administrateurs 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.

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

Titre du rôle [name]

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

Description

Description du rôle et de son 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 contenant 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 aux groupes 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, consultez Administration utilisateur .

Administrateur de résolution automatique des problèmes [iar_admin]

Configure la livraison des messages de résolution de tâches automatisées par Agent virtuel e-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.

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Remarque :
Évitez d’accorder un rôle administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur d’enquête de messagerie instantanée [chat_survey_admin]

Contrôle et configure les enquêtes post-messagerie instantanée pour 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 spéciales

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 spéciales

Aucun.

EVAM Administrateur [evam_admin]

Accède Mappage d'action des vues d'entitéà , pour standardiser l’affichage des différentes sources de données dans des cartes ou des listes.

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 spéciales

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 personnalisation 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 spéciales

Aucun.

Administrateur des abonnements d'activité [actsub_admin]

Crée des objets à abonnement possible et s'abonne aux activités sur 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 spéciales

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.

Traduction automatique

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

- `decision_table_reader`
- `flow_operator`
- `rest_api_builder`

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Concepteur de l'infrastructure de test automatisé [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 spéciales

Aucun.

NLU Administrateur [nlu_admin]

Crée des NLU modèles et des intentions associées dans le Console NLU.

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.

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

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.

Aucun.

Considérations spéciales

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 système, y compris des Concepteur d'agent virtuel rubriques auxquelles d'autres rubriques font référence ou qui ont des dépendances.

Utilisateur d'expériences client automatisées (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 spéciales

Aucun.

Administrateur de configuration guidée pour Interfaces conversationnelles [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin]

Crée une configuration guidée pour aider les utilisateurs à planifier le déploiement des Interfaces conversationnelles matériaux et effectue les configurations de base pour la mise en service.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

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

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

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

Demandeur de localisation [localization_requestor]

Crée des demandes de traductions et affiche les traductions terminées dans le Infrastructure 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 spéciales

Aucun.

Gestionnaire en libre-service [sn_ssa_core.self_service_manager]

Effectue des opérations CRUD sur la configuration du modèle et de l'activité et les tables de données de réorientation.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Administrateur d'images [image_admin]

Gère les fichiers image dans la table Images [db_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.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

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

Rechercher un administrateur d'application [search_application_admin]

Insère des données, met à jour et supprime les tables de configuration liées 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 d'administrateur [ais_admin] est inclus dans ce rôle pour effectuer Recherche IA la 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 spéciales

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.

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

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

Installer Agent virtuel modules d'extension

Installez Agent virtuel des modules d'extension pour vos zones professionnelles. Ces modules d'extension contiennent des conversations et Agent virtuel des ressources prédéfinies qui aident les utilisateurs à effectuer des tâches courantes en libre-service, telles que la création ou la mise à jour de tickets ou la fourniture de réponses aux questions fréquemment posées.

Avant de commencer

Activer Agent virtuel.

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Sous Choisir le type de demandes que votre bot doit prendre en charge, sélectionnez un module d'extension disponible, tel que **le module d'extension Obtenir ITSM**.



3. Suivez les instructions dans le ServiceNow Store et sélectionnez **S'abonner** lorsque vous y êtes invité.
4. **Facultatif :** Répétez ces étapes pour installer d'autres modules d'extension.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les modules d'extension disponibles Agent virtuel , consultez Modules d'extension supplémentaires pour Agent virtuel et Sujets, blocs de rubriques et ServiceNow modèles NLU prédéfinis Agent virtuel.

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 de 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 .

Module d'extension	Description
• Prestation de services de ressources humaines : conversations sur Prestation Agent virtuel de services de RH [sn_hr_va] disponibles via le ServiceNow Boutique	Activer conversations Agent virtuel prédéfinies, blocs de rubriques réutilisables et conversations prédéfinies de l' ServiceNow Modèles NLU 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.

Module d'extension	Description
• Conversations d'agent virtuel ITSM [sn_itsm_va] disponibles via le ServiceNow Boutique • Conversations CSM Agent virtuel [com.sn_csm.virtualagent]	les applications Gestion du service client, Prestation de services RH et Gestion des services IT. • Nécessite l'activation du module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot). • Active automatiquement le (com.snc.nlu_studio) module d'extension Console NLU . • Active automatiquement le module d'extension Gestion des services Blocs de rubriques de l'Agent virtuel (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Inclut des blocs de rubriques courantes tels que la recherche contextuelle.
Console NLU [com.snc.nlu_studio]	Active la création de modèles personnalisés ServiceNow de compréhension du langage naturel (NLU) utilisés par Agent virtuel.
Console NLU - Fonctionnalités avancées [com.snc.nlu.workbench.advanced]	Étend les fonctionnalités en fournissant des fonctionnalités de revue de conflit, de test par lots et de Console NLU performance de modèle. Disponible à partir du ServiceNow® Store.
Tableau de bord pour analytique conversationnelle [com.sn.conversational.analytics]	Fournit des aperçus des interactions de l'utilisateur afin que vous puissiez voir dans quelle mesure les problèmes des utilisateurs sont bien Agent virtuel compris et résolus.

Sujets, blocs de rubriques et ServiceNow modèles NLU prédéfinis Agent virtuel

Des conversations prédéfinies Agent virtuel (rubriques), des blocs de rubriques réutilisables et ServiceNow des modèles NLU sont disponibles pour la Agent virtuel plateforme et diverses applications d'entreprise, telles que Gestion du service client, Prestation de services RH Gestion des services IT, etc.

Ces conversations prédéfinies aident les utilisateurs à effectuer des tâches courantes en libre-service dans chaque domaine professionnel, telles que la création ou la mise à jour de tickets ou la fourniture de 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 spécifique à l'entreprise nécessaire pour Agent virtuel comprendre et traiter les demandes utilisateurs. Chaque intention NLU d'un modèle est mappée à une seule Agent virtuel rubrique 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.

Résumés de rubriques et de blocs de rubriques prédéfinis

Pour plus d'informations sur les rubriques et les Agent virtuel blocs de 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	Activation
Conversations Customer Service Virtual Agent	Nom du module d'extension : com.sn_csm.virtualagent Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .
Field Service Virtual Agent Conversations	Demandez les applications Field Service Virtual Agent Conversations et Field Service NLU Model for Virtual Agent Conversations à partir ServiceNow Store du . Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
Ressources humaines Agent virtuel conversations	Demandez l'application HR Service Delivery Virtual Agent Conversations auprès du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
Conversations d'agent virtuel ITSM	Demandez ITSM Agent virtuel et le modèle NLU ITSM pour les conversations d'Agent virtuel à partir ServiceNow Store du . 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et blocs de rubriques prédéfinis	Activation
	cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
Legal Virtual Agent Conversations	Demandez des conversations juridiques d'Agent virtuel à partir ServiceNow Store du . Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
Agent virtuel Rubriques et blocs de rubriques de la plateforme • Rubriques de configuration de Concepteur d'agent virtuel • Agent virtuel Blocs de rubriques prédéfinis (tels que Disponibilité de l'agent, Recherche IA et Créateur de conversation de FAQ)	Nom du module d'extension : com.glide.cs.chatbot Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, reportez-vous à la section Activate a plugin .

Remarque :
Les modules d'extension pour les conversations prédéfinies CSM, HR Service Delivery et ITSM installent également leurs modèles NLU et leurs blocs de rubriques prédéfinis ServiceNow . Le module d'extension Glide installe le modèle NLU prédéfini pour les rubriques de configuration, ainsi que les blocs de Agent virtuel rubriques de 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 Concepteur d'agent virtuel de . Vous pouvez examiner les intentions, les énoncés et les entités dans les modèles NLU prédéfinis à l'aide ServiceNow Console NLU du Concepteur d'agent virtuel ou dans celui-ci si vos rubriques compatibles avec la 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 : une fois que vous avez 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 dans la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel . Sélectionnez la rubrique et, dans l'onglet **Flux** , sélectionnez **Test**. Passez en revue la conversation telle qu'elle s'exécute 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 plus d'informations 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 plus d'informations 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 préconstruit – Après avoir installé les modules d'extension pour des rubriques prédéfinies, vous pouvez afficher les modèles prédéfinis dans 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 devez utiliser 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 prédéfinis ou d'autres modèles NLU que vous créez dans Console NLU.

Pour plus d'informations sur la création, la formation et la publication de ServiceNow modèles NLU, reportez-vous à la section Natural Language Understanding .

Configurer Agent virtuel

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

Utilisez les Console Interfaces conversationnelles pour activer et configurer Agent virtuel. 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	Personnaliser votre client de messagerie instantanée
Prévisualisez les messages nouveaux ou non lus dans une fenêtre de messagerie instantanée réduite	Activer l'aperçu du message dans le widget de messagerie instantanée
Acheminement de la conversation	
Configurer mon bot pour qu'il s'exécute dans des applications de messagerie tierces	Intégration Agent virtuel à des applications de messagerie.
Créer des enquêtes avant messagerie instantanée	Définir les configurations de l'enquête avant 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.

Paramètres généraux de la messagerie instantanée (suite)

Je veux...	Voir ces rubriques
Créer et utiliser des variables de contexte pour stocker des informations relatives à la messagerie instantanée	Configurer les variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée
Afficher ou annoncer les options de rappel aux utilisateurs via d'autres applications ServiceNow	Rappel omnicanal
Configurer les intentions de contexte de rubrique	Définir les configurations d'intention de contexte de rubrique
Actions du système	
Modifier les messages de 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 **Remarque :** Cette fonctionnalité est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus disponible à l'installation, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support. Installez l'application Confidentialité des données en remplacement. Pour plus d'informations, consultez Data Privacy .
Envoyer des résumés d'e-mails de 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 sujets
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 les rubriques	Configurer une expérience de 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.

paramètres Agent virtuel (suite)

Je veux...	Voir ces rubriques
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 des rubriques dans une autre langue	Utilisation de la détection de la langue et de la traduction automatique dynamique dans des Agent virtuel conversations de messagerie instantanée améliorées

Sécurité Agent virtuel

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

Personnalisation d'une Agent virtuel expérience de messagerie instantanée

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 par défaut préconfigurée 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 d'expérience de messagerie instantanée par défaut, mais vous pouvez remplacer les paramètres 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 se compose de rubriques de configuration, de rubriques promues et d'un profil de recherche :

Configurations des rubriques

Agent virtuel Fournit des éléments conversationnels courants, tels qu'un message d'accueil pour commencer et terminer une conversation, et les

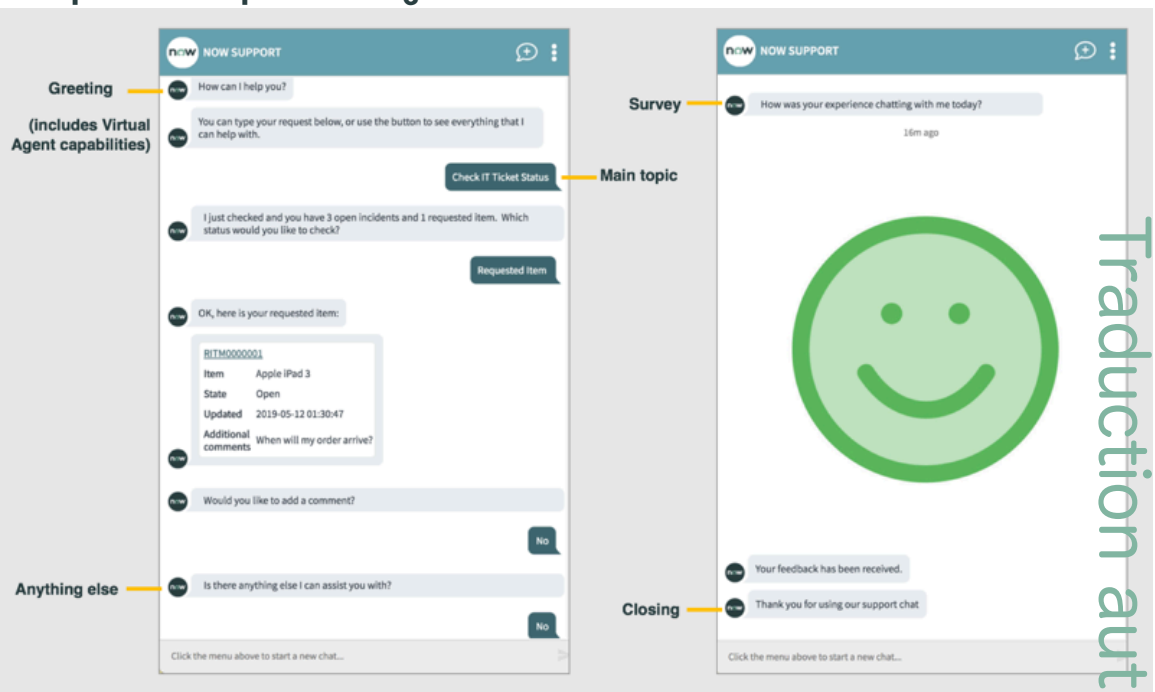
Traduction automatique

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

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 le NLU est activé), de la description de la rubrique (si le LLM est activé) ou des mots clés que les utilisateurs saisissent au cours de la conversation.

Exemples 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 de bienvenue aux utilisateurs et demande aux utilisateurs d'entrer une demande ou de voir les éléments pour lesquels il peut aider.
Fournir les commentaires d'Agent virtuel	Affiche une enquête pour obtenir les commentaires des utilisateurs 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 des éléments pour lesquels l'agent virtuel peut aider.
Sujet concernant la gestion d'erreur	Affiche un message d'erreur standard lorsqu'une erreur système irrécupérable se produit et transfère l'utilisateur 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.

Configuration de la rubrique	Description
Fermeture de la conversation	Affiche un message de clôture qui met fin à la conversation.
Secours Recherche IA	Génère des résultats Recherche IA pour un utilisateur lorsque Agent virtuel ne peut pas trouver une intention et une rubrique ou un mot clé correspondants.
Replier le sujet	Présente des messages standard qui demandent à l'utilisateur d'entrer une autre demande ou de sélectionner une rubrique différente lorsque l'agent virtuel ne comprend pas une entrée ou une sélection de l'utilisateur.
Rubrique Autre	Une fois une tâche ou une demande terminée, l'Agent virtuel demande si l'utilisateur a besoin d'aide supplémentaire pour une autre demande ou tâche.

Dans les conversations NLU, 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 saisir pour exécuter certaines rubriques de configuration, telles que Agent virtuel Rubrique Options (aide) ou rubrique d'assistance Agent actif. Les rubriques de configuration des conversations LLM s'appuient sur leurs propres descriptions en tant qu'intentions, que le LLM utilise pour la découverte de rubriques.

Vous pouvez prévisualiser (tester) les rubriques de configuration prédéfinies pour voir comment elles fonctionnent. Sur la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel , utilisez l'icône pour trier uniquement les rubriques de configuration, puis 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

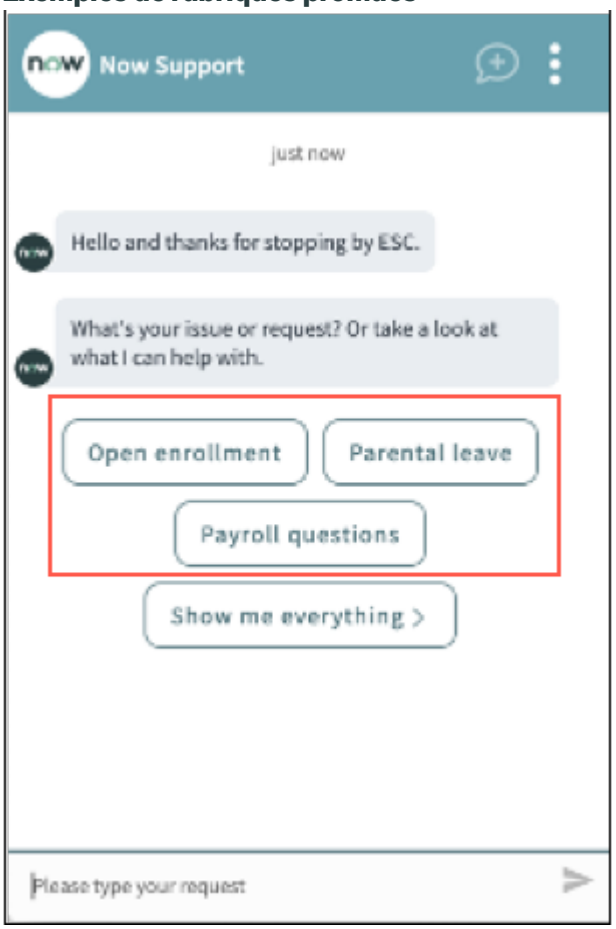
Vous pouvez afficher jusqu'à six rubriques pertinentes pour vos utilisateurs, affichées avant le bouton Tout **me montrer** dans la fenêtre de messagerie instantanée. Vous pouvez utiliser ces rubriques promues dans une expérience de messagerie instantanée pour permettre à vos utilisateurs d'accéder rapidement et facilement aux rubriques utilisées pour un contexte donné.

Remarque :
Les rubriques promues 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 promues



Pour plus d'informations, voir Promouvoir ou rétrograder des flux secondaires conversationnels, des actions et des rubriques LLM dans Concepteur d'agent virtuel

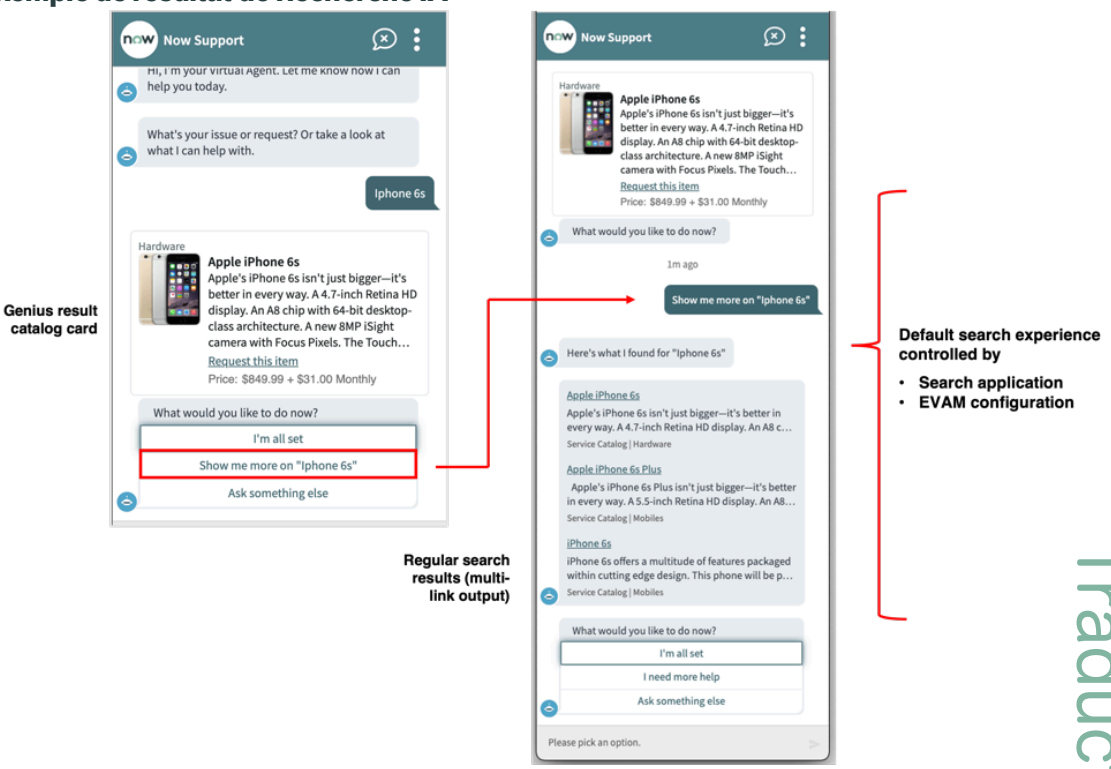
Profil de recherche

Un profil de recherche définit la manière dont Agent virtuel les résultats de recherche sont générés pour une application Recherche IA. La configuration de l'application de recherche spécifie un profil de recherche à utiliser et détermine également la façon dont les résultats générés sont affichés aux utilisateurs. Agent virtuel utilise une configuration d'application de recherche et un profil de recherche par défaut qui contrôlent les sources de données utilisées pour les recherches. Sa configuration d'interface utilisateur (définie dans l'application Mappage des actions de vue d'entité) contrôle les résultats de recherche affichés dans les cartes de réponse Genius Result et la sortie à liens multiples. Ces configurations s'appliquent également aux résultats de recherche générés en tant que solution de secours lorsqu'il Agent virtuel est impossible de déterminer la rubrique appropriée. 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 **Tous** > **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 mises en avant et les critères de recherche utilisés. Par exemple, vous pouvez activer la rubrique de 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.

Utilisation 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 d'une conversation en fonction du contexte, des mots clés ou des énoncés entrés 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 des messages d'accueil personnalisés et de l'option Configuration. Une expérience de messagerie instantanée définit le contexte dans lequel les utilisateurs s'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 les rubriques appliquées aux conversations de bot.
- Une petite liste de rubriques, appelées rubriques promues, initialement affichée dans la fenêtre de discussion.
- Recherche IA Configuration utilisée pour afficher les Recherche IA résultats pour vos utilisateurs.

Pour en savoir plus sur les expériences de messagerie instantanée, reportez-vous à la section Personnalisation d'une Agent virtuel expérience de messagerie instantanée. Pour plus d'informations 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 rubriques) 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 d'accueil et la liste des rubriques disponibles (Agent virtuel options) que l'utilisateur peut sélectionner.

   Remarque :
   Si vous souhaitez que la fenêtre de messagerie instantanée dirige immédiatement les utilisateurs vers un agent actif, ne sélectionnez pas la rubrique Support de l'agent actif comme message d'accueil. Utilisez plutôt 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 saisit une demande ou un mot clé qu'il 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 saisit une demande ou un mot clé, mais Agent virtuel ne parvient pas à trouver une rubrique ou un 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 vers un agent actif.
   - L'utilisateur demande un transfert à un agent actif : Agent virtuel exécute la rubrique Agent actif, qui transfère l'utilisateur vers un agent actif.
   - Une fois qu'une tâche ou une demande utilisateur est terminée : Agent virtuel exécute la rubrique Autre pour demander à l'utilisateur s'il souhaite poursuivre une autre demande ou tâche.
3. Fin de la conversation :

Traduction automatique

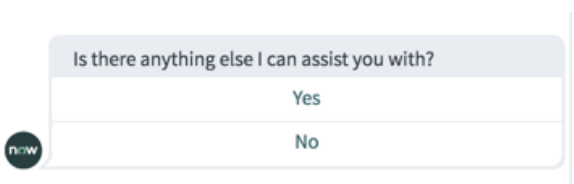
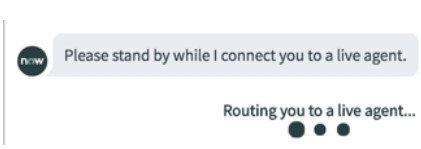
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Si l'utilisateur ne souhaite pas d'aide supplémentaire une fois la tâche ou la demande terminée, Agent virtuel présente la rubrique Enquête pour obtenir des commentaires sur l'expérience conversationnelle.
- Après l'enquête, Agent virtuel confirme que le commentaire a été reçu et exécute le sujet Fermeture pour mettre fin à la conversation.

Les rubriques de configuration par défaut sont en lecture seule et ont des noms de rubriques avec un point à la fin du nom de la rubrique de configuration, par exemple **Accueil**. Vous pouvez créer vos propres rubriques de configuration personnalisées en dupliquant une rubrique de configuration et en la modifiant si nécessaire. 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.

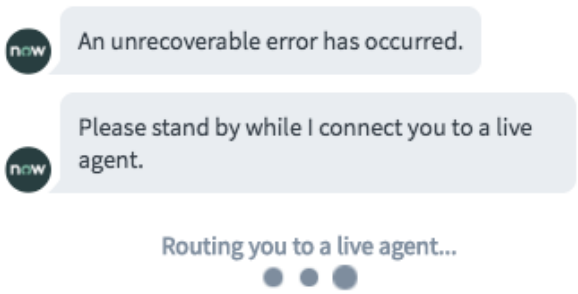
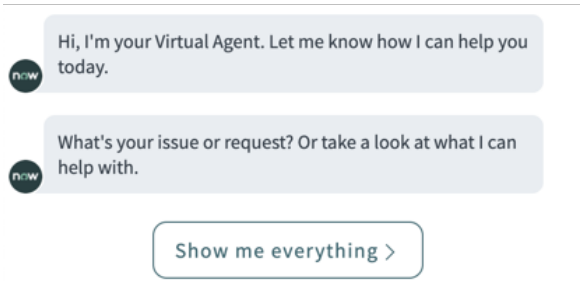
Si vous souhaitez qu'un message de fermeture soit différent de la rubrique de fermeture par défaut, créez une rubrique de configuration personnalisée contenant le texte de fermeture révisé. Vous devez également créer une intention pour cette rubrique de configuration personnalisée dans le modèle NLU pour les rubriques de configuration, ou définir les mots clés de la 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	Nom et description de la rubrique de configuration
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 il peut aider.
Agent actif	Support de l'agent actif. Indique aux utilisateurs qu'un transfert d'agent actif est en cours : 
Erreur	Rubrique concernant la gestion d'erreur. Affiche un message d'erreur générique à l'utilisateur lorsqu'il Agent virtuel rencontre un problème qu'il ne peut pas résoudre (erreur système irrécupérable) et transfère l'utilisateur vers un agent actif.

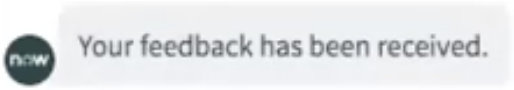
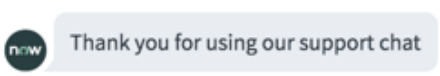
Traduction automatique

© 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.

Configuration du type de rubrique	Nom et description de la rubrique de configuration
	
Message d'accueil	Salutations. Démarre une conversation en accueillant les utilisateurs et en leur donnant la possibilité de saisir une demande ou d'afficher 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 modifier la rubrique de messages d'accueil par défaut, double-cliquez sur **le nom de la rubrique Configuration** puis choisissez le message d'accueil personnalisé dans la liste des rubriques de configuration disponibles.
Enquête	Agent virtuel Rubrique des commentaires. 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. **Exemple de choix de commentaires d'enquête** 

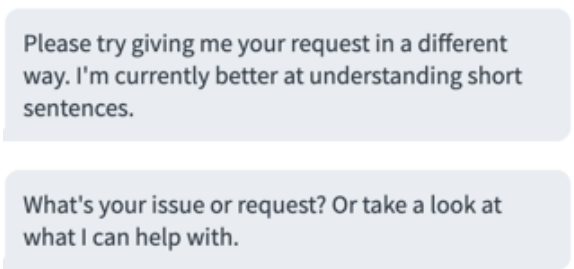
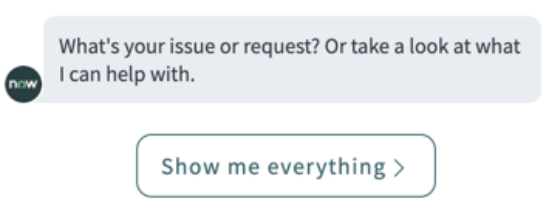
Traduction automatique

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

Configuration du type de rubrique	Nom et description de la rubrique de configuration
	Une fois que les utilisateurs ont fourni leurs commentaires, un message confirme que leurs commentaires ont été reçus :  **Remarque :** Pour modifier la probabilité (pourcentage) que la rubrique de configuration de l'enquête apparaisse dans vos conversations, modifiez la valeur dans la `com.glide.cs.survey.probability` propriété système. Pour afficher la rubrique 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 de secours Recherche IA lorsqu'elle Agent virtuel ne trouve pas d'intention correspondante ou qu'elle 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 l'Agent virtuel ne comprend pas un énoncé utilisateur ou un mot clé et que la rubrique de configuration de secours Recherche IA 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 Agent virtuel ne comprend pas une instruction 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	Nom et description de la rubrique de configuration
	
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 me montrer** affiché dans la fenêtre de messagerie instantanée pour contrôler l'affichage des messages d'accueil initiaux et le bouton Tout **me montrer** dans Agent virtuel les conversations. Modifiez le message dans le tableau Propriétés système [sys_properties] ou dans une copie de la rubrique de configuration Messages d'accueil.

Avant de commencer

Si vous mettez d'abord à jour la rubrique de configuration des messages d'accueil dans Concepteur d'agent virtuel, créez une copie de la rubrique de configuration des 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 en mettant à jour le message d'accueil par défaut via le tableau Propriétés système [sys_properties] ou en modifiant le message dans la rubrique de configuration Messages d'accueil de l'.Concepteur d'agent virtuel

Si vous modifiez le message dans la table Propriétés système, la rubrique de configuration des salutations par défaut (et toutes les rubriques de salutations personnalisées qui ne remplacent pas la valeur par défaut **Tout me montrer**) affichent toutes le message mis à jour. Si vous modifiez le message d'accueil via Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez apporter des changements plus ciblés, par exemple un message pour une rubrique de salutation basée sur les RH.

La rubrique de configuration des salutations contient l'action de script Envoyer le sélecteur de rubrique, qui contrôle le texte dans le bouton **Tout me montrer** . Pour modifier le texte, modifiez l'action de script Envoyer le sélecteur de rubrique dans la copie de la rubrique de configuration 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.

Procédure

Accédez à **Tout** et utilisez l'une des méthodes suivantes.

Résultats

Si vous suivez la méthode des propriétés système, votre changement du message d'accueil est affiché dans toutes les Agent virtuel conversations. Si vous suivez la Concepteur d'agent virtuel méthode, votre changement est affiché dans les conversations associées à la rubrique de configuration des salutations.

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 **afficher** dans les Agent virtuel conversations qui utilisent la découverte de rubriques LLM (grand modèle de langage) et NLU/mot clé (Compréhension du langage naturel).

Avant de commencer

Rôle requis : vitual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la partie salutation d'une Agent virtuel conversation inclut 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 des 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 dans vos Agent virtuel conversations.

Changer les messages d'accueil Agent virtuel dans la rubrique Configuration du message d'accueil

La Agent virtuel rubrique de configuration du message d'accueil 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 entrer 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 version, les `com.glide.cs.general.welcome_message` propriétés et `com.glide.cs.general.top_selection_message` ne sont plus automatiquement installées 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.

Agent virtuel. Ces propriétés définissent les messages d'accueil utilisés dans la rubrique Configuration du message d'accueil.

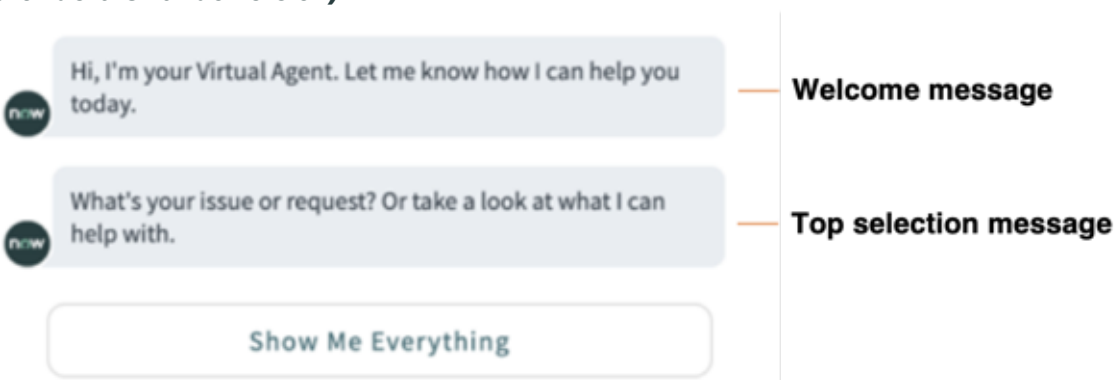
Dans la Orlando version, la rubrique de configuration du message d'accueil par défaut a été mise à jour. Si vous avez effectué une mise à niveau à partir de la New York version, ces propriétés sont conservées afin que vous puissiez continuer à utiliser la rubrique de configuration du message d'accueil d'origine. Si vous souhaitez utiliser la rubrique de configuration du message d'accueil mise à jour, supprimez les *com.glide.cs.general.welcome_message* propriétés système 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 valeur par défaut. Si vous souhaitez modifier 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*: modifier le message de sélection supérieur 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 version)



Traduction automatique

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis saisissez 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.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Valeur	Saisissez le texte du message d'accueil. Par exemple : Comment puis-je vous aider ?

b. Sélectionnez **Soumettre**.

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 l'action de sélection suivante que l'utilisateur peut effectuer après la présentation du message de bienvenue. Par exemple : vous pouvez entrer votre demande ci-dessous, ou utiliser le bouton pour voir tous les sujets pour 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 personnalisées ou des rubriques promues qui s'affichent pour vos utilisateurs dans la fenêtre de messagerie instantanée, activez-les (publiées) afin qu'elles soient disponibles pour la configuration 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 Agent virtuel configurations de 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Configurez les rubriques de configuration.
   - Activez les rubriques de configuration qui ne sont pas activées initialement, telles que les types de rubriques Autre, Enquête et Recherche IA de secours.

     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 des résultats Recherche IA en tant que solution de secours lorsqu'il Agent virtuel est impossible de 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, assurez-vous d'inclure ces 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 pour vos utilisateurs, au-dessus du bouton **Tout me montrer** dans la fenêtre de messagerie instantanée. Les rubriques promues ne sont prises en charge que sur les clients Web et mobiles.
3. Modifiez la configuration de l'application de recherche dans le profil de recherche, si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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, selon ce que vous souhaitez modifier.

     Remarque :
     Les paramètres de l'expérience de messagerie instantanée par défaut sont préconfigurés (lecture seule).

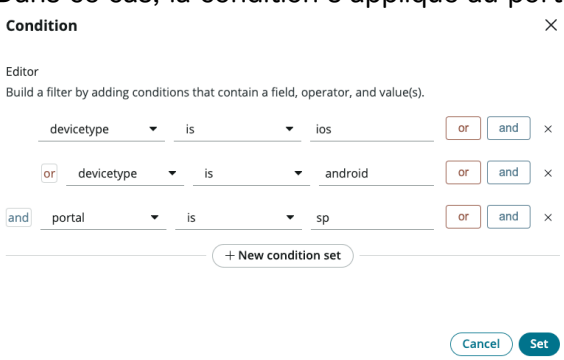
   - Pour définir une nouvelle expérience, sélectionnez **Nouveau** et renseignez les champs dans Messages d'accueil personnalisés et Configuration. Passez ensuite à l'étape 4.
   - Pour modifier une expérience personnalisée, sélectionnez l'enregistrement d'expérience personnalisée, puis sélectionnez **Modifier** 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 du portail ESC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Actifs	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 Agent virtuel pour déterminer l'expérience 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 y a plusieurs correspondances, l'expérience avec la valeur d'ordre la plus basse (< 1 000) est appliquée.
Fournir le contexte	
Mode de condition	Options permettant de spécifier le contexte de l'expérience de messagerie instantanée : ○ **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** : condition scriptée en JavaScript qui spécifie le contexte. La condition doit être évaluée comme vraie.
Condition	Générateur de conditions permettant de spécifier le contexte de l'expérience. Consultez la liste des variables de contexte disponibles qui peuvent être spécifiées. Par exemple, une condition simple et no-code peut spécifier le type d'appareil (ios ou android) et le portail auquel il s'applique. Dans ce cas, la condition s'applique au portail de services (sp). 
Script	Éditeur de script permettant de spécifier la condition dans un script, si vous avez sélectionné Avancé comme **mode de condition**.

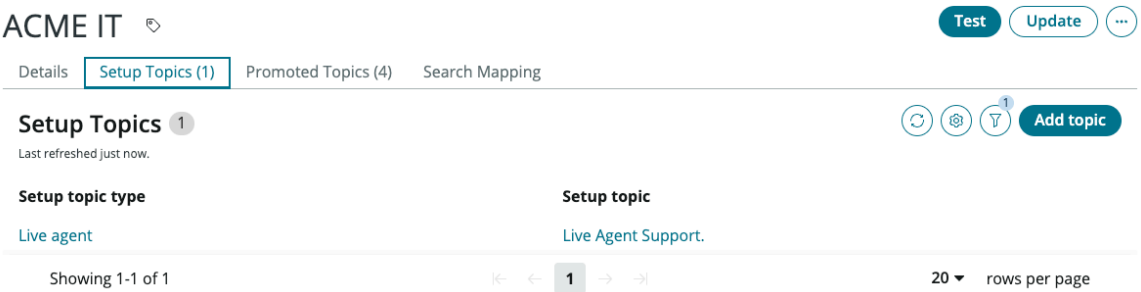
4. Sélectionnez **Créer une expérience personnalisée** s'il s'agit d'une nouvelle expérience de messagerie instantanée personnalisée.
   - Les paramètres de configuration et des rubriques promues sont vides. Les rubriques de configuration et les rubriques promues spécifiées pour l'expérience de messagerie 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 **Configuration des rubriques** .
   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 version ORRome, le type de rubrique de secours Recherche IA n'est Quebec pas actif non 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.

Remarque :
les Agent actif rubriques et Agent virtuel Commentaire ne sont pas répertoriées par défaut dans le menu du sélecteur de Agent virtuel rubrique (Toutes les rubriques). 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.



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 promues ne sont prises en charge que sur les clients Web et mobiles.

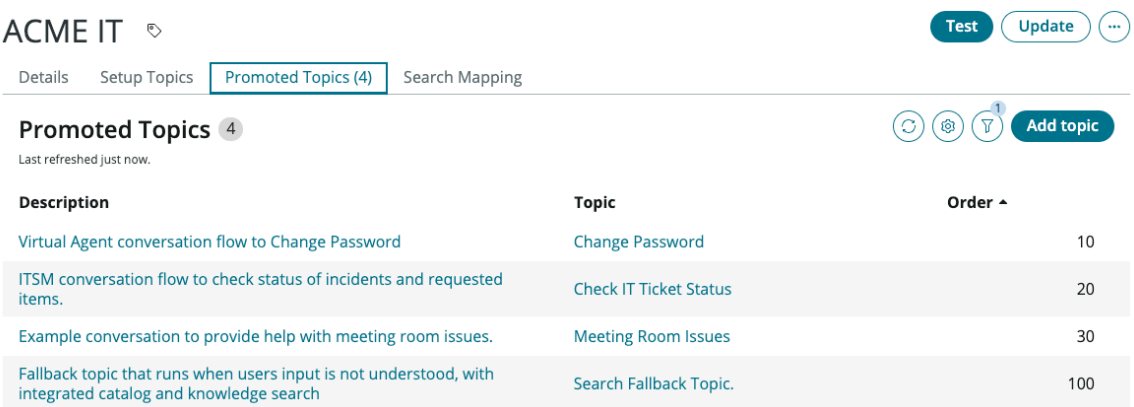
a. Pour chaque rubrique à promouvoir, sélectionnez **Ajouter une rubrique**.

b. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Sujet	Rubrique à mettre en avant.
Ordre	Nombre indiquant l'ordre dans lequel la rubrique est répertoriée dans la fenêtre de messagerie instantanée.

c. Sélectionnez **Soumettre**.

d. Si nécessaire, sélectionnez **Tester** 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.

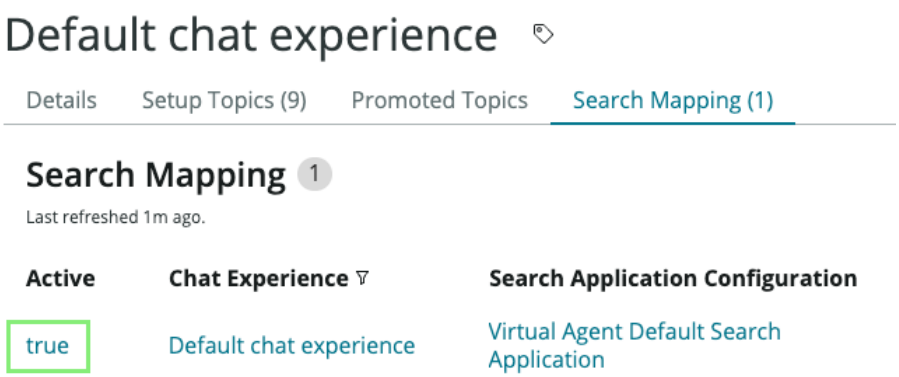
Traduction automatique

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

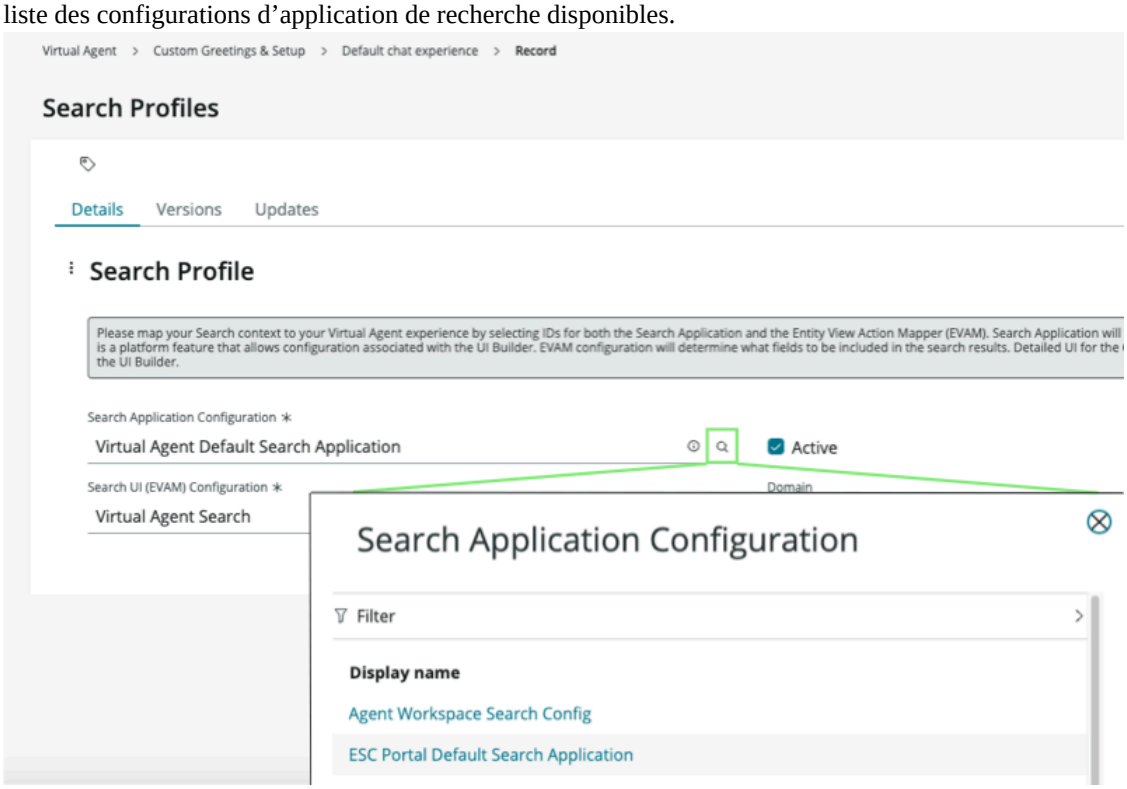
Le mappage par défaut se compose de la configuration de l'application de recherche et de la configuration de l'interface utilisateur de recherche (EVAM) pour Agent virtuel.

Remarque :
La Agent virtuel configuration par défaut de l'application de recherche est liée à un profil de recherche qui ne fournit pas de résultats de carte Personne.

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 modifier la **configuration de l'interface utilisateur de recherche (EVAM),** la configuration de la recherche d'agent virtuel (EVAM) fournit les vues de cartes et les listes appropriées des résultats de recherche d'agent virtuel. Si vous souhaitez créer votre propre configuration EVAM à utiliser, consultez Créer une définition EVAM .

Traduction automatique

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

Tester les expériences de messagerie instantanée

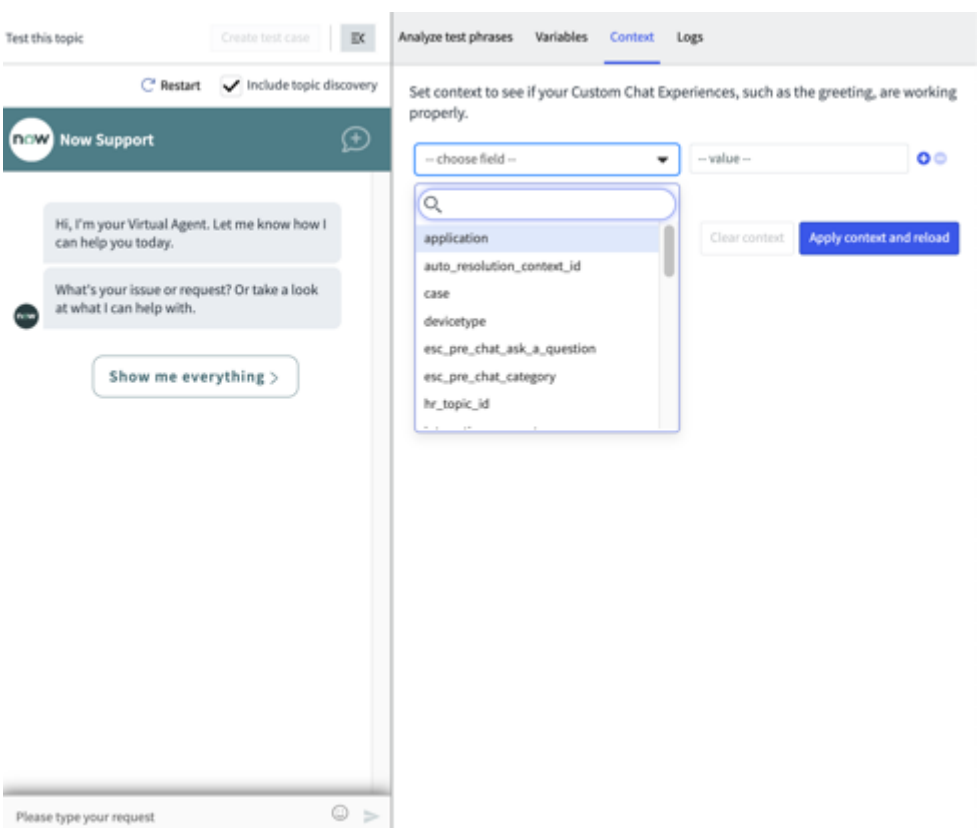
Après avoir créé ou modifié une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée, vous pouvez la tester (la simuler) pour vérifier qu'elle fonctionne comme prévu.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**et 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 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 Paramètres de messagerie instantanée).

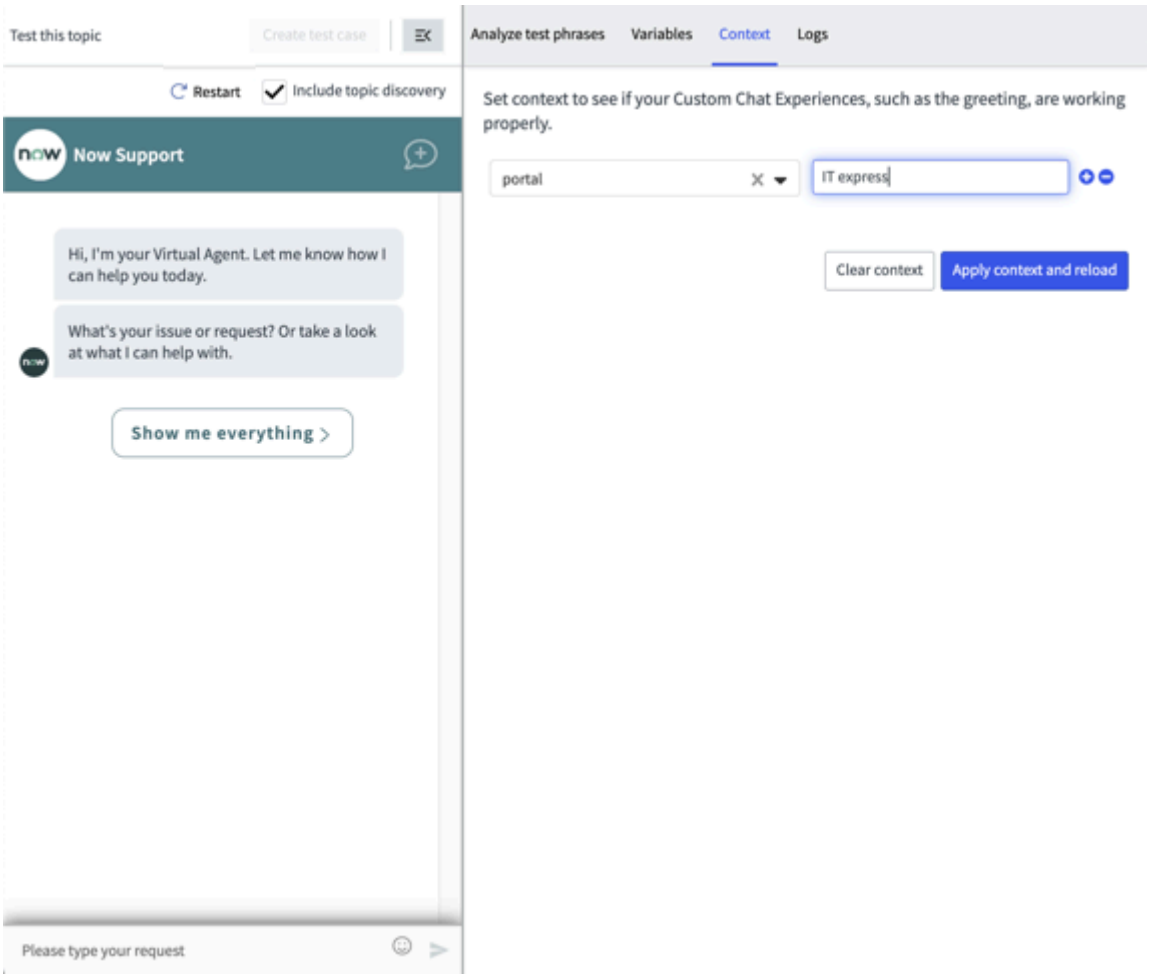
Traduction automatique

© 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.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le portail dans la liste des variables et saisir le nom du portail, IT Express.

c. Sélectionnez **Appliquer le contexte et recharger**.

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.



Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel

Configurez Compréhension du langage naturel () dans Agent virtuel pour identifier le fournisseur de NLU serviceNLU pour votre instance. Vous pouvez également spécifier les langues des modèles utilisés lors de la conception d'une conversation, en fonction des NLU langues prises en charge par votre NLU fournisseur et le .ServiceNow AI 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'intention IBM Watson Assistant et l'intégration d'entités afin de Agent virtuel pouvoir accéder aux IBM Watson Assistant NLU informations du modèle.

Traduction automatique

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

- **Microsoft LUIS** : configurez l'intégration de l'intention et de l'entité Microsoft LUIS afin de pouvoir Agent virtuel accéder aux Microsoft LUIS NLU informations du modèle.
- **Principes essentiels de Google DialogFlow (ES)** : configurez l'intégration de l'intention et de l'entité Google DialogFlow ES afin de pouvoir Agent virtuel accéder aux Google Dialogflow informations du modèle ES NLU .

Le commutateur NLU**Activer** est activé pour toutes les nouvelles Agent virtuel activations et le **fournisseur de service NLU** utilise par défaut la **NLU ServiceNow**. Le commutateur **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 paramètres et les NLU 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 jour Concepteur d'agent virtuel doivent utiliser NLU les modèles créés dans le NLU service que vous sélectionnez ici. Par exemple, si vous êtes ServiceNow le fournisseur de service, 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, consultez Gestion des modèles multilingues .

Procédure

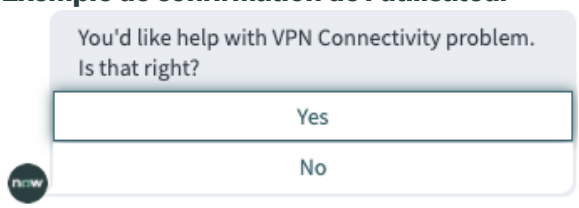
1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Agent virtuel**.
3. Sous Compréhension du langage naturel (NLU), cliquez sur **Afficher les paramètres**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de 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 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. Lorsque cette option est activée, Agent virtuel elle demande confirmation à l'utilisateur avant de passer au contenu de la rubrique sélectionnée automatiquement. L'activation de ce champ déclenche le champ Message de **confirmation 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.

Champ	Description
	Exemple de confirmation de l'utilisateur  Si l'utilisateur sélectionne **Non** pour une intention initiale, Agent virtuel exécute la rubrique de secours globale. Si l'utilisateur sélectionne **Non** pour une intention sélectionnée automatiquement au milieu d'une rubrique, il Agent virtuel revient alors à la rubrique dans laquelle il 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 l'utilisateur déclenche un changement d'intention au milieu d'une rubrique. Lorsque cette option est activée, Agent virtuel elle demande confirmation à l'utilisateur avant de passer au contenu de la rubrique de changement. L'activation de ce champ déclenche le champ Message de **confirmation d'intention** .

5. Modifiez le champ **Message de confirmation d'intention** , si nécessaire.

   Le texte saisi dans ce champ s'affiche 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 les Agent virtuel 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 NLU fournisseur spécifié et les langues spécifiées, le cas échéant. Vous pouvez également définir les propriétés d'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 qui y sont définis IBM Watson Assistant et appliquez-les comme modèle NLU pour vos Agent virtuel conversations.

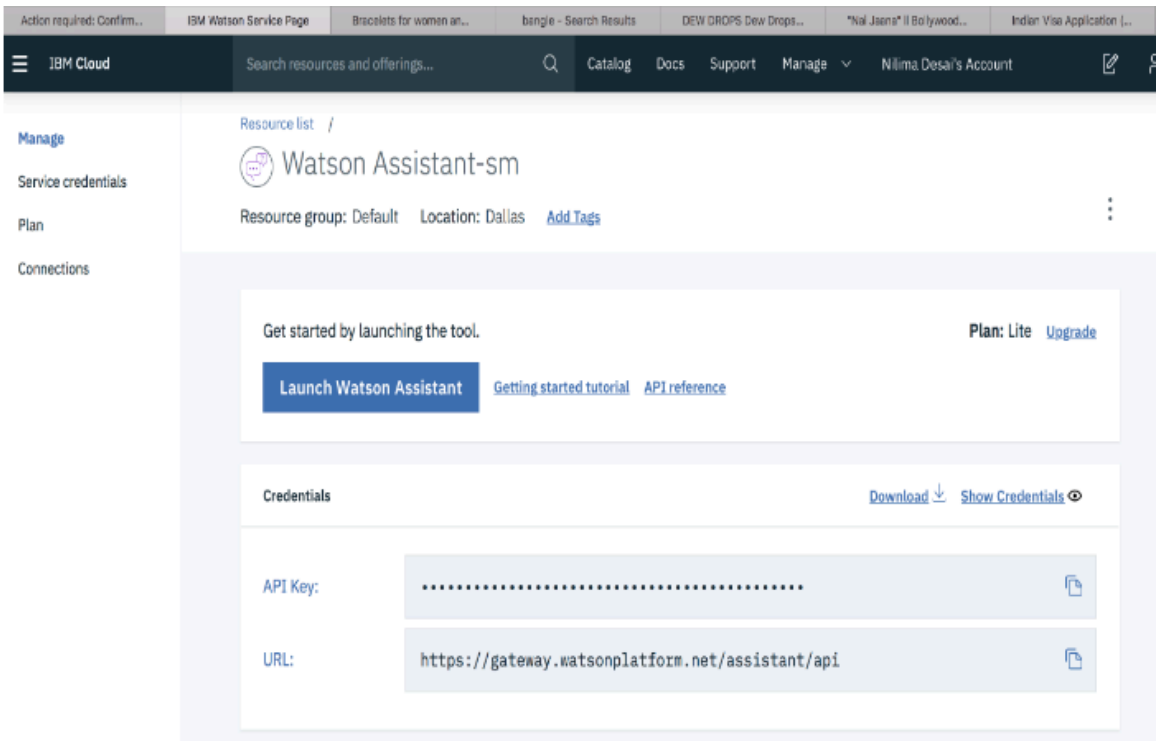
Avant de commencer

Dans , procédez IBM Watson Assistant 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.

- 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 :



- 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 lors de 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 pour le module d'extension IBM serveur Watson Natural Language Understanding (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery), requis pour cette intégration.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration de l'intégration implique la fourniture IBM Watson Assistant d'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 en charge uniquement les URL de la version 1 héritée :

Traduction automatique

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

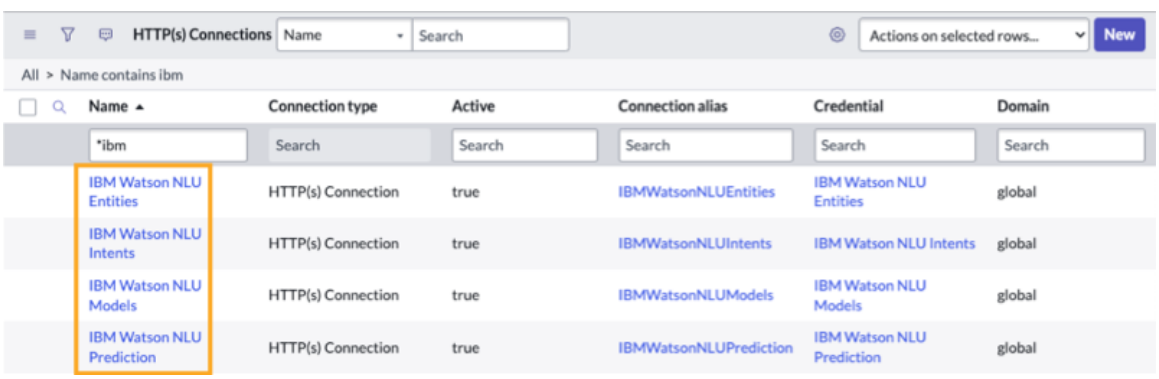
- Modèles : `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces ?version={{published_version}}`
- Intentions : `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents ?version={{published_version}}&page_limit=1000`
- Entités : `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities ?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 saisissez `http_connection.list` dans le filtre.

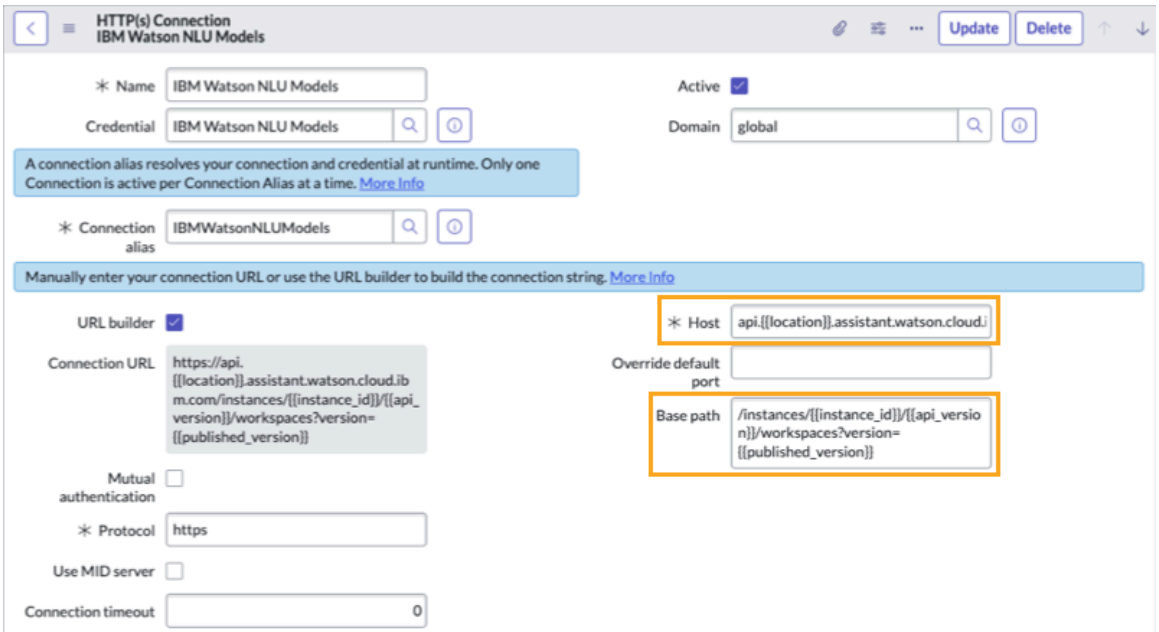
   b. Sur la page Connexions HTTP(s), sélectionnez une IBM entrée Watson dans la colonne Nom pour ouvrir l'enregistrement.



   c. Modifiez l'URL dans les champs **Chemin d'accès à l'hôte** et **Chemin d'accès de base** pour refléter le point de terminaison dans votre IBM compte 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 .

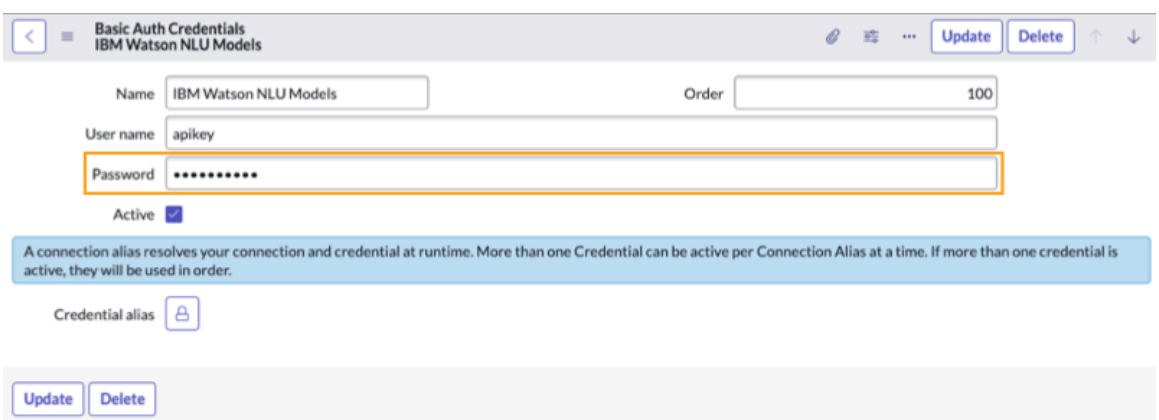
2. Ajoutez la IBM clé API Watson NLU dans votre ServiceNow instance pour chacun des enregistrements d'informations d'identification pour l'authentification de base suivants :

- IBM Modèles NLU Watson
- IBM Intentions NLU Watson
- IBM Entités NLU Watson
- IBM Prédiction NLU Watson

a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `basic_auth_credentials.list` dans le filtre.

b. Sur la page Informations d'identification de l'authentification de base, sélectionnez une IBM entrée Watson dans la colonne Nom pour ouvrir l'enregistrement.

c. Dans le champ **Mot de passe** , entrez la clé API Watson IBM 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.

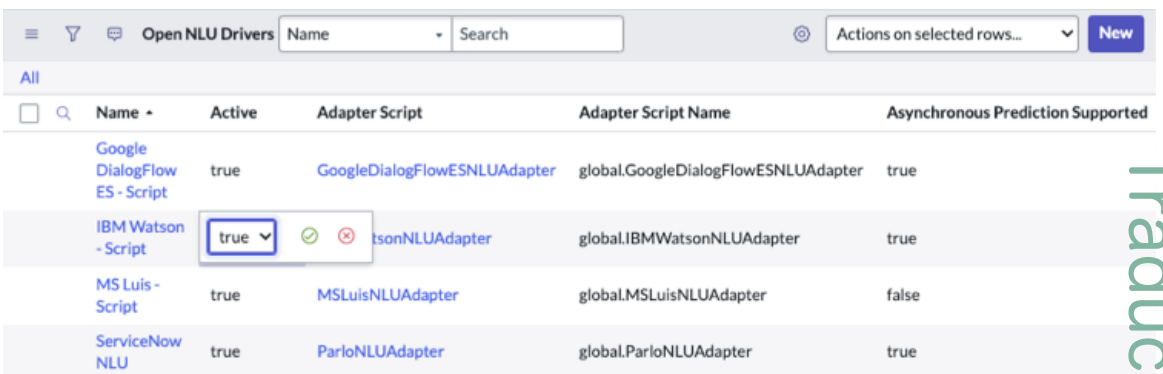
d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

e. Répétez ces étapes pour les enregistrements Watson restants IBM .

3. Activez le service NLU IBM Watson.

a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `open_nlu_driver.list` dans le filtre.

b. Dans la table Ouvrir les pilotes NLU, localisez 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 **Fournisseur de service NLU** , sélectionnez **IBM Watson - Script**.

e. Si vous envisagez d'utiliser des modèles NLU spécifiques à la langue, activez les langues dans 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 les Agent virtuel 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.

Traduction automatique

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

Dans , procédez Microsoft LUIS 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 LUIS, en sélectionnant votre compte d'utilisateur et en ouvrant 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 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 Microsoft LUIS du serveur Compréhension du langage naturel (com.glide.nlu.msluis.intent.discovery) requis 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 : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

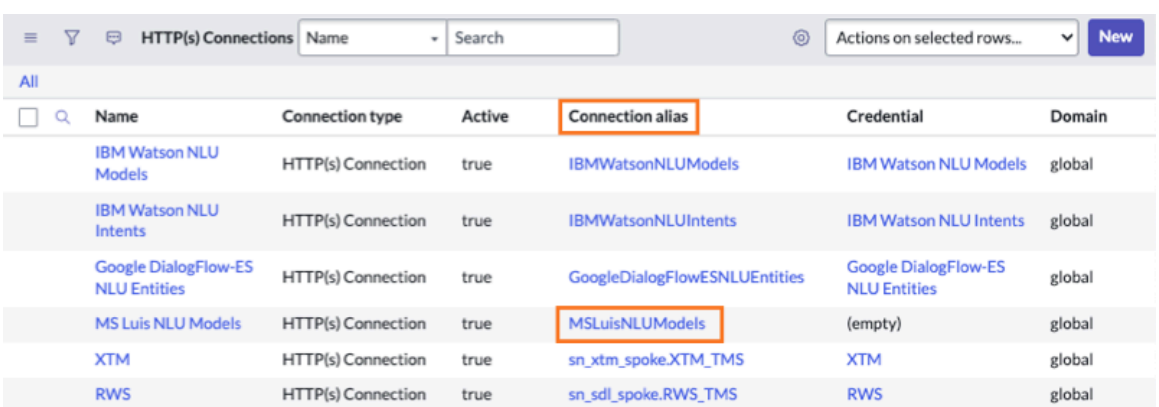
Vous ne pouvez définir qu'un seul fournisseur de service NLU pour votre instance.

Procédure

1. Pour définir les mots de passe des 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 saisissez `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.

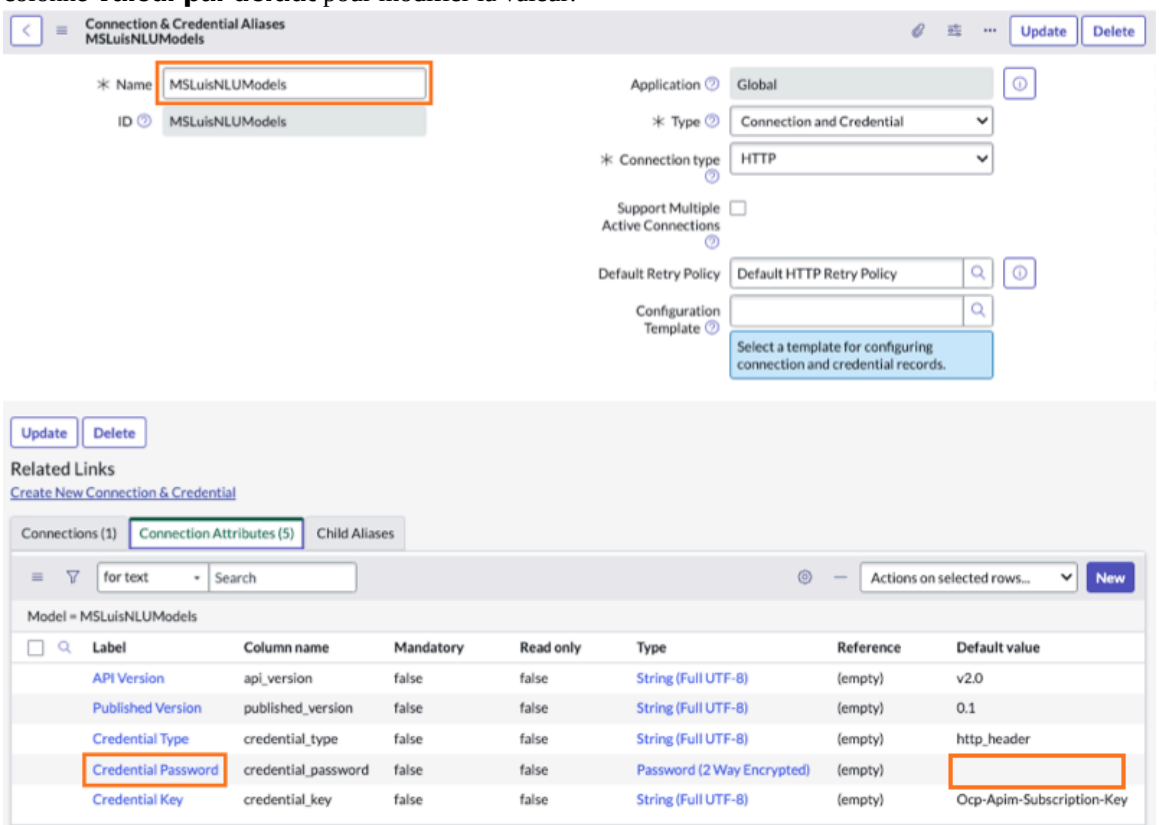


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 page Alias de connexion et d'informations d'identification pour MSLuisNLUModels, accédez à la liste connexe Attributs de connexion.

d. Recherchez l'attribut Informations d'identification et mot de passe, puis double-sélectionnez dans la colonne **Valeur par défaut** pour modifier la valeur.



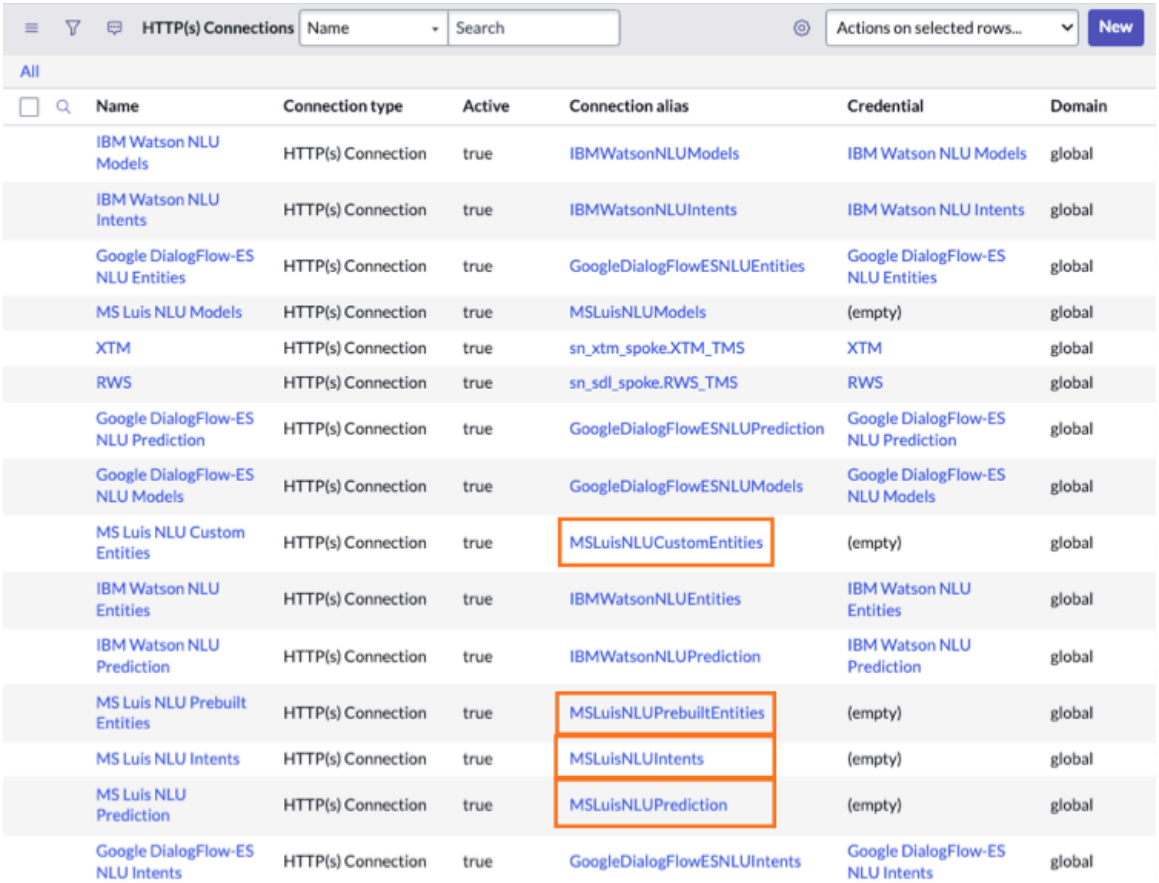
e. Entrez la *clé de création MS LUIS* dans le champ **Valeur par défaut** , puis sélectionnez l'icône d'enregistrement.

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

Traduction automatique

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



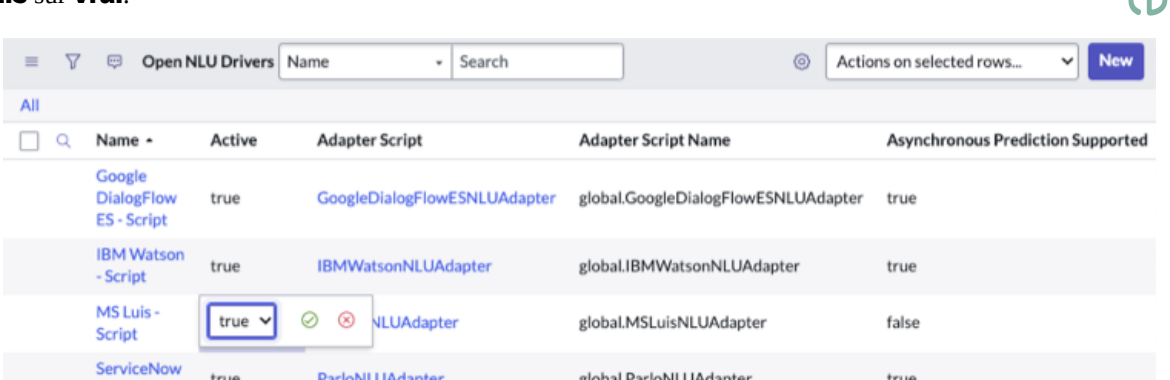
Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	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 comme modèle NLU. Chaque application possède sa propre clé d'exécution de point de terminaison de prédiction que vous devez fournir.

2. Activez le LUIS service NLU.

a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `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**.



Name	Active	Adapter Script	Adapter Script Name	Asynchronous Prediction Supported
Google DialogFlow ES - Script	true	GoogleDialogFlowESNLUAdapter	global.GoogleDialogFlowESNLUAdapter	true
IBM Watson - Script	true	IBMWatsonNLUAdapter	global.IBMWatsonNLUAdapter	true
MS Luis - Script	true	NLUAdapter	global.MSLuisNLUAdapter	false
ServiceNow NLU	true	ParloNLUAdapter	global.ParloNLUAdapter	true

Remarque :
L'activation de ce paramètre ajoute **MS Luis - Script** à la liste des services NLU disponibles dans Agent virtuel 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. 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 **Paramètres d'affichage**.

   c. Faites glisser le commutateur **Activer** pour activer Compréhension du langage naturel.

   d. Dans la liste **Fournisseur de service NLU** , sélectionnez **MS Luis : Script**.

   e. Si vous envisagez d'utiliser des modèles NLU spécifiques à la langue, activez les langues dans 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 les Agent virtuel 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 comme modèle NLU pour vos Agent virtuel conversations.

La configuration de l'intégration ES implique la fourniture Google Dialogflow d'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 Yokohama 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 .

  Remarque :
  Un Google Dialogflow agent est semblable à un ServiceNow modèle. Actuellement, Agent virtuel seul un Google Dialogflow agent ES par instance est pris en charge.

- 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 Google Dialogflow serveur ES 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.

Créer un compte de service et une clé privée dans Google Dialogflow ES

A utiliser Google Dialogflow comme fournisseur NLU pour Agent virtuel, créez un compte de service et une clé privée pour votre agent dans Google Dialogflow.

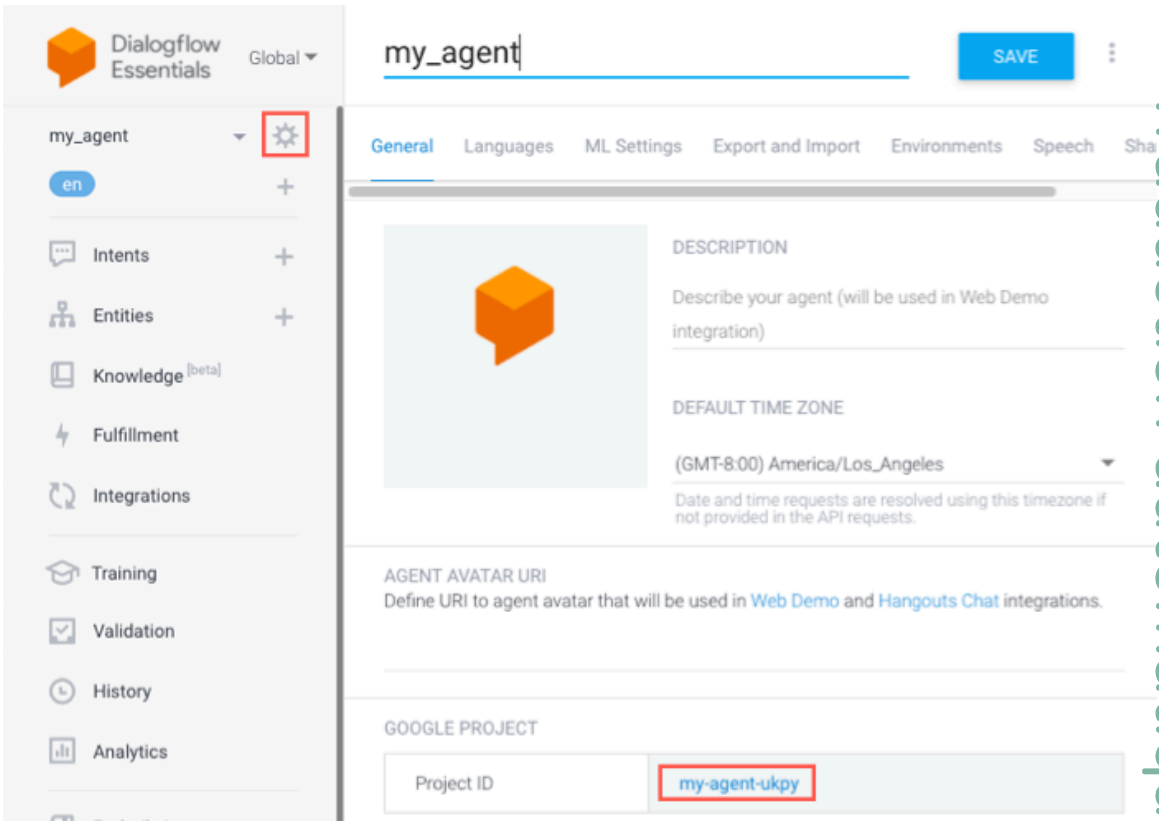
Avant de commencer

Créer un agent dans Google Dialogflow.

Rôle requis : admin

Procédure

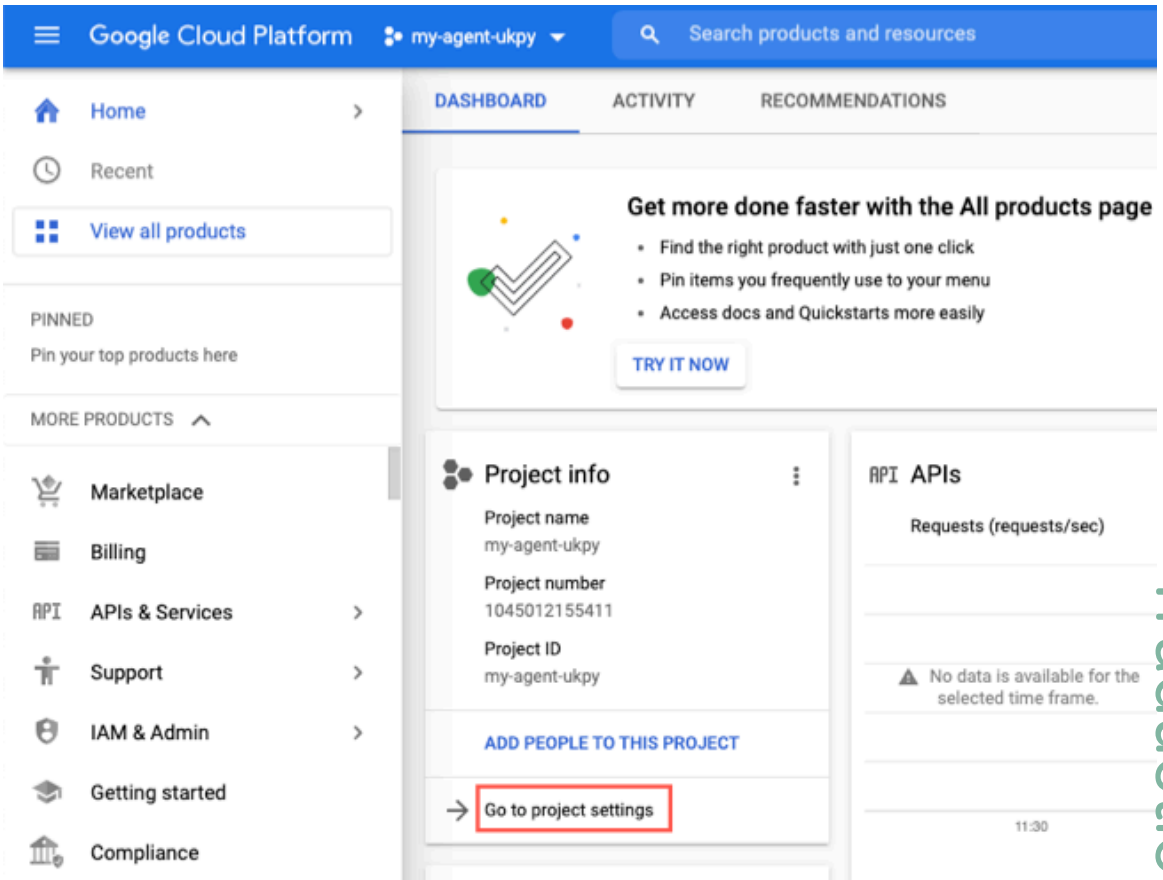
1. Connectez-vous à votre compte Google Dialogflow.
2. Sélectionnez l'icône Paramètres de l'agent, puis sélectionnez l'ID de projet dans l'onglet **Général** .



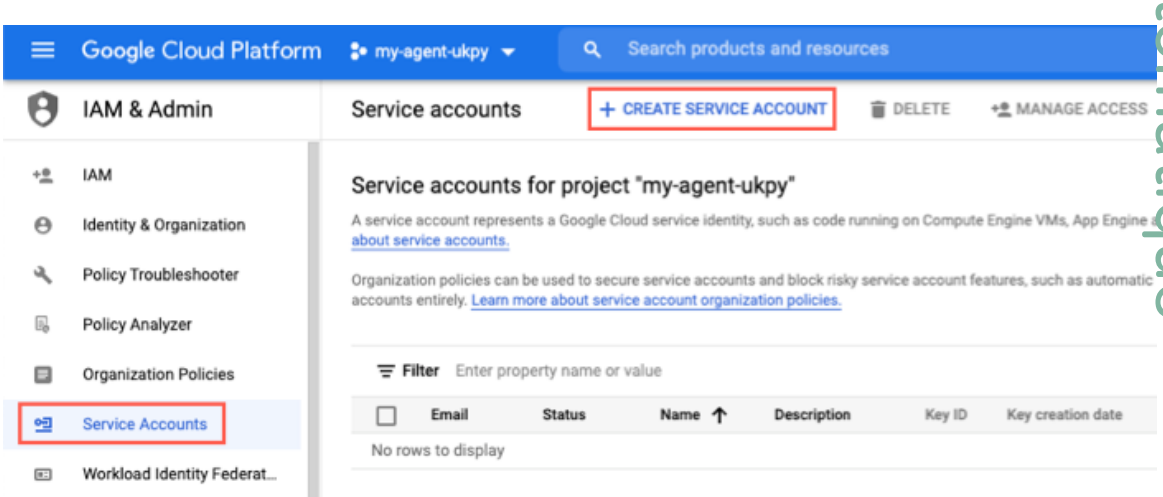
3. Sur le tableau de bord, sélectionnez **Accéder aux paramètres du**Google Cloud projet.

Traduction automatique

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



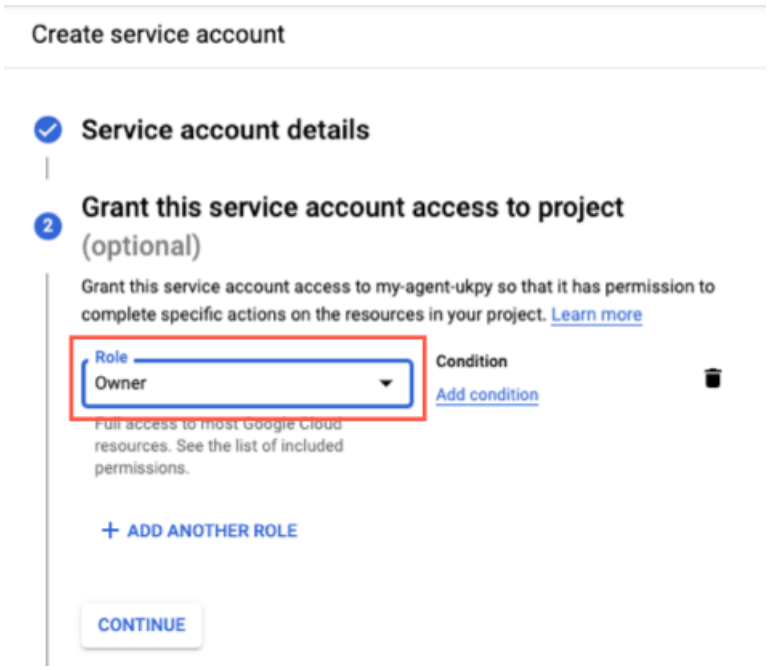
4. Sur la page IAM et administrateur, sélectionnez **Comptes de services**.
5. Sélectionnez **+ Créer un compte de service**.



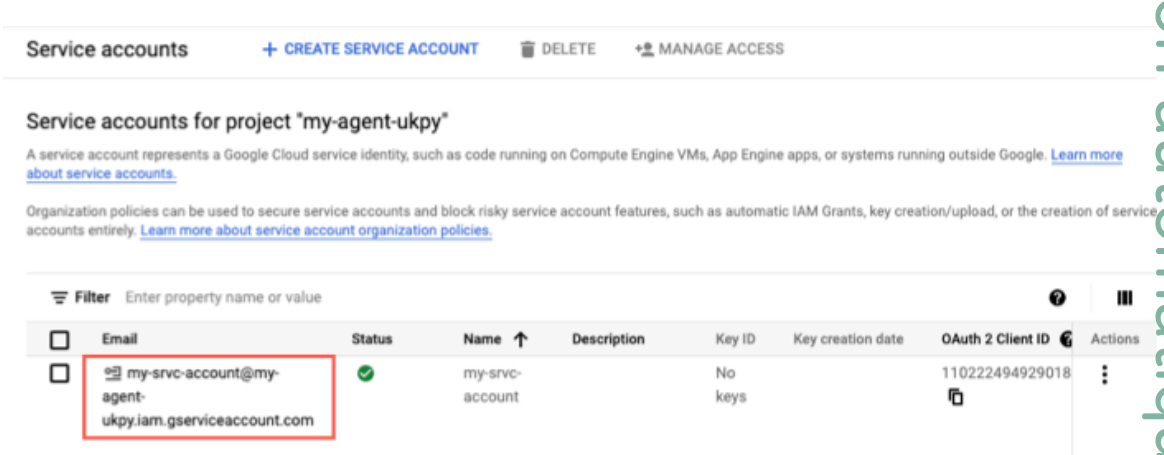
6. Fournissez un nom, puis sélectionnez **Créer et continuer**.
7. Dans la section Accorder à ce compte de service l'accès au projet, sélectionnez **Propriétaire** comme rôle.

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. Sélectionnez **Continuer**.
9. Sélectionnez **Terminé**.
10. Dans la colonne **E-mail** , sélectionnez le lien pour l'enregistrement.

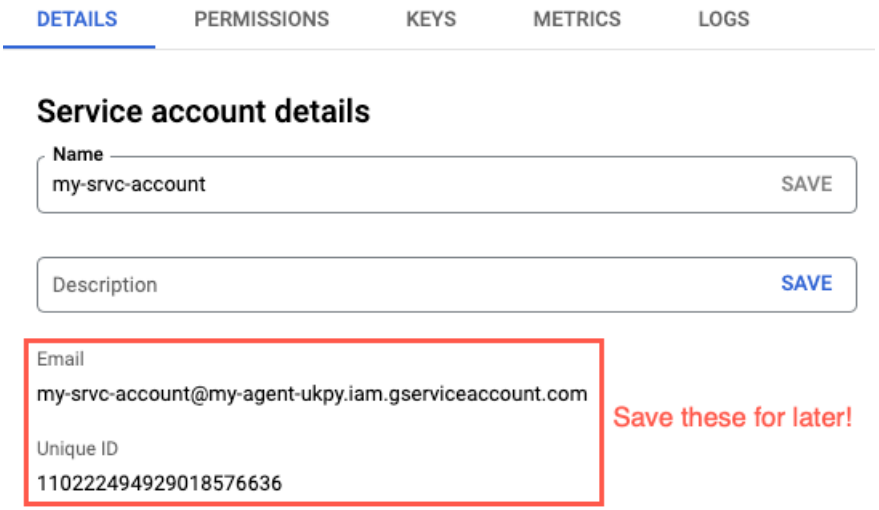


La page Détails du compte de services s'ouvre.

11. Copiez l'e-mail et l'ID unique et enregistrez-les pour une étape ultérieure.

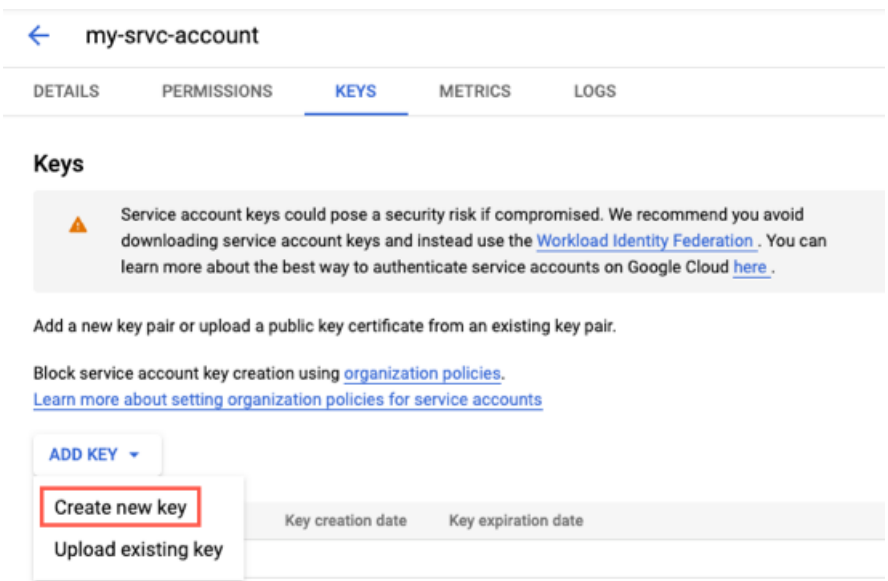
Traduction automatique

© 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 Détails du compte de service, sélectionnez l'onglet **Clés** .

13. Sélectionner **Ajouter une clé** > **Créer une clé**.



14. Lorsque vous êtes invité à entrer le type de clé, sélectionnez **P12**, puis sélectionnez **Créer**. Le fichier P12 est téléchargé sur votre ordinateur.

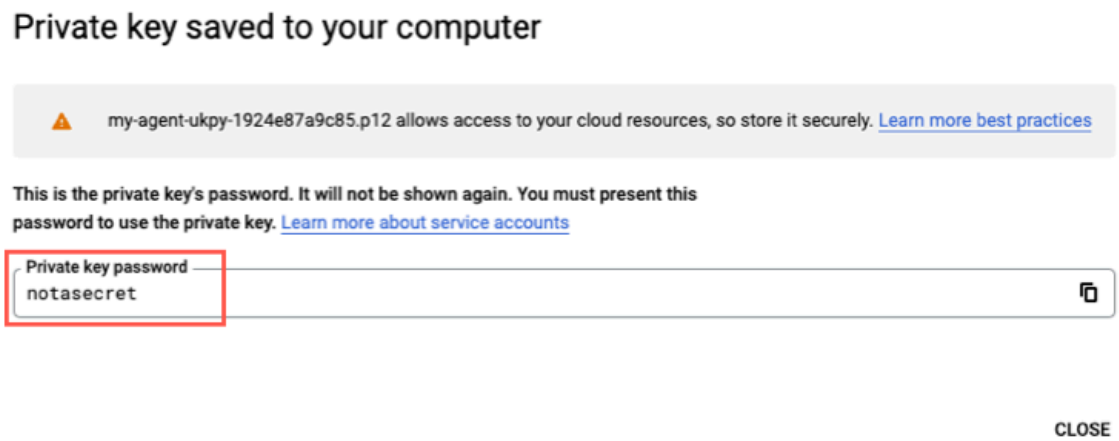
15. Notez le mot de passe de clé privée (`notasecret`).

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



Générez un fichier JKS (Java Keystore) et configurez la sécurité sur votre ServiceNow instance

Pour l'utiliser Google Dialogflow comme 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 : admin

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, saisissez `notasecret` pour le mot de passe de magasin de clés de destination et le mot de passe de magasin de clés source.
   `notasecret` est le mot de passe de clé privée que vous avez noté à l'étape précédente. Vous entrerez 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 du Google Dialogflow certificat X.509 :

   a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `sys_certificate.list` dans le filtre.

   b. Sélectionnez Google Dialogflow Certificat X.509 pour ouvrir l'enregistrement.

   c. Renseignez les champs suivants sur le formulaire.

Champ	Valeur
Type	Sélectionnez **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`).
Actifs	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 devez voir un message de `key_store` valide .

   f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

4. Dans votre ServiceNow instance, mettez à jour l'enregistrement d'alias du Google Dialogflow magasin de clés JWT (JSON Web Token).

   a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `jwt_keystore_aliases.list` dans le filtre.

   b. Sélectionnez Google Dialogflow le magasin de clés JWT pour ouvrir l'enregistrement.

   c. Renseignez les champs suivants sur le formulaire.

Champ	Valeur
Magasin de clés de signature	Sélectionnez **Certificat Google DialogFlow X.509**.
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

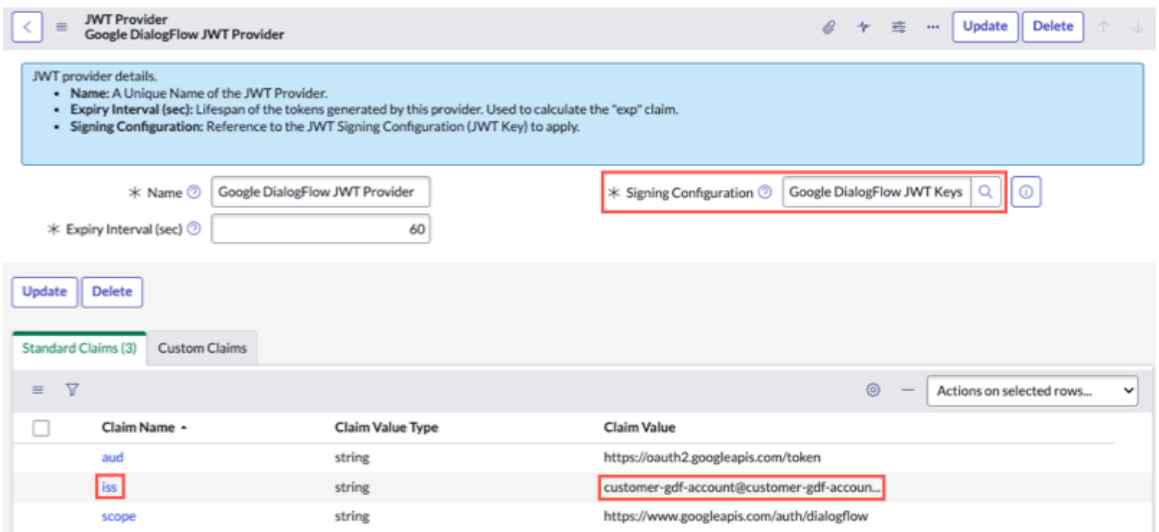
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `jwt_provider.list` dans le filtre.

b. Sélectionnez Google Dialogflow le fournisseur JWT pour ouvrir l'enregistrement.

c. Dans le champ Configuration de la **signature** , sélectionnez **le magasin de clés JWT Google DialogFlow**.

d. Dans la liste connexe Réclamations standard, entrez 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 **Tout**, puis saisissez `oauth_entity.list` dans le filtre.

b. Sélectionnez Google Dialogflow NLU pour ouvrir l'enregistrement.

c. Renseignez les champs suivants sur le formulaire.

Champ	Valeur
ID client	Entrez l'ID unique de votre Google Dialogflow compte de service d'agent que vous avez enregistré à partir 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`).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Type d'accord par défaut	**Sélectionnez Support JWT**.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

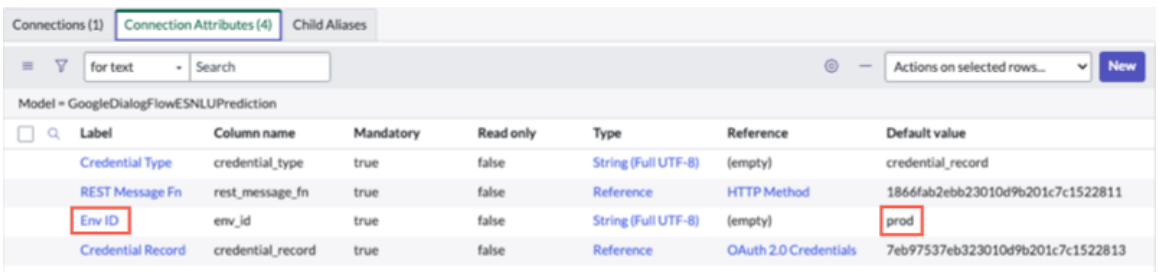
7. Dans votre ServiceNow instance, mettez à jour l'alias système **GoogleDialogFlowESNLUPrediction** .

a. Accédez à **Tout**, puis saisissez `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 comme votre fournisseur NLU dans Agent virtuel.
Pour plus d'informations, consultez Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel.

Activer le service ES et l'activer Google Dialogflow dans votre instance

Lorsque vous activez le Google Dialogflow service ES dans la table Ouvrir les pilotes NLU [open_nlu_driver], le service devient disponible en option dans Agent virtuel les paramètres NLU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

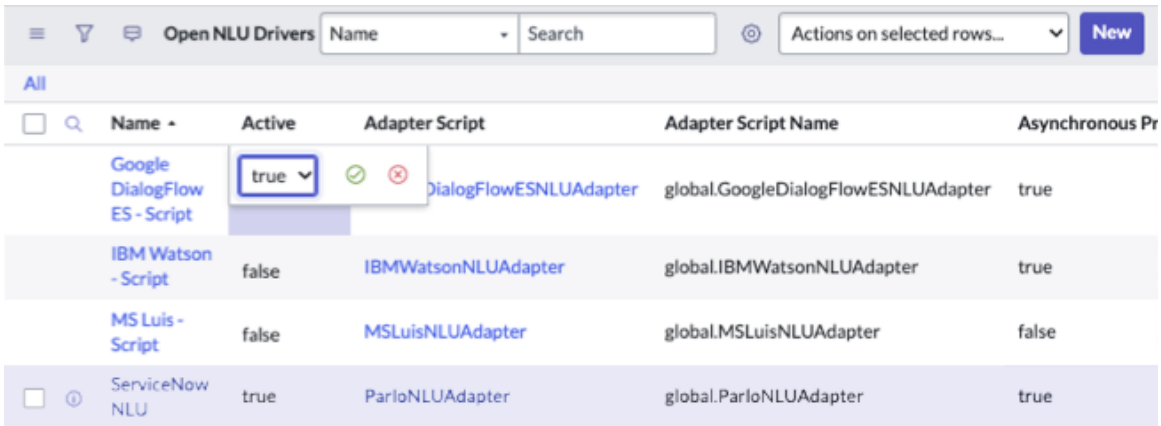
1. Accédez à **Tout**, puis saisissez `open_nlu_driver.list` dans le filtre.

2. Dans la table Ouvrir les pilotes NLU, localisez l'enregistrement du 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 service NLU, sélectionnez **Google Dialogflow ES : Script**.

   e. Si vous envisagez d'utiliser des modèles NLU spécifiques à la langue, activez les langues dans 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 les Agent virtuel paramètres.

   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Google Dialogflow ES est le fournisseur de service NLU de 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 modifications les plus récentes.

  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

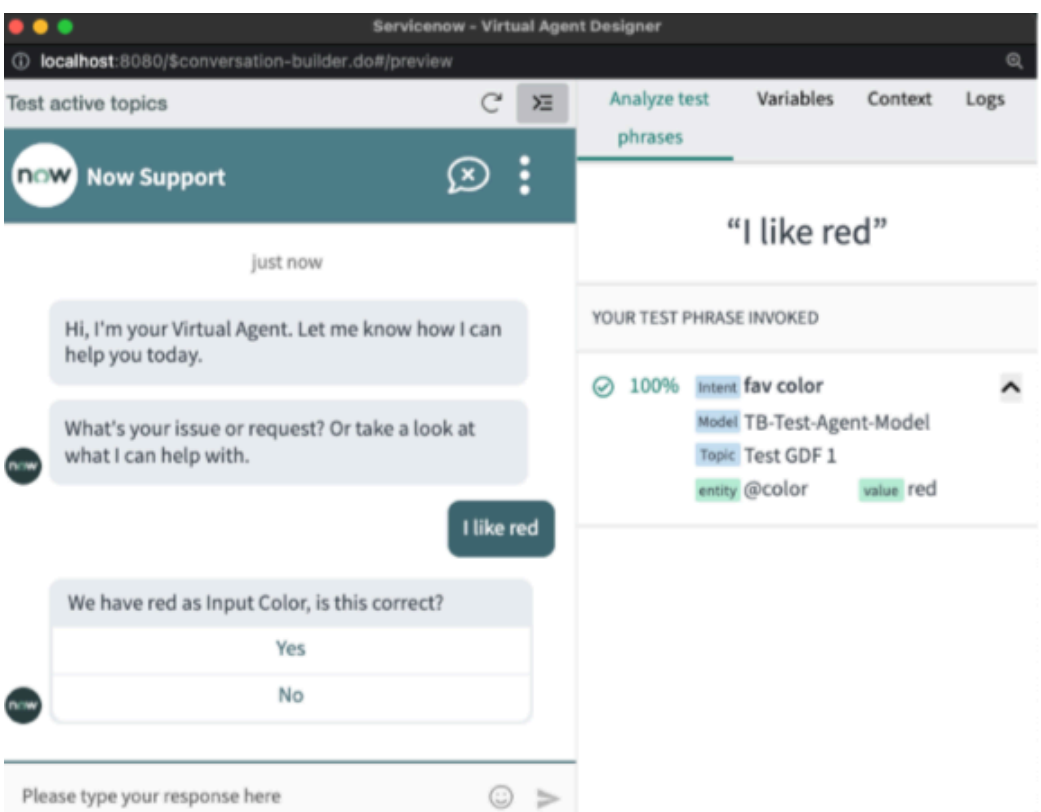
Traduction automatique

© 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans la page Rubriques, cliquez sur **Tester les rubriques actives**.
3. Saisissez 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 de 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 remplir automatiquement les créneaux.



Traduction automatique

Gestion améliorée en langage naturel des entrées utilisateur dans la découverte de rubriques NLU

Donnez Agent virtuel la possibilité de reconnaître les variations naturelles de oui et de non de l'utilisateur, telles que 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.

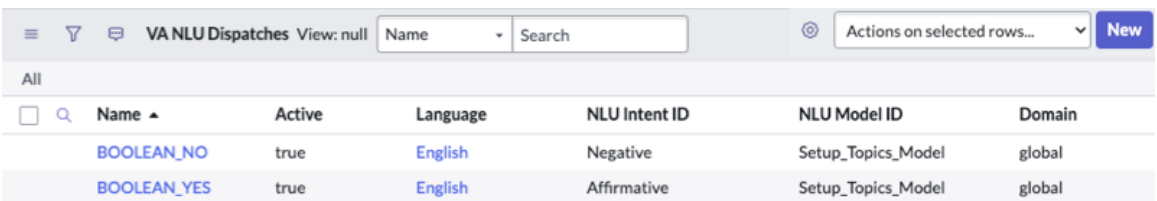
Lorsqu'il Agent virtuel ne comprend pas une entrée utilisateur inattendue, il l'invite à nouveau à fournir des informations qu'il peut comprendre. À partir de la mise en production, Agent virtuel peut comprendre les Tokyo variations naturelles des réponses booléennes « oui/non », telles que oui ou non.

© 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 Répartitions de NLU VA [sys_cs_nlu_dispatch] stocke les noms des modèles et des intentions qui gèrent les variations d'énoncés.

Pour ServiceNow® NLU, le modèle Rubriques de configuration est déjà configuré pour gérer les entrées utilisateur booléennes en anglais. La table contient deux enregistrements, **BOOLEAN_NO** et **BOOLEAN_YES**, qui sont mappés aux intentions **négatives** et **positives** dans le modèle de configuration des rubriques.



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. Par conséquent, si vous devez modifier les intentions ou 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.

Configuration de la gestion du langage naturel pour les fournisseurs NLU tiers

Si vous utilisez IBM Watson, Microsoft LUIS ou Google Dialogflow pour la découverte de rubriques NLU, ajoutez des entrées pour le modèle et les intentions correspondants dans la table Répartitions de NLU VA, comme décrit dans Configurer la 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, voir Ajouter une propriété système .

Configurer la gestion améliorée des entrées utilisateur en langage naturel

Ajoutez une gestion améliorée du langage naturel pour les réponses utilisateur booléennes 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 pour 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 « no ».

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 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 saisissez `sys_cs_nlu_dispatch.list` dans le filtre.
2. Sélectionnez **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. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
ID du modèle NLU	Nom du modèle qui contient les intentions qui définissent les réponses booléennes.
Nom	Nom de la 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 les énoncés qui expriment une réponse « oui » à une question oui/non.
Actifs	Option qui active des réponses utilisateur améliorées en langage naturel sur votre instance.
ID de l'intention NLU	Nom de l'intention correspondante pour l'option booléenne. Par défaut, l'intention pour BOOLEAN_NO est Négatif. 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 devez prendre en charge d'autres langues, vous pouvez ajouter une ligne dans la table pour chaque langue prise en charge.

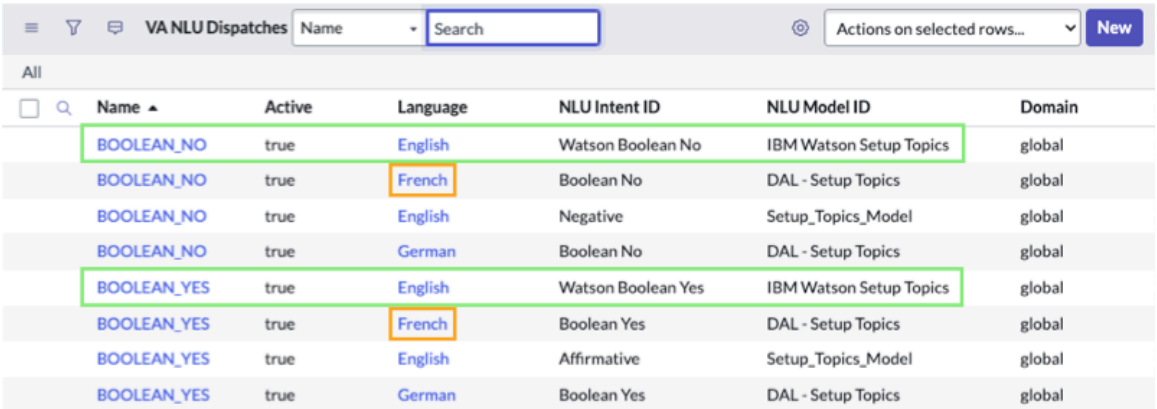
4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

Selon 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

Utiliser le widget de messagerie instantanée portable pour les ajouter Agent virtuel à votre page Web

Le widget de messagerie instantanée portable peut s'exécuter sur des pages Web tierces, dans le portail de services ou dans Générateur d'IU des portails.

Le widget de chat portable est un nouveau composant Seismic qui facilite l'ajout Agent virtuel d'un chat à votre page. Il simplifie la configuration et fournit les fonctionnalités suivantes :

- Facilement configurable
- Flux d'authentification SSO (Single Sign-on) simplifié
- Se connecter à Portail de services Messagerie instantanée d'agent
- Les paramètres système et les variables de contexte fonctionnent de la même manière qu'auparavant

Conditions préalables à l'utilisation du widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel

Le widget de messagerie instantanée portable utilise un élément de cadre 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 intégrez le widget de messagerie instantanée dans 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 accrue du navigateur, le widget de messagerie instantanée 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 widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel

Après avoir incorporé le client Agent virtuel, vous pouvez éventuellement déclencher l'authentification SSO à partir du widget de messagerie instantanée, mais uniquement lorsque votre instance est configurée pour utiliser un fournisseur SSO externe. Votre 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.

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 de widget de messagerie instantanée 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 widget de messagerie instantanée intégré, à savoir la façon dont les navigateurs affichent et sécurisent le contenu Agent virtuel HTML et Agent actif la messagerie instantanée, dans un iframe, avant d'incorporer 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 l'existence de 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 ServiceNow AI Platform applications and ServiceNow® , sachez qu'elle ne prend pas en charge Agent virtuel.

Information associée

Configurer le widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel

Ajouter le widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel à un site Web tiers

Configurer le widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel

Configurez le widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel pour qu'il s'exécute Agent virtuel sur des pages Web tierces.

Avant de commencer

Remarque :
Pour les nouveaux clients qui s'intègrent à partir de Vancouver, le widget de messagerie instantanée n'est accessible que par défaut aux utilisateurs authentifiés. Pour permettre aux utilisateurs non authentifiés d'accéder au widget de messagerie instantanée, vous devez activer l'accès public à la page sn_va_web_client_app_embed. Pour plus d'informations, consultez Make UI pages public or private .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow ne prend en charge le portable Agent virtuel que lorsque le domaine de premier niveau et le nom de domaine correspondent au site qui charge le widget de messagerie instantanée. La 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 saisissez `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 nom.
3. Cliquez sur le nom de la propriété pour ouvrir le formulaire et spécifier les valeurs de directives.

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. Spécifiez une ou plusieurs sources, dont les suivantes : ○ **'self' : indique que l'origine** est la même que la page servie. 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 incorporée. Spécifiez le site hôte Internet par nom, adresse IP ou URL et/ou numéro de port en option. L'adresse du site peut commencer par un caractère générique (astérisque). Exemple de valeur : **http ://*.example.com** ○ **scheme-source** : schéma A. Par exemple : **http :** ou **https :** ○ **aucune** : aucune URL correspondante.

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 directives.

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 afficher une page Web externe dans un cadre. Indiquez 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** ○ **deny** : n'affiche pas la page dans un cadre.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **URI allow-from** : affiche la page uniquement dans un cadre sur l'origine spécifiée. **Remarque :** Cette valeur ne fonctionne plus dans les navigateurs modernes.

6. Configurez les règles CORS pour que l'API REST accorde l'accès à tous les domaines.
   Cette règle donne au domaine web que vous spécifiez le droit d'appeler l'API qui lui donne accès 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 **Tous** > **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. **Remarque :** Les caractères génériques ne sont pas autorisés.
Durée maximale	Le nombre de secondes pour mettre en cache la session client. Après une demande CORS initiale, les demandes ultérieures du même client dans le délai spécifié ne nécessitent pas de message 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 widget de messagerie instantanée portable ne recevra que des demandes.

   e. Cliquez sur **Envoyer**.

   f. **Facultatif :** Répétez ces étapes si vous souhaitez ajouter le widget de chat portable à un autre sous-domaine sur votre site 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.

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 renvoie les utilisateurs vers une page de widget de messagerie instantanée que vous spécifiez. Pour rediriger les utilisateurs vers une page de widget de messagerie instantanée, 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 chat widget 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 chat
 widget
    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>
```

Dans cet exemple, l'authentification est déclenchée dans l'instance spécifiée lorsque des événements SESSION_CREATED ou SESSION_LOGGED_OUT se produisent. Après l'authentification (lorsque les informations d'identification SSO des utilisateurs sont acceptées), les utilisateurs sont redirigés vers la page du widget de messagerie instantanée incorporé 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 widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel à un site Web tiers.

Ajouter le widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel à un site Web tiers

Pour utiliser le widget de messagerie instantanée portable sur Agent virtuel des pages Web tierces, ajoutez le code nécessaire à votre page Web.

Avant de commencer

Configurer le widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel avant de terminer les étapes de cette rubrique.

Pour plus d'informations, consultez l'article Comment incorporer l'Agent virtuel dans un site externe du ServiceNow Community 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.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

Importez et instanciez cette référence de script dans l'en-tête de la 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 de l'instance, plutôt que le nom de domaine, afin de vous assurer que les ServiceNow 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',
  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
```

Traduction automatique

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

```
        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
}
```

Incorporer le widget de messagerie Agent virtuel instantanée dans une page Web externe (méthode héritée)

Chargez l'interface du widget de messagerie instantanée Agent virtuel dans une page Web externe à l'aide d'un élément de cadre en ligne (iframe). Vous pouvez également activer facultativement le processus d'authentification Single Sign-On (SSO) pour qu'il s'exécute automatiquement pour les utilisateurs invités qui utilisent le widget de messagerie instantanée et qui ne sont pas connectés.

Avant de commencer

Important :
Envisagez d'ajouter le client Web portable Agent virtuel à votre page Web à la place. 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 widget de messagerie instantanée portable Agent virtuel à un site Web tiers.

- Dans l'iframe, vous spécifiez l'URL de l'instance à intégrer. Si vous intégrez le widget de messagerie instantanée sur une page qui ne fait pas partie de votre ServiceNow instance, l'URL doit être une URL d'instance personnalisée. En raison de la sécurité accrue du navigateur, le widget de messagerie instantanée peut ne pas se charger si vous n'utilisez pas d'URL personnalisée. Pour en savoir plus sur 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 widget de messagerie instantanée ne fonctionne pas à partir d'un iframe dans Safari. Apple Bloque les iframes d'origine croisée (lorsque le domaine de l'URL utilisé dans l'iframe ne correspond pas au domaine du site web lui-même).

- Après avoir incorporé le client Agent virtuel, vous pouvez éventuellement déclencher l'authentification SSO à partir du widget de messagerie instantanée, 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

Traduction automatique

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

plus 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 de widget de messagerie instantanée 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 : admin

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 widget de messagerie instantanée intégré, à savoir la façon dont les navigateurs affichent et sécurisent le contenu Agent virtuel HTML et Agent actif la messagerie instantanée, dans un iframe, avant d'incorporer le client de messagerie instantanée Web.

Pour générer une 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 vers laquelle les utilisateurs sont redirigés après l'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 ServiceNow AI Platform applications and ServiceNow® , sachez qu'elle ne prend pas en charge Agent virtuel.

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 incorporée sur certains domaines pour atténuer les tentatives de détournement de clic. La définition des deux propriétés garantit l'existence de 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 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 incorporée. Cette propriété s'applique à la plupart des principaux navigateurs, à l'exception d'Internet Explorer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le nom de la propriété pour ouvrir le formulaire et spécifier les valeurs de directives.

Propriété système : com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors

Champ	Description
Type	**chaîne** Il s'agit de la valeur par défaut.
Valeur	Spécifiez une ou plusieurs sources, notamment : ▪ **'self' : indique que l'origine** est la même que la page servie. 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 incorporée. Spécifiez le site hôte Internet par nom, adresse IP ou URL et/ou numéro de port en option. L'adresse du site peut commencer par un caractère générique (astérisque). Exemple de valeur : **http ://*.example.com** ▪ **scheme-source** : schéma A. Par exemple : **http :** ou **https :** ▪ **aucune** : aucune URL correspondante.

Pour plus d'informations sur les valeurs source que vous pouvez spécifier, consultez CSP :frame-ancestors et Politique de sécurité du contenu client intégré Virtual Agent (sécurisation renforcée de la sécurité de l'instance) dans Hardening settings.

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 incorporée. 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 directives.

Propriété système : com.glide.cs.embed.xframe_options

Champ	Description
Type	corde. Valeur par défaut.
Valeur	Spécifiez une valeur, notamment :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	▪ même origine. Valeur par défaut. Affiche la page dans un cadre ayant la même origine que la page elle-même. Exemple de valeur : autoriser à partir de https://example.com. ▪ nier. N'affiche pas la page dans un cadre. ▪ URI allow-from. 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, reportez-vous aux sections Options X-Frame et Set Xframe options to prevent embedding third-party websites [Updated in Security Center 1.3] à .Hardening settings

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 ne devez utiliser que 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>
```

   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 renvoie les utilisateurs à une page de widget de messagerie instantanée que vous spécifiez. Pour rediriger les utilisateurs vers une page de widget de messagerie instantanée, 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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>
   window.addEventListener("message", function(e) {
      // redirect to SSO login if the chat widget 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 chat
 widget
     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 des événements SESSION_CREATED ou SESSION_LOGGED_OUT se produisent. Après l'authentification (lorsque les informations d'identification SSO des utilisateurs sont acceptées), les utilisateurs sont redirigés vers la page du widget de messagerie instantanée incorporé 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 à exécuter Agent virtuel sur une ServiceNow application mobile.

Avant de commencer

Installez les modules d'extension requis :

- Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot)
- Messagerie conversationnelle (com.glide.messaging.awa)
- Modules d'extension principaux ServiceNow® Mobile

  Pour plus d'informations, voir Modules d'extension mobiles .

Rôle requis : admin

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 des conversations ITSM, installez également le module d'extension Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt). Pour plus d'informations, voir Modules d'extension mobiles pour ServiceNow Agent .
2. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
3. Cliquez sur l'enregistrement **Page d'accueil**.

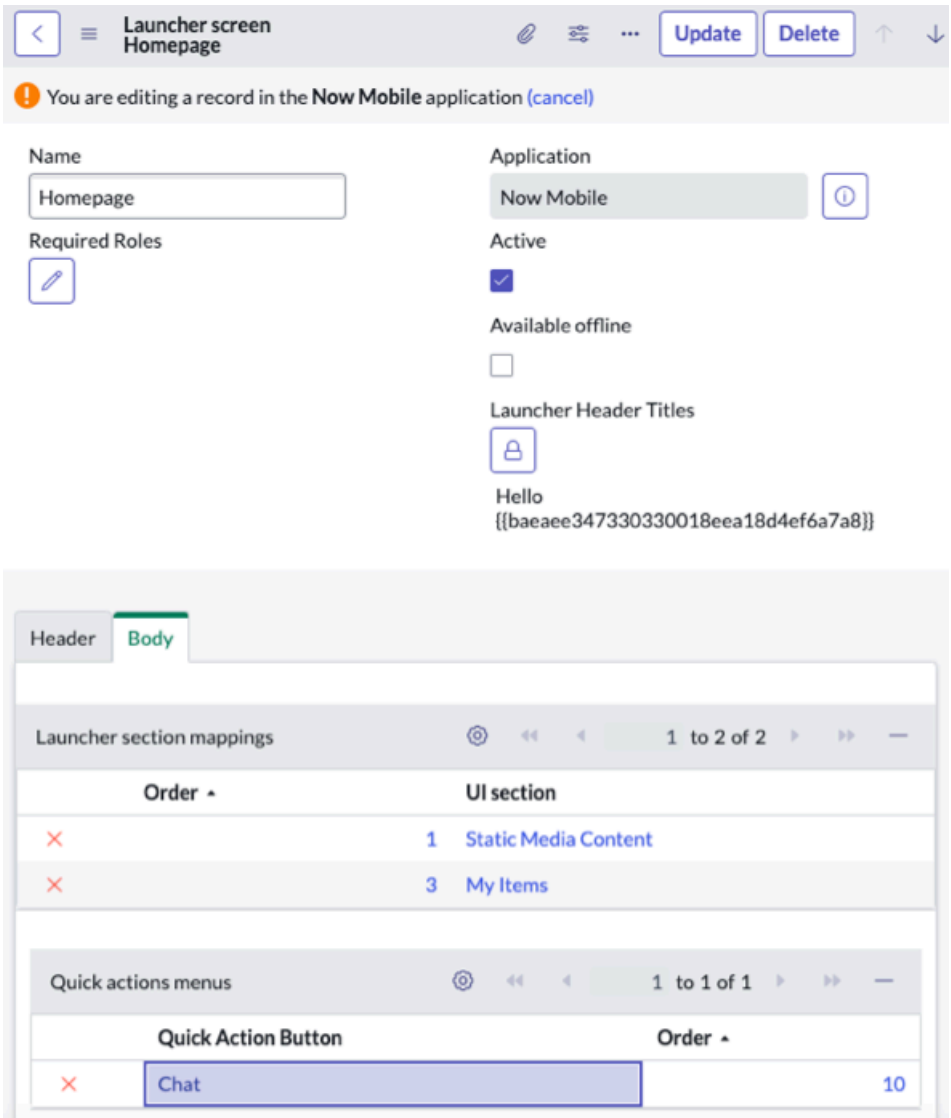
   Si vous y êtes invité, cliquez sur le lien en haut de la page pour modifier l'enregistrement.

Traduction automatique

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

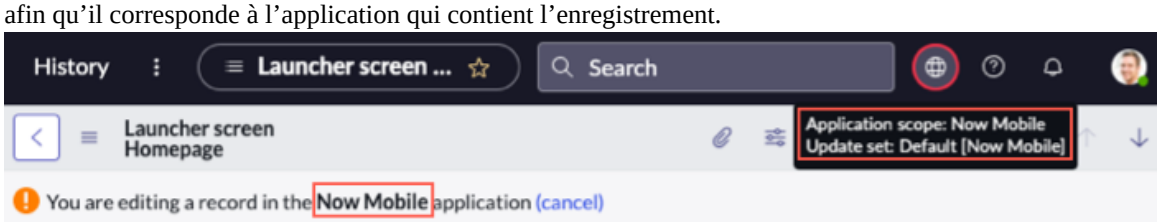
4. Cliquez sur l'onglet **Corps**.

Écran du lanceur Enregistrement de la page d'accueil



5. Cliquez sur **Messagerie instantanée** sous **le 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 Retour pour revenir à la page précédente.

   c. Cliquez sur l'enregistrement **Page d'accueil**.

Traduction automatique

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

e. Sous **le bouton Action rapide**, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.

f. Tapez Messagerie instantanée, puis appuyez sur Entrée ou cliquez sur l'icône Enregistrer.

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.

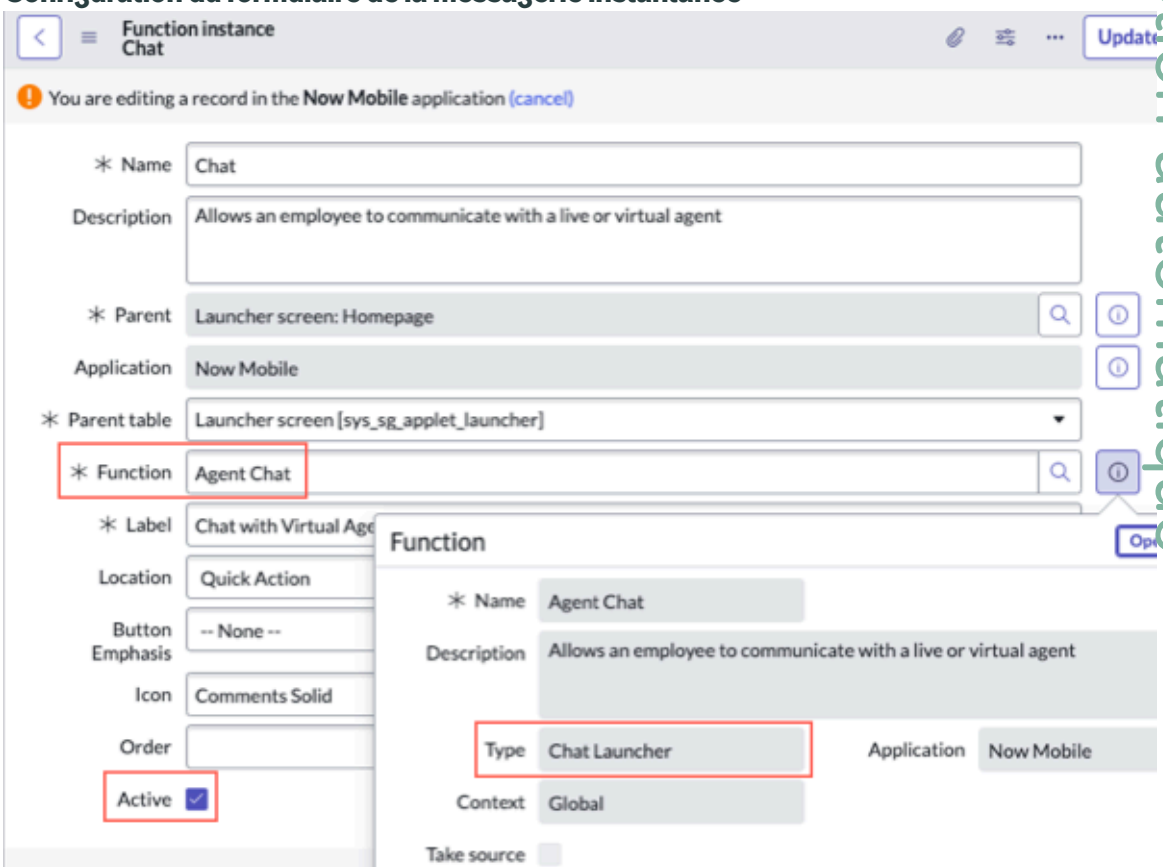
a. Dans le champ **Fonction** , sélectionnez **Messagerie instantanée d'agent**.

b. Cliquez sur l'icône ⓘ le champ **Fonction** et vérifiez que le **lanceur de messagerie instantanée** est défini 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 la messagerie instantanée



Résultats

Selon l'appareil et la version du correctif de l'instance de serveur, les utilisateurs finaux peuvent accéder à l'icône de messagerie instantanée Agent virtuel située 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rubriques que vous créez peuvent Concepteur d'agent virtuel être utilisées dans les clients Web et mobiles, ainsi que dans tous les autres canaux que vous pouvez configurer. Agent virtuel les composants de sortie sont déjà optimisés pour Android et iOS, y compris les cartes image et vidéo, le déploiement de lien, les résultats Recherche IA et les notifications d'Agent virtuel.

Que faire ensuite

Pour activer Now Assist en mode natif Agent virtuel, reportez-vous à la section Assistants de configuration.

Now Mobile Notification de messages et de conversations instantanées non Agent virtuel lus

Lorsque Now® Mobile les utilisateurs de l'application quittent l'application après avoir commencé une conversation active, ils peuvent recevoir Agent virtuel automatiquement des notifications push mobiles les informant de l'arrivée de nouveaux messages et Agent virtuel notifications de messagerie instantanée non lus.

Now Mobile Les utilisateurs peuvent avoir besoin de quitter une conversation active pour diverses raisons. Ils peuvent attendre un agent disponible et décider de s'occuper d'autres tâches à la place. Ils peuvent également être engagés dans une conversation de longue durée (asynchrone) et n'ont pas besoin d'être en ligne en même temps qu'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 sont absents de l'application. Ces notifications push leur permettent de rester en contact avec des agents réels et virtuels et d'éviter les fermetures de conversation inutiles (délais d'expiration).

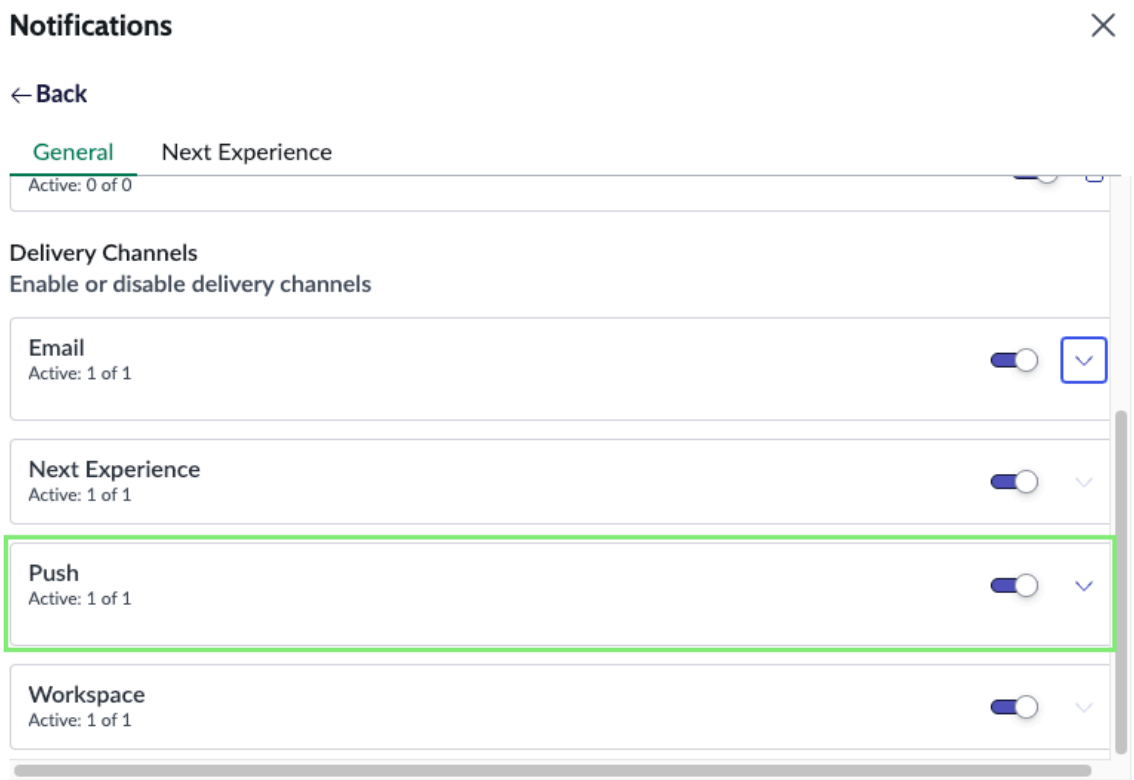
Activation des Agent virtuel notifications push de message

Pour recevoir Agent virtuel des notifications push mobiles, vos utilisateurs doivent activer les notifications push pour l'application Now Mobile sur leurs iOSAndroid appareils.

Dans les instances de système de base, la Agent virtuel notification Message push est automatiquement activée pour tous les Now Mobile utilisateurs. Les utilisateurs peuvent modifier leurs préférences de notification en accédant à **Tous** > **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.

Traduction automatique

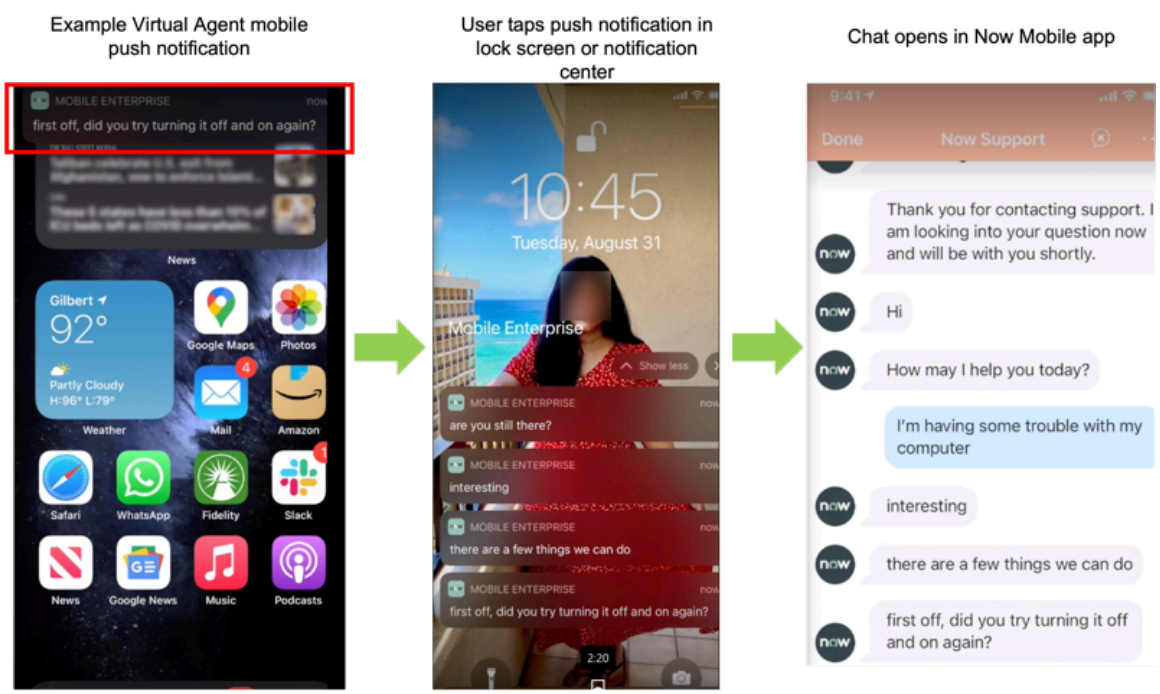
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Comment Agent virtuel fonctionnent les 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.

Exemple 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 sont pas affichées 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 lancement rapide dans l'application Agent virtuel .

Pour traiter la messagerie instantanée ou Agent virtuel les messages non lus et les transmettre 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 tâche planifiée toutes les *`Generate Virtual Agent Push Notification`* 60 secondes pour :
  - Identifiez et regroupez 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 Agent virtuel des notifications push aux Now Mobile utilisateurs en dehors de l'application.

    Selon le moment auquel la tâche planifiée traite les nouveaux messages non lus, les *`Generate Virtual Agent Push Notification`* notifications push peuvent ne pas arriver dans l'ordre dans lequel elles ont été générées, et l'arrivée des notifications push peut prendre 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 du système qui sont 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 ou dans le nombre de messages non lus. L'exception est le message système pour le délai d'expiration de l'agent actif : La conversation arrive à expiration, êtes-vous toujours là ? Ce message est envoyé sous forme de notification push, car il est urgent et informe les utilisateurs que la conversation peut être fermée s'ils ne répondent pas.

Afficher et modifier les Agent virtuel modèles de style

Agent virtuel fournit des modèles optimisés pour l'expérience mobile. Vous pouvez afficher et modifier les feuilles de style dans la table Cartes d'adaptateur [sys_cs_adapter_card].

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Cliquez sur **Tous**, puis sur `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 changements dans le champ **Définition de modèle** .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utilisation de plusieurs conversations actives dans Agent virtuel

Agent virtuel offre la possibilité d'avoir plusieurs conversations en même temps, séparées et dirigées par le contexte choisi.

Vue d'ensemble de Plusieurs conversations actives pour Agent virtuel

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 dans Agent virtuel le contexte d'un portail Portail de services (SP), la même conversation s'affiche dans un portail Centre de servicesESC aux employés. 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 les conversations simultanées sur différents portails.

Chaque conversation d'Agent virtuel est totalement indépendante, sans chevauchement entre les chats. Par exemple, une conversation dans SP sera entièrement différente de ESC. Chaque conversation a également sa propre transcription. Vous devez configurer des valeurs de contexte pour les messageries instantanées de Compréhension du langage naturel (NLU LLM), tandis que les messageries instantanées de grands modèles de langage (LLM) sont automatiquement configurées pour plusieurs conversations actives basées sur chaque portail. Un administrateur peut activer un assistant LLM pour chaque portail à l'aide de configurations de configuration guidée. (Pour plus d'informations sur la configuration des Agent virtuel conversations, voir Configuration guidée d'Interfaces conversationnelles.)

Avantages de plusieurs conversations actives

Auparavant, si un utilisateur était engagé dans une conversation avec un agent virtuel, la conversation se déroulait dans un seul contexte. Le changement de contexte comportait le risque d'exposer des informations sensibles en reportant l'historique complet des discussions sur l'autre portail. Par exemple, si vous avez une conversation RH sur le portail RH, puis que vous avez évoqué une demande informatique, la conversation se poursuit dans le portail informatique. Toutefois, cette demande apporte également l'historique de la conversation RH dans le portail IT. 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 se poursuit sur le portail informatique.

Pour exclure l'historique de la conversation entre les portails, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Sélectionnez la configuration de Messagerie instantanée d'agent pour laquelle 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

Traduction automatique

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

acheminant les notifications et rubriques sélectionnées vers leurs contextes configurés uniquement. Les utilisateurs n'ont pas besoin de scripts ou de personnalisations étendues, et ils peuvent mener des conversations sans interruption ni exposition d'informations dans le mauvais contexte. Lorsque les portails et les contextes de notification sont alignés, les utilisateurs reçoivent des informations adaptées à leur contexte, notamment des mises à jour des incidents et d'autres données pertinentes.

Considérations relatives à l'utilisation de plusieurs conversations actives

L'implémentation de plusieurs conversations actives doit se faire 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 du compte de consommateur.

Définir les NLU valeurs de contexte du consommateur du portail pour plusieurs conversations actives

Utilisez les valeurs de contexte pour déterminer quels portails reçoivent certains messages et notifications pour les utilisateurs dans ce portail.

Avant de commencer

Activez Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Activer Agent virtuel.

Configurez votre système de 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 de consommateur est ajouté à une configuration de portail, ce portail sert de contexte pour plusieurs conversations actives avec Agent virtuel.

Remarque :
Ces instructions concernent la configuration des conversations Compréhension du langage naturel (NLU). Les conversations avec de grands modèles de langage (LLM) sont configurées pour plusieurs conversations actives basées sur des portails, sans configuration nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Sélectionnez la configuration de Messagerie instantanée d'agent pour laquelle vous souhaitez définir la valeur de contexte.
3. Dans la fenêtre Script serveur, ajoutez la ligne `consumer_account_context : « VALEUR »`, en remplaçant `VALEUR` par le contexte de 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.

Exemple de script serveur



Remarque :

La syntaxe de la ligne de contexte du compte dépend de la façon dont la configuration est configurée. Par exemple, certaines configurations utilisent un signe égal et un signe deux-points. Dans le *esc* cas du contexte, il existe également deux configurations de chat pertinentes.

Les valeurs qui sont définies ou créées dans un script ne sont pas affichées à un administrateur en tant que 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 NLU pour plusieurs conversations actives pour plus d'informations.

Définir une valeur de contexte par défaut NLU pour plusieurs conversations actives

Utilisez les valeurs de contexte du compte de consommateur pour définir où Agent virtuel les 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 les NLU valeurs de contexte du consommateur du portail pour plusieurs conversations actives.

Configurez les valeurs de contexte qui s'alignent sur Agent virtuel vos portails. Consultez Configure Agent Chat in a portal pour plus d'informations.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou administrateur.

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 sert de solution de secours pour le widget de messagerie instantanée 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 consommateur du service clientèle [sys_cs_consumer_account] indique si un contexte est affecté aux utilisateurs tiers de votre instance.)

> **Remarque :**
> Ces instructions concernent la configuration des conversations Compréhension du langage naturel (NLU). Les conversations avec de grands modèles de langage (LLM) sont configurées pour plusieurs conversations actives basées sur des portails, sans configuration nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Contextes du compte de consommateur

Champ	Description
Nom	Nom de la valeur de contexte (également utilisé comme référence dans le back-end).
Description brève	Description du contexte (affichée sur la Interfaces conversationnelles carte lorsque la valeur par défaut est affichée).
Est défini par défaut Contexte du compte de consommateur	Option permettant de définir cette valeur de contexte par défaut pour vos Agent virtuel conversations. **Remarque :** Un seul contexte de compte de consommateur peut être défini 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, associé à des valeurs de contexte définies et à 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 NLU pour plusieurs conversations actives pour plus d'informations.

Traduction automatique

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

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 le ServiceNow AI Platform.

La fonctionnalité de conversations actives multiples est inactive par défaut dans Agent virtuel jusqu'à ce qu'elle soit activée. À partir de la version Vancouver, plusieurs conversations actives sont disponibles via le widget de messagerie instantanée ; D'autres canaux pourraient être intégrés à l'avenir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.
2. Sous **plusieurs conversations actives**, sélectionnez **Gérer les paramètres**.
3. Sélectionnez **Activer**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Lorsque plusieurs conversations actives sont activées, vous pouvez également envoyer des notifications depuis Agent virtuel des portails à l'aide de cette fonctionnalité. Consultez Acheminer Agent virtuel NLU les notifications via plusieurs portails pour plus d'informations.

Acheminer Agent virtuel NLU les notifications via plusieurs portails

Envoyer 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 pour qu'elles ne s'appliquent 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 des Agent virtuel notifications

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Remarque :
Ces instructions concernent la configuration des conversations Compréhension du langage naturel (NLU). Les conversations avec de grands modèles de langage (LLM) sont configurées pour plusieurs conversations actives basées sur des portails, sans configuration nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_notification_va_content.liste**.
   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 commenté par 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.

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 widget de messagerie instantanée.
   Le contexte du compte de consommateur par défaut est visible dans le volet.

   Remarque :
   Cette chaîne doit également correspondre au portail vers lequel la conversation est dirigée. Par exemple, le portail du fournisseur de services 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 est dirigée. Par exemple, le portail du fournisseur de services 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.

Utilisation des catalogues et du pilote automatique dans Agent virtuel

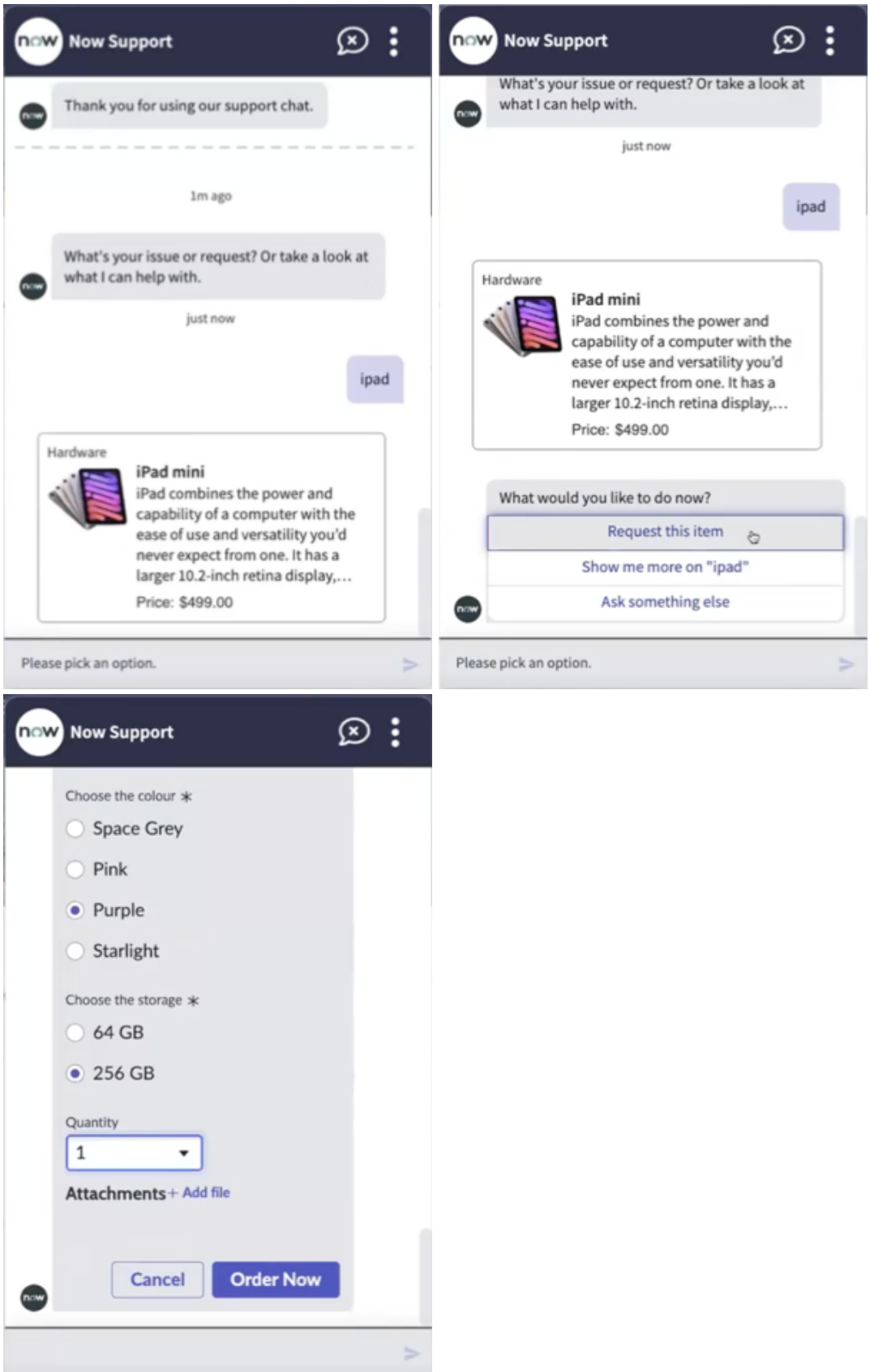
Utilisez les catalogues pour rechercher et demander des services et des produits dans les conversations par widget de messagerie instantanée.

La fonctionnalité de catalogue vous permet d'utiliser le langage naturel pour rechercher et demander des éléments de service dans une Agent virtuel conversation. Il Agent virtuel reconnaît votre demande et vous présente la meilleure réponse. Vous terminez l'intégralité de la commande dans le chat, sans accéder à une nouvelle page.

Par exemple, si vous saisissez iPad, vous Agent virtuel verrez les informations du catalogue de services pour un iPad. Vous pouvez demander l'élément, demander plus d'informations sur l'élément avant de prendre une décision ou demander autre chose.

Traduction automatique

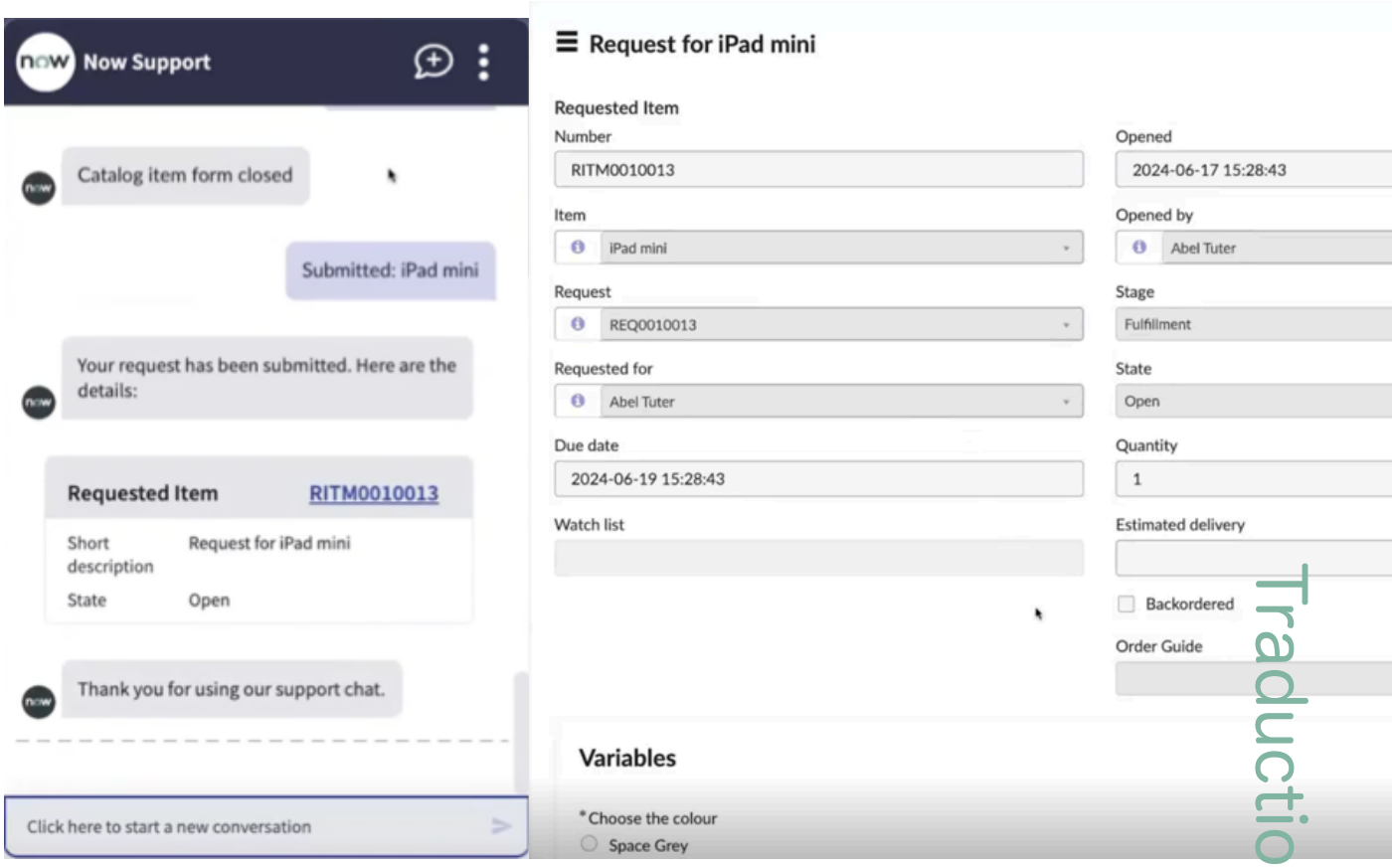
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



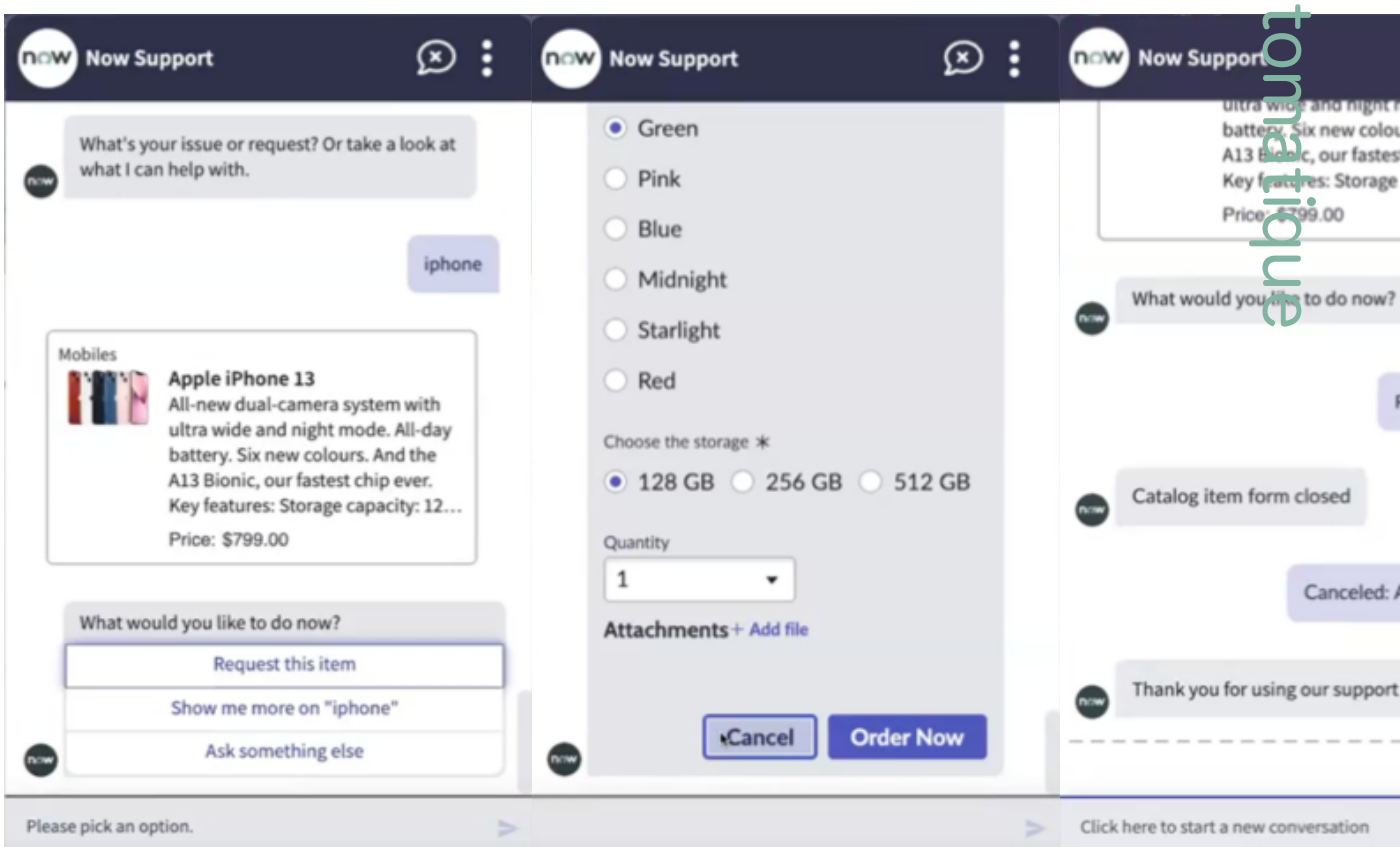
Traduction automatique

Si vous choisissez de commander l'élément, vous sélectionnez toutes les options disponibles. Lorsque vous avez terminé la commande, la carte de catalogue se ferme et Agent virtuel la remplace par un enregistrement d'élément demandé et un lien. Sélectionnez le lien pour accéder à 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 saisissez l'iPhone et demandez l'élément, puis annulez la commande, la demande se ferme et Agent virtuel ne crée pas d'enregistrement.



Traduction automatique

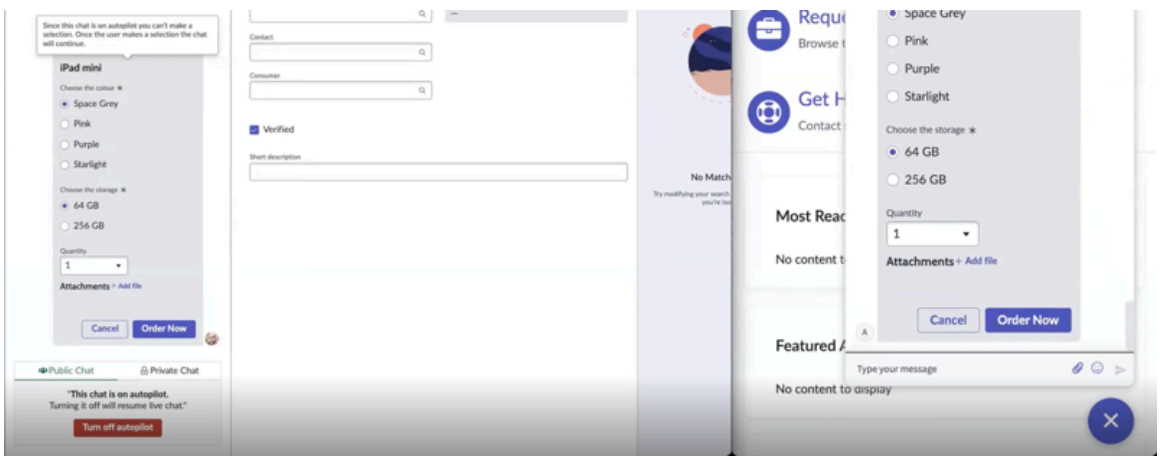
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Les catalogues pour Virtual Agent sont distincts et Now Assist le classement de catalogue multi-tours. Pour plus d'informations sur le fonctionnement des résultats de recherche de catalogue basés sur , reportez-vous Genius Results à Recherche IA. Pour plus d'informations sur la commande de catalogue multi-tours, reportez-vous à la section Utiliser Now Assist dans Agent virtuel.

Expérience de pilote automatique de l'agent actif 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 de catalogue et d'afficher toutes les informations sur la transaction du client.

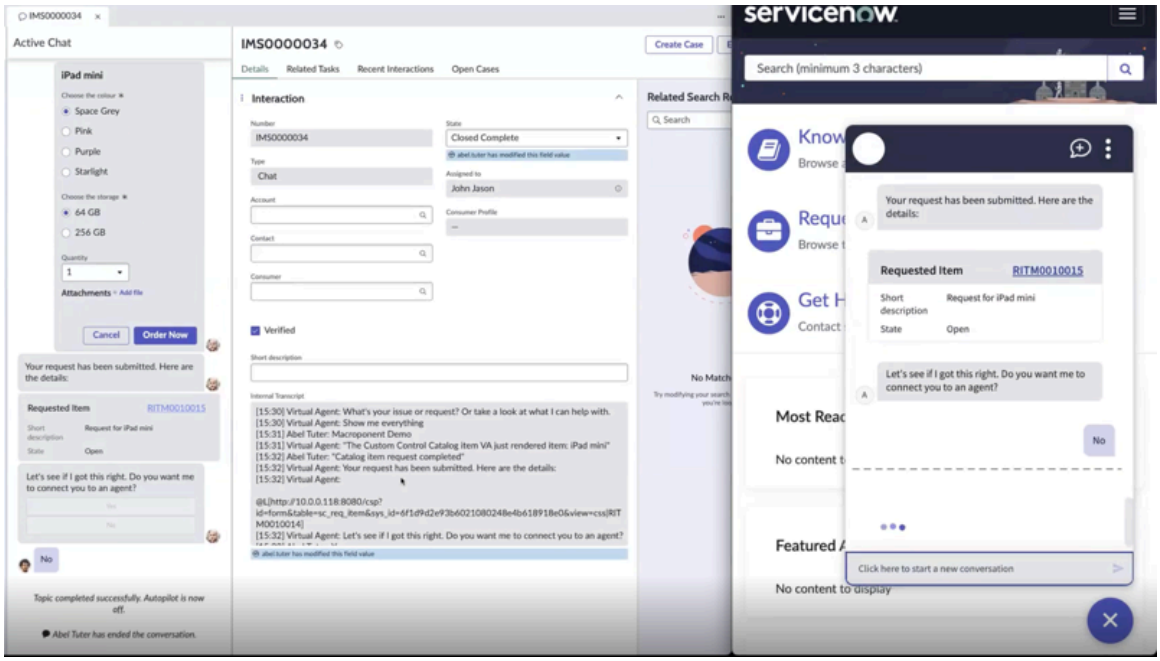
Pour utiliser cette fonctionnalité, l'agent actif entre `dans /autopilot « [rubrique] »` en remplaçant le nom de la rubrique de l'élément de catalogue par `[rubrique ]`. L'élément de catalogue apparaît dans la fenêtre de messagerie instantanée du client et celui-ci choisit ses préférences pour la commande comme d'habitude. L'agent actif peut voir la commande de catalogue complète dans le panneau de messagerie instantanée, mais ne peut pas modifier lui-même les détails de la commande.



Une fois que le client a terminé la commande, le panneau de messagerie instantanée 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.



Configurer les marques du catalogue

Personnalisez l'apparence des catalogues pour Agent virtuel qu'ils correspondent à l'image de marque de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

Téléchargez 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 marque, mais les catalogues n'héritent pas des couleurs de marque. À la place, les catalogues utilisent des variables CSS (Style Sheets) en cascade définies dans l'enregistrement Thèmes UX [sys_ux_theme] sur l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
2. Créez un nouveau thème en fournissant des couleurs primaires et secondaires.

> **Remarque :**
> Vous pouvez faire correspondre vos couleurs aux couleurs d'arrière-plan de l'en-tête de la messagerie instantanée et d'arrière-plan de la messagerie instantanée dans l'enregistrement de marques 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 **Tous** > **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 **Tous** > **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 les 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 les sys_id de l'étape 5c.

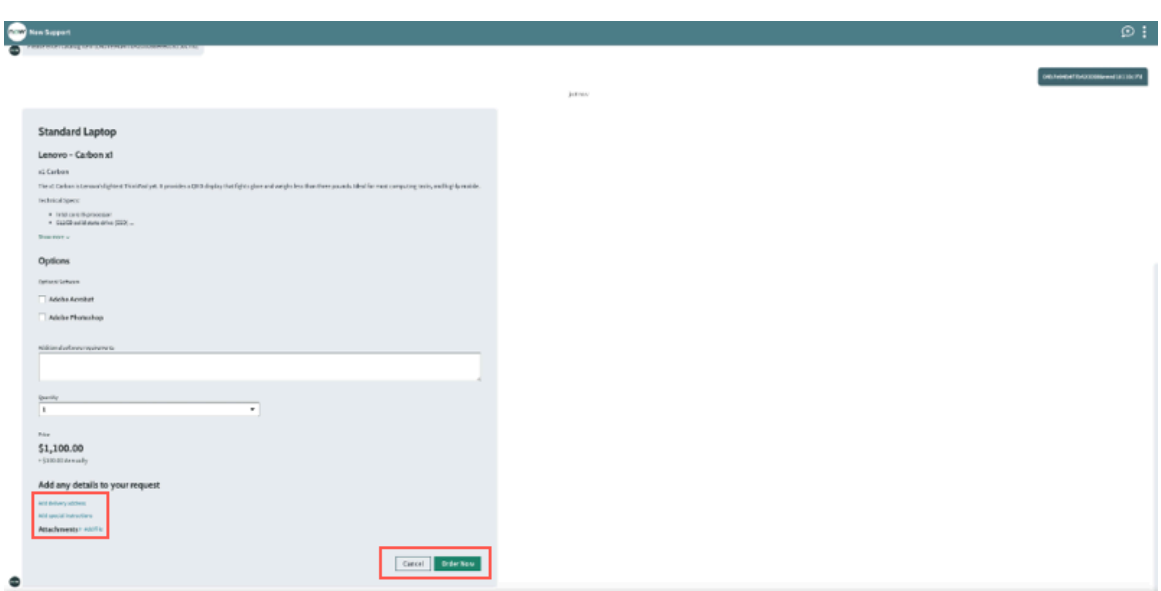
Par exemple, si la sys_id de votre thème de variante est 1df59fc2fcb1122101gb00713b633954, vous ajoutez :

```
macroponent_theme_variant: '1df59fc2fcb1122101gb00713b633954'
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la configuration.

7. Accédez au portail dans 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.



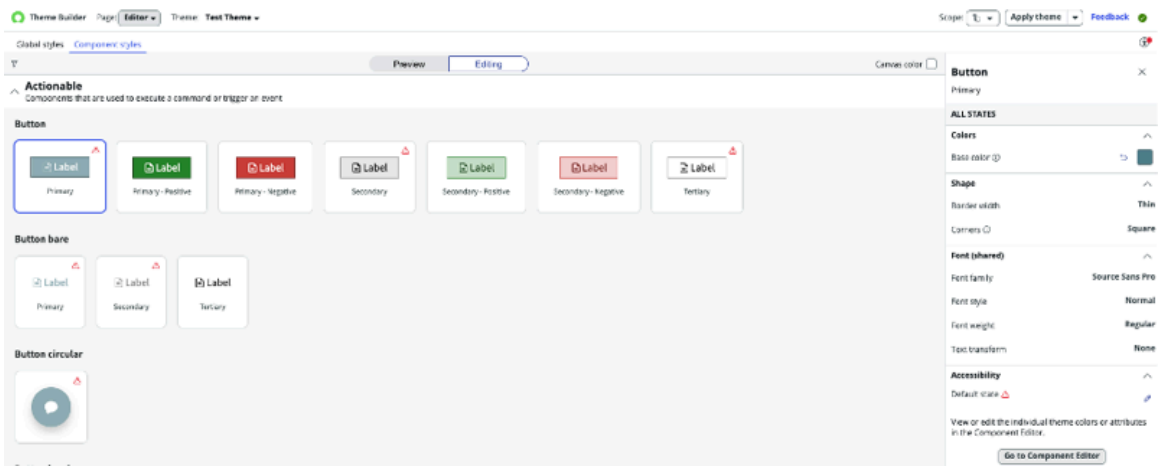
9. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > *Générateur de thèmes*.

10. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Gestionnaire**, puis sélectionnez le thème que vous avez créé.

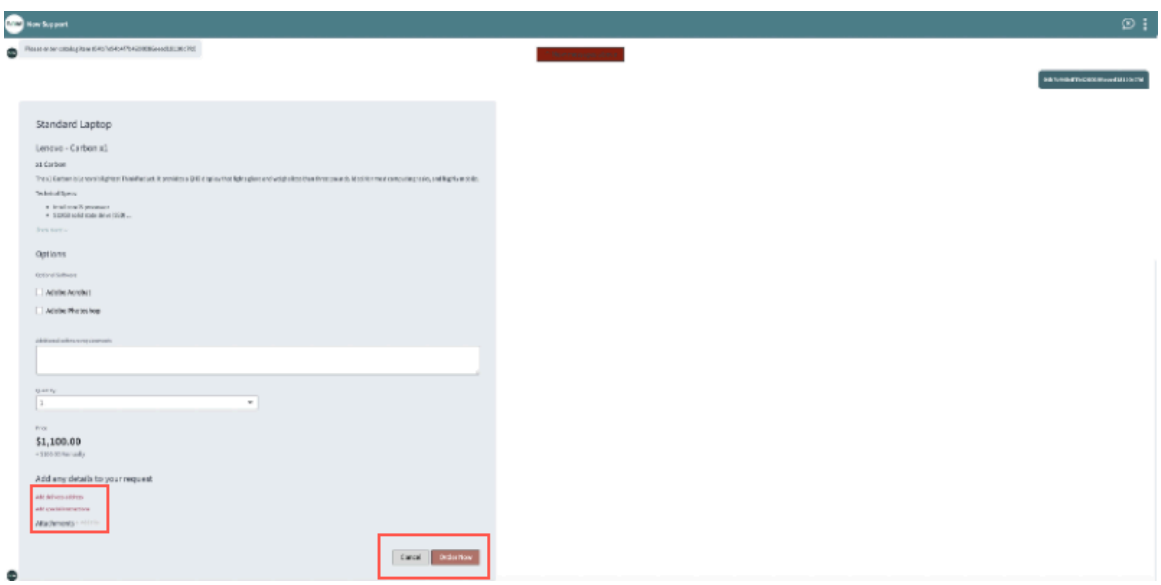
11. Sous l'onglet **Styles des composants** , sélectionnez **Modifier**.

Traduction automatique

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



12. Sélectionnez l'un des éléments nécessitant une marque 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 couleurs du catalogue correspondent désormais à votre image de marque.

Configuration des Agent virtuel notifications

Envoyez ServiceNow des 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 dans le widget de messagerie instantanée, des intégrations de messagerie prédéfinies (par exemple, SMS Twilio, Slack, Microsoft Teams, services Workplace from Facebook 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 que dans Agent virtuel Lite, qui est inclus dans le .ServiceNow AI

Traduction automatique

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

Platform 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 non exploitables Agent virtuel .

Fonctionnement des Agent virtuel 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 image. Les 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 exploitables que lorsqu'il existe une action de lien associée à son contenu.

Des notifications exploitables sont remises 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 remises, jusqu'à huit heures par défaut.

Les notifications exploitables sont les mieux adaptées à des fins conversationnelles, telles que :

- Réinitialisation du mot de passe
- Mise à jour de l'incident
- Demande d'approbation
- Enquête sur le cours
- Suivis de service et enquêtes
- Suivis de l'intégration des employés

Lorsqu'une conversation thématique est terminée, Agent virtuel l'utilisateur est automatiquement invité à afficher les notifications en attente (le cas échéant). Les administrateurs peuvent supprimer cette invite en définissant la propriété de la `com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt` table Propriétés système sur false.

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 de message et aux messages. Pour les notifications basées sur les enregistrements et les événements, 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 Agent virtuel des notifications qui utilisent un script pour ajouter du contenu dynamique dans les en-têtes de message et les messages. Le contenu peut provenir de plusieurs sources de données et inclure des services tiers, tels que le raccourcissement d'URL.

Variables dans les notifications

Vous pouvez transmettre des informations à une enquête terminée lorsque la notification est déclenchée. Le contexte est défini par le script trouvé dans la rubrique de notification. Ce script n'est pas modifiable.

```
vaVars.global_notification_context =
  JSON.stringify({
    'tableName': table_name,
       'tableSysId': sys_id,
       'actionId': actionId,
       'eventParm1': eventParm1,
       'eventParm2': eventParm2});
```

Les notifications sont déclenchées par des mises à jour d'enregistrements ou par la création d'un événement de plateforme dans la file d'attente de l'événement. `actionId` est le numéro d'ID de l'action. L'événement de plateforme prend en compte les paramètres `eventParm1` et `eventParm2` . Si une notification est déclenchée, les paramètres sont transmis à la rubrique. Pour capturer le numéro d'incident de notification dans votre rubrique, utilisez le script suivant.

```
var notificationContext = JSON.parse(vaVars.global_notification_context);
vaVars.sysId = notificationContext.tableSysId;
varVars.tableName = notificationContext.tableName;
```

Traitement des notifications

Agent virtuel Les notifications sont soumises à certains contrôles et limitations de traitement, telles que le nombre maximal de destinataires autorisés par notification et le nombre de notifications pouvant être envoyées par jour. Le tableau suivant identifie ces contrôles de traitement et les propriétés système qui peuvent être utilisées pour modifier leurs valeurs par défaut.

Agent virtuel Contrôles et limitations 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

Traduction automatique

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

Contrôle ou limitation du traitement des notifications	Valeur par défaut	Propriété système associée
		Remarque : • S'il y a plus de destinataires que le nombre configuré, des messages d'avertissement s'affichent pour réduire la liste de destinataires pendant la configuration de la notification et lors de sa remise. Les avertissements ne s'affichent que lorsqu'un contenu Agent virtuel est associé à la notification. • Des limites de destinataires peuvent s'appliquer aux 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* Limite maximale : aucune **Remarque :** Des limites de débit 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 remises)	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	Faux (non activé)	*com.glide.cs.notification_record_acce*

Traduction automatique

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

Contrôle ou limitation du traitement des notifications	Valeur par défaut	Propriété système associée
substitutions de paramètres dans les en-têtes et les messages de notification		**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 livrées en s'abonnant aux notifications ou en se désabonnant.

- Notifications par message simple : ces notifications sont remises immédiatement à l'utilisateur final, même lorsque celui-ci discute avec un bot ou un agent actif. L'utilisateur voit le message entrant mais peut poursuivre la conversation en cours.
- Notifications exploitables : ces notifications ne sont remises que lorsque l'utilisateur n'est pas dans une conversation active avec un agent virtuel ou actif. Lorsque les utilisateurs terminent leur conversation avec un bot ou un agent actif, ils peuvent utiliser la commande **Afficher la 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 aux notifications

Les utilisateurs finaux peuvent s'abonner ou se désabonner des notifications sur le canal qu'ils utilisent. Par exemple, le menu de 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 des Slack services, Microsoft Teams les Workplace from Facebook utilisateurs finaux gèrent leurs abonnements aux notifications à l'aide des commandes **S'abonner** et **Se désabonner** .

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 **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Table	Table pour laquelle recevoir les 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.
Actifs	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 qu'un enregistrement est modifié 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 **Enregistrer un changement** 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 **Enregistrer un changement** 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, sélectionnez l'événement `incident.inactive` . Par défaut, cet événement est consigné dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident. 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, sélectionnez **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définissez les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Destinataires	
Utilisateurs	Utilisateurs qui reçoivent la notification. Ajoutez des utilisateurs à partir de la table Utilisateur statique ([sys_user] ou de ses tables d'extension) pour définir les destinataires 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
	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 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 **Soumettre** pour les Agent virtuel 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 les Agent virtuel notifications.
- Définissez le contenu des notifications.

Créer des destinataires supplémentaires pour les Agent virtuel notifications

Créez et définissez des destinataires supplémentaires pour une Agent virtuel notification à transmettre sur les canaux de messagerie instantanée ou de messagerie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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 à l'aide d'une condition 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications** et sélectionnez la notification pour laquelle vous souhaitez créer des destinataires supplémentaires.
2. Dans la liste connexe Destinataires supplémentaires, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Destinataires des notifications supplémentaires

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 rempli automatiquement avec l'utilisateur [sys_user] comme valeur par défaut.
Application	Le champ d'application de l'enregistrement du destinataire.
Actifs	Option permettant d'activer la notification pour les destinataires supplémentaires définis.
Destinataires statiques	Noms des destinataires du champ d'application de la table de destinataires sélectionnée.
Destinataires dynamiques	
Conditions dynamiques	Conditions de filtre dynamique 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 un groupe d'utilisateurs afin d'envoyer 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : Un seul enregistrement actif peut être ajouté pour une table de destinataires particulière. Si vous souhaitez ajouter un autre enregistrement pour la table des destinataires, vous devez désactiver l'enregistrement actuel.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir le Agent virtuel contenu des notifications

Créez le contenu d'une Agent virtuel notification transmise dans un canal de messagerie ou de messagerie instantanée.

Avant de commencer

- Les images des cartes d'images doivent avoir une largeur de 400 pixels ou plus et doivent 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 vrai. La valeur par défaut de cette propriété système est faux, 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 Agent virtuel les notifications à l'aide de la substitution de paramètres pour ajouter un contenu dynamique à l'en-tête du message 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 à partir de la table utilisée pour la notification. Par exemple, si vous souhaitez personnaliser l'en-tête d'un message pour une notification qui utilise la table Incident et que vous souhaitez inclure la **priorité** de l'incident dans le message, utilisez la colonne **Sélectionner une variable** pour sélectionner la variable pour la priorité de l'incident.
- Notifications basées sur les 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 notifications avancées afin de spécifier le contenu dynamique provenant de différentes sources de données et d'identifier les services tiers, tels que le raccourcissement d'URL pour rationaliser les liens dans le contenu.

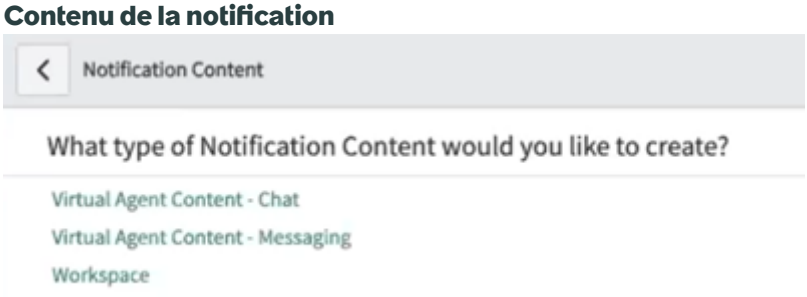
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 **Contenu 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 Contenu 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 Agent virtuel - Messagerie instantanée** : la notification est destinée aux canaux de messagerie instantanée.
   - **Contenu Agent virtuel - Messagerie** : la notification est destinée à un canal de messagerie, tel que 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 sur le formulaire :

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 : ▪ **Simple** : une notification de message uniquement, qui contient des informations à examiner. ▪ **Carte d'enregistrement** : notification qui contient des informations sur un enregistrement particulier dans une table. ▪ **Carte d'image** : une notification qui contient des images.
Table	(Pour les cartes d'enregistrement) Table pour laquelle recevoir les notifications. Ce champ est renseigné automatiquement avec la table définie dans la notification.

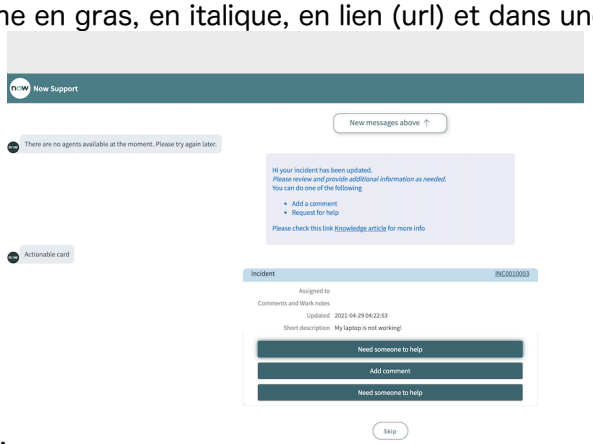
Traduction automatique

© 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
Champs	(Pour les cartes 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.
Actifs	Option permettant d'activer le contenu de la notification.
Activer le lien	(Pour les cartes d'enregistrement) Option permettant d'ajouter un lien vers l'enregistrement.
Avancés	Option qui ouvre l'éditeur de script pour la saisie d'un script qui renvoie du contenu dynamique pour l'en-tête de notification et le contenu du message extrait de plusieurs sources de données.
Script	(Pour le contenu avancé des notifications) Script que vous pouvez modifier pour spécifier du contenu dynamique à partir de diverses sources de données, y compris des services tiers (tels que le raccourcissement d'URL), à utiliser dans l'en-tête et le contenu du message.
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 Priorité :${priority}` ▪ Pour les notifications basées sur les événements : spécifiez les variables `${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 texte enrichi. Si vous souhaitez créer un message personnalisé avec un contenu dynamique, saisissez le texte du message et spécifiez les variables utilisées dans le texte : ▪ Pour les notifications basées sur des 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 qui vous a été affecté : ${short_description}` ▪ Pour les notifications basées sur les événements : spécifiez les variables `${event.parm1}` et `${event.parm2}` pour identifier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 paramètres spécifiques aux événements qui transmettent des informations d'enregistrement dans le contenu de la notification. Un message de notification défini avec le format de texte enrichi s'affiche en gras, en italique, en lien (url) et dans une  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 image) 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 image) 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 et sélectionnez **OK.** ▪ Pour supprimer l'image, sélectionnez **Supprimer**. Le fichier est immédiatement supprimé.
Texte alt de l'image	(Pour les cartes image) Texte de remplacement pour l'image à afficher dans la carte.

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 des Agent virtuel notifications.

b. Sélectionnez **Envoyer** ou **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.

Que faire ensuite

- Pour configurer un canal de livraison, reportez-vous à la section Configurer un canal de livraison des Agent virtuel notifications.
- Si vous créez une notification exploitable, consultez Définir les actions.

Configurer un canal de livraison des Agent virtuel notifications

Configurez un canal de livraison des notifications en Agent virtuel 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 ne peuvent sélectionner qu'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 plus d'informations sur les canaux, reportez-vous à la section Canaux dans Interfaces conversationnelles.

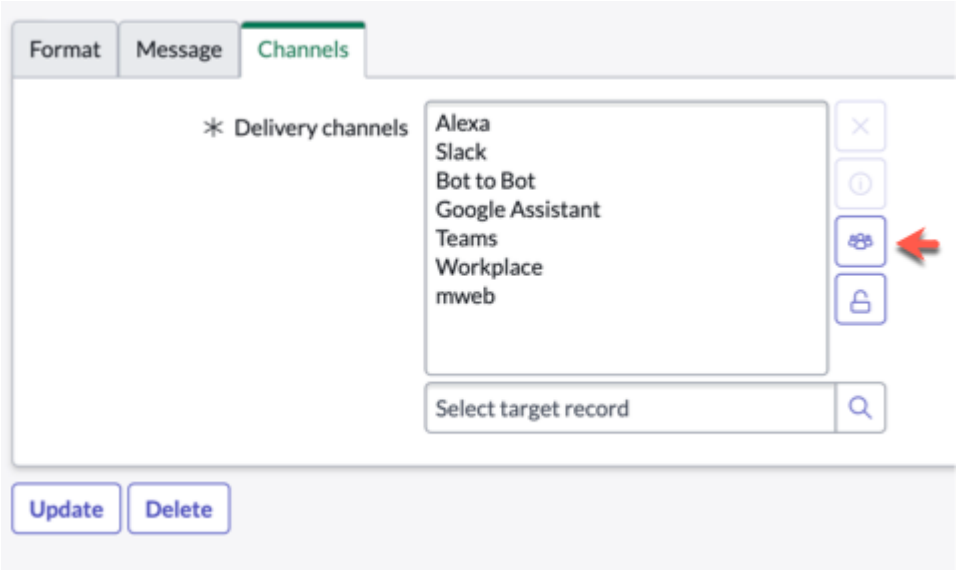
Les canaux de livraison font également partie de plusieurs conversations actives dans Agent virtuel. Consultez Acheminer Agent virtuel NLU les notifications via plusieurs portails pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 pour la notification que vous configurez.
   - Pour mettre à jour les canaux de livraison pour le contenu de la messagerie, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Canaux de livraison.
   - Pour mettre à jour les canaux de livraison pour le contenu de la messagerie instantanée, sélectionnez l'option **Ajouter/Supprimer plusieurs** dans la liste connexe Canaux de livraison.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Lorsque vous avez défini tous les canaux de livraison applicables, sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Le canal mweb est destiné au client Web et le canal NASS est destiné à la messagerie instantanée améliorée. Si aucun canal de messagerie instantanée spécifique n'est défini, les notifications sont déclenchées sur tous les canaux de messagerie instantanée disponibles par défaut. Agent virtuel Les administrateurs peuvent modifier les canaux de messagerie instantanée associés à une notification à tout moment.

5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du canal de livraison

Champ	Description
Contenu de la notification	Référence du contenu de la notification préremplie pour le canal de livraison.
Actifs	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).

Traduction automatique

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

Définir des Agent virtuel actions de notification

Créez les actions d'un canal de messagerie instantanée ou de messagerie afin d'envoyer des Agent virtuel notifications exploitables.

Avant de commencer

- Une action nécessite une rubrique associée, 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, comme parler à un agent (assistance de l'agent actif) ou les commentaires de l'agent (Agent virtuel commentaire). Envisagez de travailler avec les auteurs de vos rubriques pour déterminer les rubriques appropriées et les actions correspondantes. Pour plus d'informations sur la conception des Agent virtuel rubriques, reportez-vous à la section Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

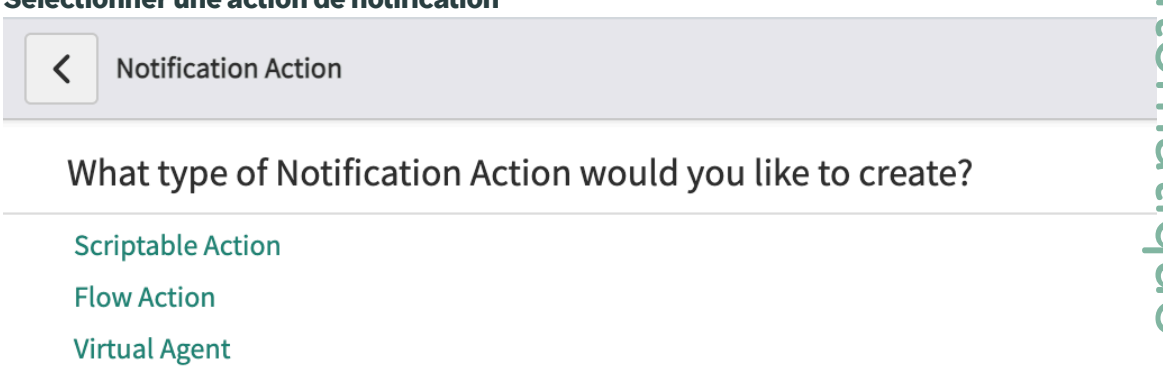
  Remarque :
  Les actions scriptables et les actions de flux sont asynchrones et exécutées lorsque vous sélectionnez l'action sans Agent virtuel rubrique. Vous pouvez sélectionner un flux existant qui est défini ou vous coordonner avec les auteurs de flux pour envoyer des notifications exploitables.

- Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 une 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, Parler 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 actions de script et de flux sont Agent virtuel toutes deux asynchrones.
Type de modèle	Type d'actions configurées. Par exemple, rubrique NLU/mot clé ou rubrique LLM. Si un utilisateur sélectionne LLM, cette action sera envoyée à un LLM Agent virtuel. Si la NLU est sélectionnée, cette action ne concerne qu'une NLU activée Agent virtuel.
Sujet	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.
Actifs	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 à 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Entrées	
Script	Script pour transmettre des entrées à une action de flux. 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 les 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 le contenu de la notification à diffuser dans un canal de messagerie instantanée ou de messagerie 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 administrateur.

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 **Tous** > **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. Remplissez 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 également les placer dans l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'elles apparaissent sur 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
Actions répertoriées dans l'événement parm1	Actions répertoriées dans un paramètre d'événement. Les utilisateurs et les actions ne peuvent pas être transmis dans le paramètre. Par exemple, si vous saisissez 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.
Actifs	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 saisissez 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 du 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 Actions de lien vers le contenu.
   b. Sélectionnez le contenu actionnable, puis l'option **Désactiver l'option Ignorer** .

> **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, voir Activer 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

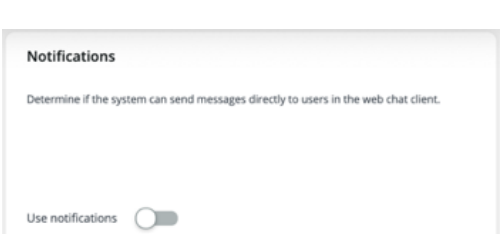
Activez Agent virtuel les notifications afin que vos utilisateurs finaux puissent recevoir des notifications dans les canaux pris en charge Agent virtuel .

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

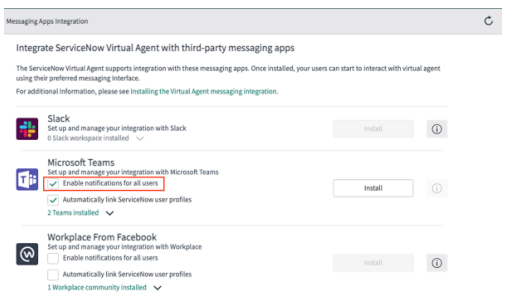
Procédure

Activez les notifications pour vos utilisateurs dans le canal approprié :

Canal	Description
Messagerie instantanée améliorée	La *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* propriété système est définie par défaut sur vrai dans Propriétés système (sys_properties.list). Cette propriété permet Agent virtuel aux utilisateurs d'afficher des notifications dans la messagerie instantanée améliorée. Pour plus d'informations sur la Agent virtuel configuration des notifications, reportez-vous à la section Configurer un canal de livraison des Agent virtuel notifications.
Widget de messagerie instantanée (mweb)	**a.** Accédez à la **Tous** > **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 les marques de votre Agent virtuel 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.

Canal	Description
Intégrations de messagerie Slack, Microsoft Teams ou Workplace	**a.** Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**. **b.** Pour l'intégration de messagerie appropriée, sélectionnez **Activer les notifications pour tous les utilisateurs**. 
Intégration de messagerie instantanée personnalisée	**a.** Accédez à la **Tous** et dans le navigateur de filtre, saisissez sys_cs_channel.list. **b.** Dans Canaux de messagerie, sélectionnez l'enregistrement d'intégration personnalisé 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 personnalisées de la messagerie instantanée dans Agent virtuel.

Les notifications sont envoyées aux destinataires via le Agent virtuel bot dans les canaux que vous avez activés.

Configurer les privilèges d'accès entre périmètres pour les blocs de rubriques et les contrôles personnalisés

Permettez aux auteurs de rubriques et aux développeurs 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 : admin

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 des privilèges entre périmètres .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les modules d'extension de Agent virtuel conversation pour les applications qui sont les périmètres source et cible, par exemple les modules d'extension CSM (com.sn_csm.virtualagent) ou ITSM Agent virtuel (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 **Tous** > **Applications système** > **Accès à l'application entre périmètres** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le formulaire Privilège entre périmètres, renseignez les champs suivants.

Champ	Valeur
Périmètre source	Application demandant l'accès aux ressources d'une autre application.
Périmètre cible	Application dont les ressources sont demandées (le périmètre avec les blocs de rubriques ou les contrôles personnalisés).
Nom cible	Nom de la ressource demandée : sys_cs_topic
Type cible	Table
Opération	Lire
Statut	Autorisation pour cet enregistrement : autorisée

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Le privilège entre périmètres est répertorié dans le tableau Privilèges entre périmètres [sys_scope_privilege]. Les auteurs de rubriques ou les développeurs peuvent accéder aux blocs de rubriques ou aux contrôles personnalisés à partir du périmètre cible.

Créer ou modifier des catégories personnalisées Agent virtuel

Créez ou modifiez des catégories personnalisées pour organiser et regrouper des ressources connexes Agent virtuel , telles 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 dans Concepteur d'agent virtuel.

Pour vos utilisateurs finaux, vous pouvez rendre l'étiquette de catégorie personnalisée visible dans le menu du sélecteur de rubriques afin que les rubriques associées soient affichées par catégorie.

Avant de créer une nouvelle catégorie, examinez les catégories existantes (**Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Catégories**) afin de déterminer si vous avez besoin d'une nouvelle catégorie.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les rubriques prédéfinies ont des catégories par défaut associées 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 **Tous** > **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	Étiquette de la catégorie.
Description	Brève description de l'objectif de la catégorie.
Application	Périmètre de l'application de la catégorie.
Visible par l'utilisateur final	Option permettant d'afficher l'étiquette de la catégorie dans le menu du sélecteur de rubrique pour les utilisateurs finaux. **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 quand une rubrique est affichée pour les utilisateurs finaux.

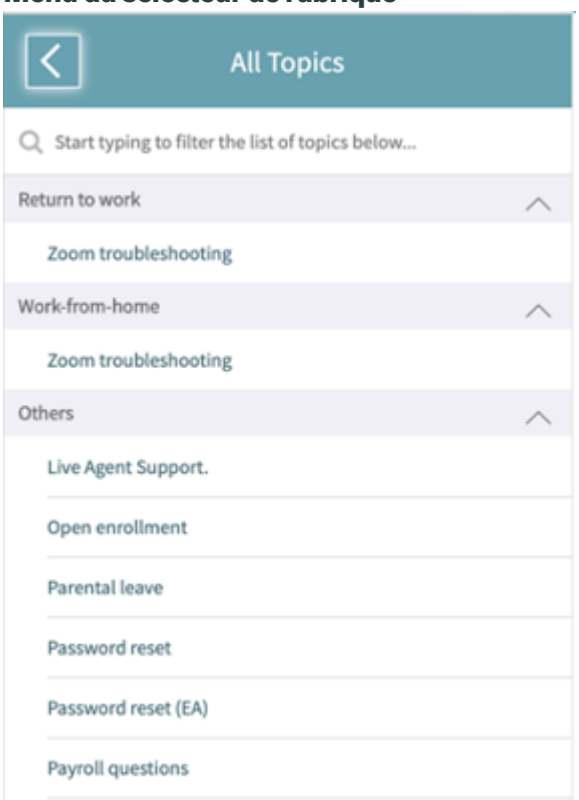
3. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   La catégorie de la rubrique apparaît dans les éléments suivants :
   - **Collecteur** de liste de catégories (zone de liste double) sur la page Concepteur d'agent virtuel Propriétés de la rubrique dans afin que vous puissiez affecter une ou plusieurs catégories à une rubrique.
   - **Filtre de catégorie** sur la page Rubriques, afin de pouvoir afficher les rubriques par catégorie.
   - Cartes de rubriques sur la page Rubriques, pour les rubriques auxquelles des catégories sont affectées.
   - Menu du sélecteur de rubrique affiché aux utilisateurs finaux, si vous avez rendu la catégorie visible. Les rubriques comportant 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 catégories sont répertoriées dans la catégorie Autres.

Menu du sélecteur de rubrique



4. Pour supprimer une catégorie de rubrique, ouvrez-la, 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 ni dans le filtre **Catégorie** de la page Rubriques dans 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. Permettez-leur 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 de l'informatique d'entreprise, des RH et du service client. Vous pouvez concevoir, élaborer et tester des conversations avec Concepteur d'agent virtuel.

Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel

Il s'agit d'un Concepteur d'agent virtuel outil de diagramme permettant de créer et de gérer des rubriques, qui sont des plans pour les conversations entre un agent virtuel et son utilisateur. Vous pouvez concevoir des rubriques qui aident vos utilisateurs à résoudre des problèmes courants au travail ou à les guider dans des tâches en libre-service.

Agent virtuel Les conversations sont construites à l'aide de rubriques. Lors de la création d'une rubrique, vous pouvez utiliser divers composants (contrôles) pour créer la logique d'une conversation, ainsi que les réponses que l'utilisateur voit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et gérer les éléments suivants dans Concepteur d'agent virtuel:

- Flux secondaires et actions conversationnels pour les conversations compatibles LLM

  Agent virtuel les conversations peuvent inclure des flux secondaires et des actions s'ils ont été rendus conversationnels dans Studio de workflow les conversations, ou des rubriques qui incluent des flux secondaires et des actions via le nœud utilitaire Action.

  - Les flux secondaires et actions conversationnels ne sont disponibles dans Concepteur d'agent virtuel que si Now Assist dans Agent virtuel a été configuré.
  - Les flux secondaires et actions conversationnels sont également affichés dans Concepteur d'agent virtuel si le Now Assist panneau est disponible. Pour en savoir plus sur le Concepteur d'agent virtuel Groupe, reportez-vous à Now Assist panel .
  - Les flux secondaires et actions conversationnels n'apparaissent aux utilisateurs au cours d'une conversation que si la compétence Flux secondaires et actions est activée dans Now Assist Administrateur. Pour plus d'informations, consultez Now Assist dans Agent virtuel.

  Remarque :
  Les flux secondaires et actions conversationnels ne sont pas applicables à la vue de page des cartes de Concepteur d'agent virtuel rubrique héritées.

- Compétences personnalisées

  Vous pouvez afficher les compétences personnalisées créées dans Kit de compétences Now Assist .Concepteur d'agent virtuel Pour plus d'informations, consultez Gérer les compétences personnalisées dans Concepteur d'agent virtuel.

- Agents IA

  Vous pouvez afficher les agents IA créés dans Studio d'agent IA via Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Gérer les agents IA dans Concepteur d'agent virtuel.

Agent virtuel peut utiliser le grand modèle de langage (LLM) ou Compréhension du langage naturel (NLU) pour faire correspondre la demande de l'utilisateur à la conversation ou à la rubrique appropriée.

Avec la découverte de rubriques LLM, vous pouvez utiliser l'IA générative via Now Assist l'entrée Agent virtuel pour faire correspondre la demande de l'utilisateur à la conversation ou au sujet souhaité. Avec Now Assist , vous Agent virtuel pouvez tester et publier vos modèles à partir Concepteur d'agent virtuel de . Now Assist in Agent virtuel utilise des LLM et des compétences d'IA générative pour améliorer les taux de réorientation et réduire la quantité de travail Compréhension du langage naturelNLU nécessaire à la découverte de rubriques. Pour plus d'informations, consultez Découverte de rubriques LLM dans Agent virtuel.

Avec NLU la découverte de rubriques /mot clé, l'auteur de la rubrique associe la rubrique à une *intention* dans un NLU modèle. Une intention décrit ce que l'utilisateur veut atteindre. Les énoncés de l'utilisateur sont mis en correspondance avec les 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 *un mappage*.

Si vous utilisez ServiceNow NLU la découverte de rubriques /mot clé, s'intègre Concepteur d'agent virtuel à Console NLU afin que vous puissiez mapper les rubriques à des modèles et intentions nouveaux ou existants sans quitter l'interface. En outre, vous pouvez également

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les énoncés, tester, former et publier vos modèles à partir de .Concepteur d'agent virtuel

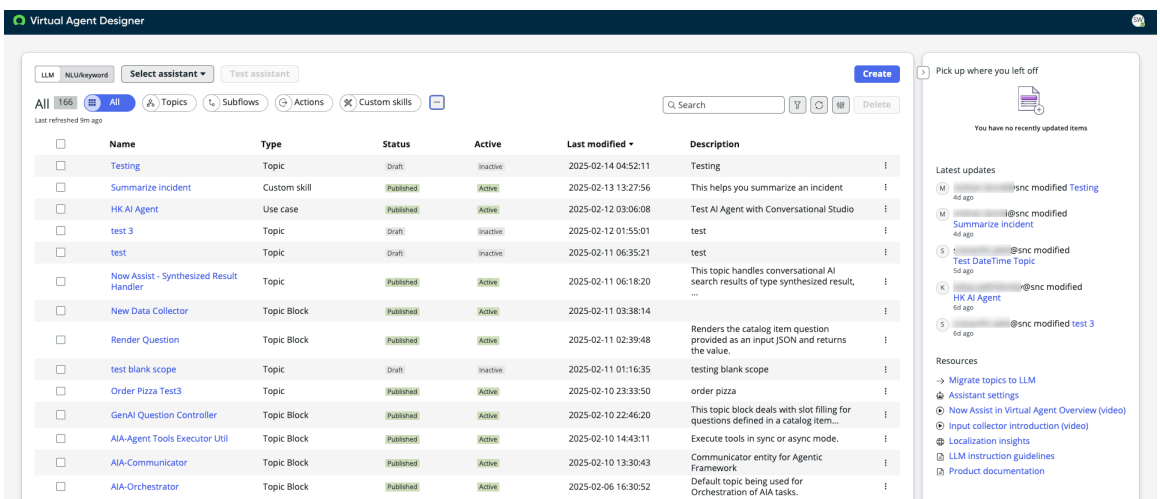
Page d'accueil Concepteur d'agent virtuel

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Lorsque vous ouvrez Concepteur d'agent virtuel, la page d'accueil répertorie les actifs de votre instance. Ces actifs comprennent des rubriques, des blocs de rubriques, des rubriques de configuration, des rubriques de conversation courte, des contrôles personnalisés, des flux secondaires, des actions et des agents IA.

Remarque :
Outre les rubriques de conversation courte, vous pouvez également définir des filtres de conversation courte pour rediriger les conversations en fonction de déclarations inattendues de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configure small talk filters .

Sur la page d'accueil, vous pouvez accéder à l'une de ces ressources et les modifier dans Concepteur d'agent virtuel, et créer des rubriques, des blocs de rubriques, des rubriques de configuration, des rubriques de conversation courte et des commandes personnalisées.



Remarque :
Les flux secondaires et actions conversationnels sont disponibles dans Concepteur d'agent virtuel si Now Assist in Agent virtuel a été configuré. Les flux secondaires et actions conversationnels sont également affichés dans Concepteur d'agent virtuel si le Now Assist panneau est disponible. Pour en savoir plus sur le Concepteur d'agent virtuel Groupe, reportez-vous à Now Assist panel .

Vous pouvez tester et prévisualiser les rubriques actives pour vérifier qu'elles fonctionnent comme prévu. Vous pouvez également trier et rechercher des rubriques. Si vous disposez de nombreux actifs, utilisez de la barre de recherche. et l'icône pour organiser et rechercher rapidement vos rubriques. Pour plus d'informations, consultez Page d'accueil Concepteur d'agent virtuel.

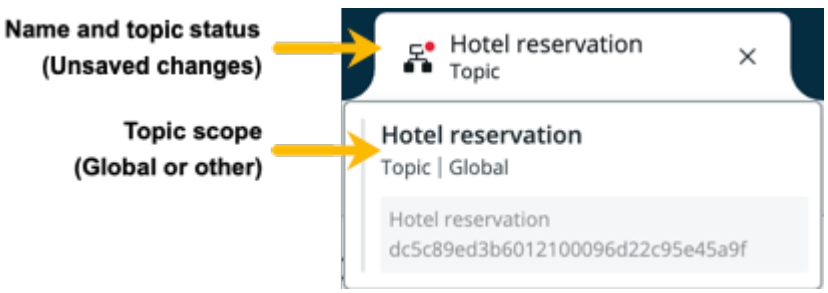
Chaque entrée de liste de rubriques identifie l'actif et fournit par défaut les informations suivantes :

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.

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique. Les rubriques de modèle contiennent également (Modèle) dans le nom.
Type	Les types de rubriques incluent Rubrique, Bloc de rubriques, Rubrique de configuration, Conversation courte, Contrôle d'entrée personnalisé, Contrôle de réponse personnalisé, Flux secondaires et Actions.
Statut	Les types d'états incluent Brouillon, Modifié (avec des changements non enregistrés) ou Publié.
Actifs	Indique si l'actif est actif ou inactif.
Dernière modification	Heure (minutes, heures, jours ou mois) à laquelle l'actif a été modifié pour la dernière fois.
Description	Description de l'actif. Pour les rubriques, ce champ est créé et mis à jour dans l'onglet Propriétés.

Lorsque vous ouvrez une rubrique, un onglet s'affiche dans la barre d'en-tête de navigation. Le nom de la rubrique est affiché sur l'onglet, et un point rouge s'affiche si la rubrique comporte des modifications non enregistrées. Passez la souris sur l'onglet pour afficher le champ d'application dans lequel la rubrique a été créée.

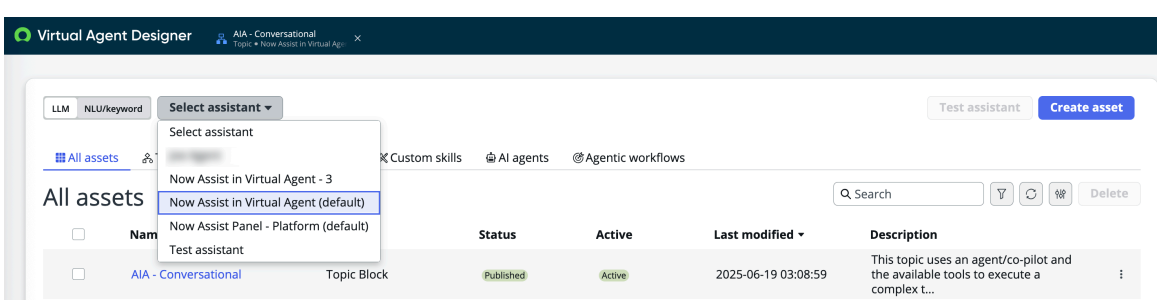


Lorsque vous ouvrez un flux secondaire ou une action, un onglet s'affiche dans la barre d'en-tête de navigation. Cet onglet ouvre le flux secondaire ou l'action dans Studio de workflow l'environnement Concepteur d'agent virtuel .

Assistants

Pour les rubriques LLM, la liste **Sélectionner un assistant** vous permet de filtrer les actifs en fonction du LLM Agent virtuel (assistant) sélectionné. Par défaut, les assistants suivants sont disponibles pour Concepteur d'agent virtuel:

- Now Assist dans Agent virtuel (par défaut)
- Panneau Now Assist : plateforme (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 créer de nouveaux assistants à partir de **Conversational Interfaces** > **Assistants**. Pour plus d'informations sur la création d'assistants, reportez-vous à la section Créer un assistant.

Pour plus d'informations sur les assistants LLM, reportez-vous à la section Assistants LLM.

Propriétés de rubrique

Utilisez l'onglet Propriétés de la rubrique **pour** identifier un Agent virtuel actif 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 ou NLU/keyword. Par exemple, si vous avez activé Now Assist une rubrique LLM et que vous travaillez avec elle, l'onglet **Propriétés** comprend des champs indiquant ce que vous voulez que la rubrique fasse et les assistants à utiliser. Si vous avez activé NLU, vous pouvez sélectionner **NLU/mot clé** dans le menu déroulant Type lorsque vous créez une rubrique. L'onglet **Propriétés** comprend des champs permettant d'identifier le modèle et l'intention NLU pour la rubrique.

Utilisez l'onglet **Propriétés** pour effectuer les actions suivantes :

- Spécifiez le nom et le type de ressource, tel que la rubrique, le bloc de rubriques, le contrôle personnalisé, etc.
- Spécifiez le type de modèle, l'objectif de la rubrique et les assistants qui peuvent exécuter cette rubrique pour Now Assist les clients.
- Spécifiez le type de modèle, ajoutez une description de rubrique, précisez l'objectif de la rubrique et sélectionnez 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 rubrique

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 NLU du modèle (le cas échéant) s'affiche 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 faire glisser des contrôles et de les déposer sur le canevas, vous pouvez sélectionner **Ajouter un nœud** pour insérer un nœud dans la ligne appropriée de la table. Lorsque vous vous concentrez sur une ligne (nœud) particulière, la feuille de propriétés correspondante pour le nœud s'affiche.

Lorsque vous créez ou mettez à jour votre conception, il peut être utile de basculer entre la vue de diagramme et la vue de table à l'aide de l'option **de vue de table** . Si votre conversation contient de nombreux nœuds, la vue de table vous permet de passer

Traduction automatique

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

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 l'onglet **Flux** pour effectuer les actions suivantes :

- Concevez votre flux de rubriques. Pour plus d'informations, voir Concevoir le flux de votre rubrique.
- Ajouter des variables de script. Pour plus d'informations, consultez Définir des variables de script pour une rubrique.
- Ajoutez des entités à votre rubrique. Pour plus d'informations, consultez Utiliser des entités dérivées du système dans votre rubrique.
- Ajoutez des entités sans nœud si vous créez une rubrique pour Ajouter des entités NLU sans nœud à votre flux de rubriques.

Pour plus d'informations, consultez Onglet Flux de rubriques.

NLU Mappages de modèles et d'intentions

Si vous l'avez activée 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 et à une intention dans l'onglet **Propriétés** , vous pouvez utiliser l'onglet **Intention NLU** pour effectuer les opérations suivantes :

- Examinez les énoncés utilisés dans votre rubrique. Pour plus d'informations, consultez Examiner et modifier les énoncés et les entités associées.
- Formez vos NLU modèles. Pour plus d'informations, consultez Former, tester et publier 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 d'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 rubrique.

Langues de la rubrique

L'onglet **Langues** affiche l'état de traduction de la rubrique pour les langues qui ont été activées sur l'instance à la fois pour LLM et NLU les conversations. Si vous utilisez NLU/keyword, vous pouvez également consulter les mappages de langues pour cette rubrique.

Utilisez l'onglet **Langues** pour effectuer les actions suivantes :

- Affichez l'état de la traduction pour les modules d'extension de langue activés.
- Testez votre rubrique dans une langue donnée. Pour plus d'informations, consultez Afficher et tester la rubrique dans une langue spécifique.
- Modifier les traductions. Pour plus d'informations, voir Modifier les traductions des rubriques.
- Demandez des traductions. Pour plus d'informations, voir Demander la traduction des rubriques dans d'autres langues.

Traduction automatique

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

- Afficher et mettre à jour NLU le mappage de langues et d'entités. Pour plus d'informations, consultez Afficher ou modifier les mappages de langues NLU et les mappages 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

Découvrez 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 divers 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:

Now Assist dans Agent virtuel

Créez des conversations en langage naturel avec Now Assist. Agent virtuel utilise des grands modèles de langage (LLM) pour améliorer l'expérience de conversation et la réussite du workflow en libre-service grâce aux compétences d'IA générative.

Rubriques 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 professionnel, telles que la création ou la mise à jour de tickets ou la fourniture de réponses aux questions fréquemment posées. Dupliquez les rubriques prédéfinies que vous souhaitez utiliser, puis personnalisez-les pour votre organisation.

Recommandations de sujets d'Agent virtuel

Utilisez l'application Recommandations de sujets pour identifier des rubriques prédéfinies Agent virtuel qui peuvent être rapidement implémentées dans votre organisation. Recommandations de sujets Permet Détection d'intention d'analyser les données de votre organisation et de trouver des rubriques prédéfinies pertinentes dont votre organisation peut tirer parti, ainsi que de nouvelles rubriques qu'il serait utile de créer.

Introduction à la conception de conversations

Utilisez Concepteur d'agent virtuel des contrôles et des éléments de conversation réutilisables pour créer le dialogue entre vos conversations et Agent virtuel l'utilisateur final. Avant de commencer, assurez-vous d'effectuer les opérations suivantes :

Identifiez le cas d'utilisation d'une conversation.

Déterminez qui utilisera un sujet de conversation et l'objectif, comme la résolution d'un problème utilisateur ou l'assistance à une tâche en libre-service. En plus de rassembler les exigences 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 passer en revue vos demandes de support dans le 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 qu'un agent virtuel pourrait vous aider.

Traduction automatique

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

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 façon de gérer chaque branche et si les utilisateurs peuvent revenir à un point antérieur de la conversation.

Les conversations ont un début (le salut), un milieu et une fin, qui peuvent inclure une enquête ou un numéro d’incident à suivre. Au milieu, réfléchissez à la façon dont l’utilisateur pourrait avoir besoin de changer de rubrique, en fonction du problème.

Si vous utilisez LLM, demandez-vous si vous souhaitez ajouter ou restreindre une collecte de données de l’utilisateur par des moyens tels que des instructions supplémentaires au LLM ou un remplissage d’emplacement personnalisé.

Si vous utilisez Compréhension du langage naturel (NLU), envisagez des scénarios dans lesquels un utilisateur pourrait vouloir changer de rubrique au cours d’une session de conversation. Par exemple, un utilisateur peut vouloir changer entièrement 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.

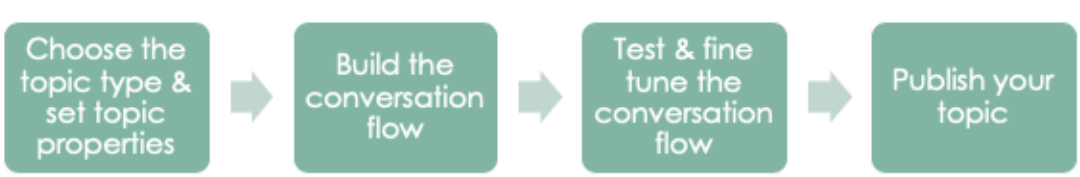
Envisagez de définir des filtres de conversation courte pour rediriger les déclarations des utilisateurs dans les conversations LLM, ou de créer des rubriques de conversation courte dans les conversations LLM et NLU/mots clés. Pour plus d'informations, consultez Configure small talk filters et Créer une rubrique de conversation courte.

Vous pouvez également examiner les rubriques de configuration, les rubriques de conversation et les blocs de rubriques prédéfinis (flux secondaires réutilisables qui effectuent certaines étapes de conception et 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 comporte les étapes de base suivantes :

Processus de conception de rubrique



Les propriétés d’une 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 comment et quand la rubrique est utilisée.

Traduction automatique

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

Si vous utilisez Now Assist dans Agent virtuel, vous pouvez associer votre rubrique à un assistant LLM pour rendre la rubrique disponible à cet assistant. Vous pouvez également améliorer la découverte de rubriques pour votre rubrique LLM en utilisant autant de détails pertinents que possible dans la description de la rubrique.

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 diverses ressources, reportez-vous aux rubriques , Créer un bloc de rubrique réutilisable et Créer une Agent virtuel rubriqueCréer un contrôle personnalisé.

Avoir des connaissances dans les domaines suivants (ce qu'il faut savoir avant de commencer)

- Connaissance générale des structures de table de la plateforme et de l'application ServiceNow .
- Si vous utilisez LLM, une compréhension du fonctionnement des grands modèles de langage et des assistants LLM.
- 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, une compréhension des intégrations HTML, JavaScript et REST.

Planifier la structure et le but d'une conversation

La première étape de l'implémentation d'une Agent virtuel rubrique consiste à décider ce que la rubrique couvre. Réfléchissez au public cible et à ce que vous voulez que le public accomplisse lors de l'utilisation de la conversation. Pour 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 ce but, le sujet a besoin des éléments suivants :

- Invite de l'utilisateur à sélectionner un incident
- Une sortie montrant l'état de l'incident
- Invite à demander si l'utilisateur souhaite laisser un commentaire
- Contrôle d'utilitaire pour créer une branche de conversation sur cette réponse
- Invite de l'utilisateur à saisir un commentaire
- Contrôle utilitaire pour ajouter l'entrée de l'utilisateur en tant que commentaire dans l'incident

Il y a des considérations supplémentaires lors de la création de rubriques pour les conversations LLM. Pour plus d'informations, consultez Description LLM et directives d'instruction pour Agent virtuel les rubriques et .

Créer le flux de conversation avec Agent virtuel des contrôles

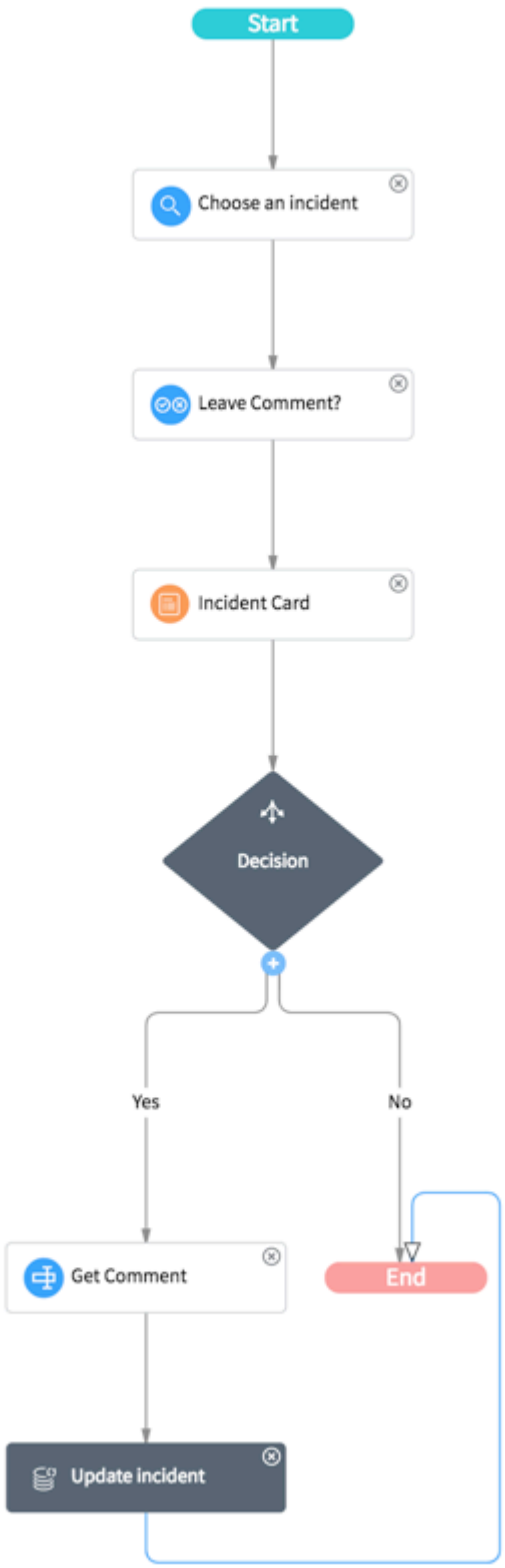
La conversation ressemblera au flux de dialogue suivant.

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 l'apparence d'un flux terminé. Gardez à l'esprit que vous construirez votre sujet progressivement et que vous le testerez 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

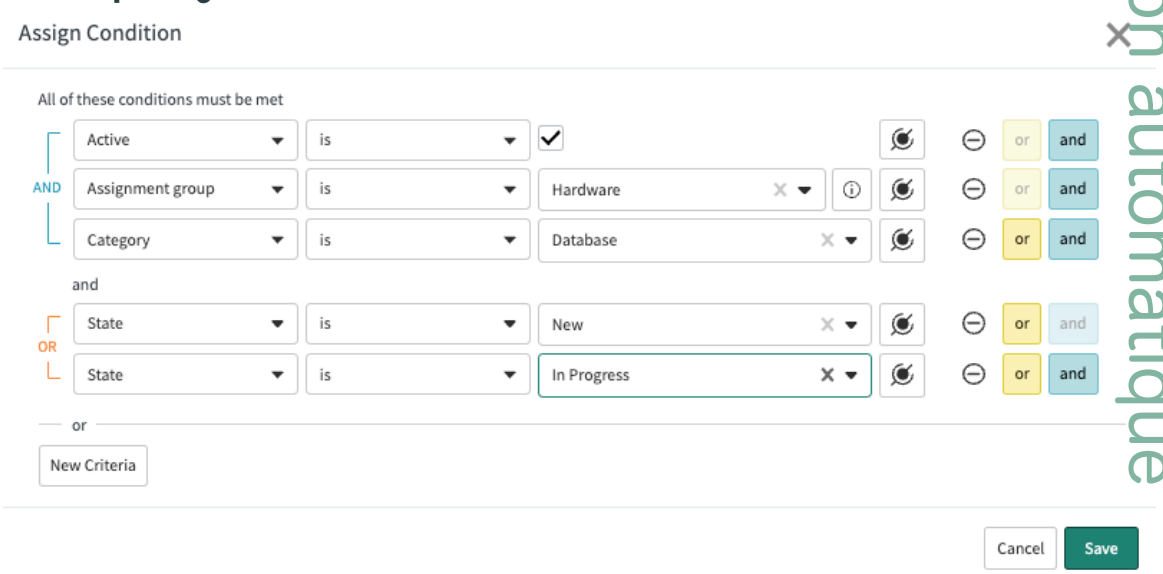
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Configurer les contrôles dans la conversation

Cet exemple commence par définir le flux de conversation dans Concepteur d'agent virtuel, après 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 votre Concepteur d'agent virtuel rubrique, ajoutez un nœud de contrôle **Choix dynamique** au flux de conversation. Ce contrôle est utilisé pour sélectionner l'incident.
   a. Entrer Choisissez un incident pour la propriété **Nom du nœud**. Le nom de variable choose_an_incident est automatiquement généré pour le contrôle.
   b. Dans la propriété **Invite** , saisissez le texte que l'utilisateur voit avant de sélectionner un incident. Par exemple, veuillez choisir un enregistrement d'incident.
   c. Dans la propriété **Remplir les choix par** , sélectionnez *Enregistrement*.
   d. Dans la propriété **Table**, sélectionnez *Incident [incident]*.
   e. Dans la propriété **Choix de filtre** , 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 générateur de conditions



2. Ajouter 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 une carte d'état pour la propriété **Nom du nœud** .
   b. Dans la propriété **Type de carte** , sélectionnez *Enregistrer*.
   c. Dans la propriété **Enregistrement** , sélectionnez *Choisir un incident*. Ce choix fait référence au contrôle Choix dynamique créé à l'étape précédente, de sorte que les données affichées proviennent de l'enregistrement qui y a été 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 contrôle des **champs** , sélectionnez un champ. Les choix disponibles sont les champs disponibles sur l'enregistrement choisi. Dans ce cas, vous pouvez voir les champs sur la table d'incident.

e. Une fois qu'un champ a été sélectionné, sélectionnez l'option *Ajouter un champ* pour ajouter des champs supplémentaires à la carte. Pour supprimer des champs de la carte, sélectionnez l'icône de suppression située à droite du champ.

3. Ajouter un contrôle *booléen* au flux. Ce contrôle est utilisé pour inviter le client à poser une question oui/non. Dans ce cas, le contrôle vérifie si l'utilisateur souhaite laisser un commentaire sur l'enregistrement d'incident sélectionné.

a. Saisissez Laisser un commentaire ? pour la propriété **Nom du nœud**. Le nom de variable leave_comment_ est automatiquement généré pour le contrôle.

b. Dans la propriété **Invite** , saisissez le texte que l'utilisateur voit avant l'invite. Par exemple, Voulez-vous laisser un commentaire pour cet incident ?

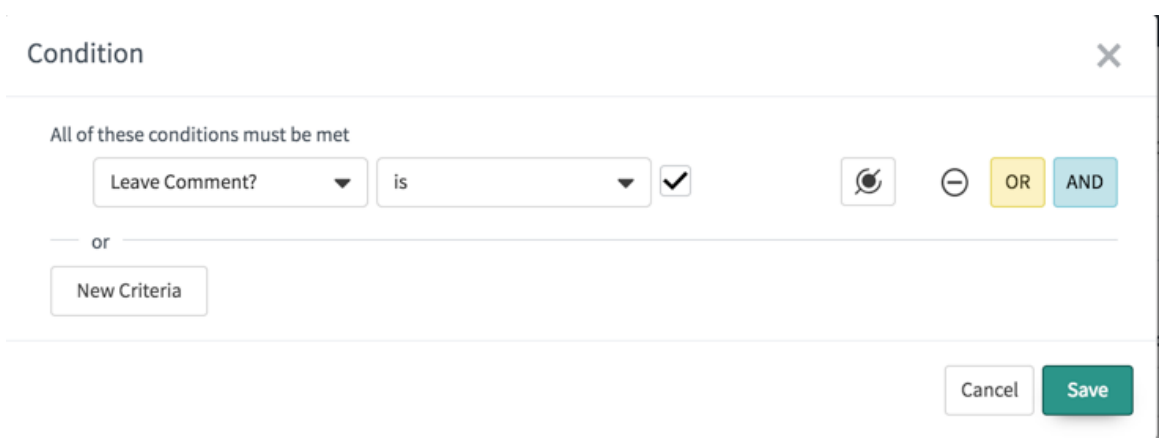
4. Ajouter un contrôle *de décision* au flux. Ce contrôle divise la conversation en deux chemins d'accès possibles. Le chemin d'accès à la conversation dépend du choix que l'utilisateur a fait à l'étape précédente.

a. Il n'y a aucune propriété sur le contrôle de décision ; cependant, il y a des propriétés sur les branches sous la décision. Par défaut, il existe une seule branche étiquetée *Toujours*. Sélectionnez l'icône bleue plus en bas du contrôle de décision. Une deuxième branche apparaît, également étiquetée *Toujours*.

b. Sélectionnez l'une des branches pour accéder aux propriétés de cette branche.

c. Changer le nom pour laisser un commentaire.

d. Dans la propriété de condition, sélectionnez l'option **Condition** , puis sélectionnez le bouton **Ajouter une condition** . Utilisez le générateur de conditions pour créer une condition, comme illustré dans la capture d'écran suivante.



Si la valeur de **Laisser un commentaire ?** est *vraie*, 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. Sélectionnez l'autre branche de la décision pour accéder aux propriétés de cette branche.

f. Remplacez le nom par Aucun commentaire.

g. Dans la propriété de condition, sélectionnez l'option **Condition** , puis sélectionnez le bouton **Ajouter une condition** . Utilisez le générateur 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 **Laisser un commentaire ?** est *fausse*, 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 devrait également mener à ce nœud. Sélectionnez la flèche au bas de cette branche et faites-la glisser jusqu'au nœud **Fin** .

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 des commentaires pour la propriété **Nom du nœud** . Le nom de variable get_comment est automatiquement généré pour le contrôle.

b. Dans la propriété **Invite** , saisissez le texte que l'utilisateur voit avant l'invite. Par exemple, Veuillez saisir votre commentaire.

c. Vous pouvez éventuellement saisir une valeur dans le champ **Avancés** > **Messages de confirmation** > **Confirmation de l'achèvement de l'entrée** propriété. Cette valeur s'affiche après la saisie d'un commentaire par l'utilisateur.

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** .

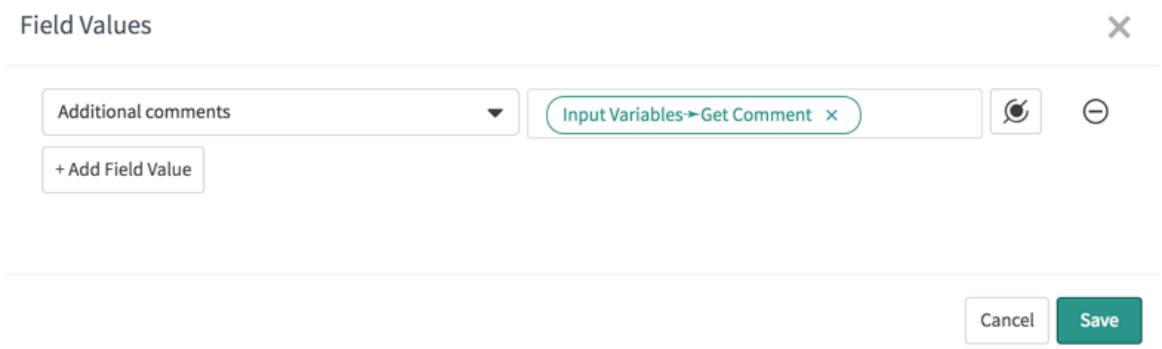
b. Dans la propriété **Type d'action** , sélectionnez *Mettre à jour un enregistrement*.

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 ici est celui que ce contrôle Action d'enregistrement met à jour.

d. Dans la propriété **Champ** , sélectionnez *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. Sélectionnez l'icône de sélection de pastilles de données icône 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 contrôle **Entrée de texte** à l'étape précédente.

g. Sélectionnez **Enregistrer**.

Tester la conversation

Utilisez le bouton **Test** pour tester le flux de la conversation. Prévisualisez souvent les rubriques tout au long du processus de conception pour détecter rapidement les erreurs ou les comportements inattendus. Pour plus d'informations sur l'identification et la résolution des problèmes avec les rubriques, reportez-vous à la section Déboguer une Agent virtuel rubrique.

Créer une Agent virtuel rubrique

Utilisez cette propriété Concepteur d'agent virtuel pour créer et modifier Agent virtuel des rubriques (conversations). Construisez 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

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Procédez comme suit :

- Revue Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.
- Configurez Agent virtuel les paramètres. Par exemple, si vous créez des rubriques de grand modèle de langage (LLM), activez Now Assist dans .Agent virtuel Pour plus d'informations, consultez Assistants de configuration. Si vous créez des Compréhension du langage naturel rubriques (NLU), configurez les paramètres NLU. Pour plus d'informations, consultez Configurer Compréhension du langage naturel 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 des ITSM rubriques, vérifiez que vous êtes dans le champ d'application **Conversations d'agent virtuel ITSM** (et non dans le champ d'application ITSM NLU du modèle de Agent virtuel conversations). Pour plus de détails, voir Changer le périmètre de l'application pour Concepteur d'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.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

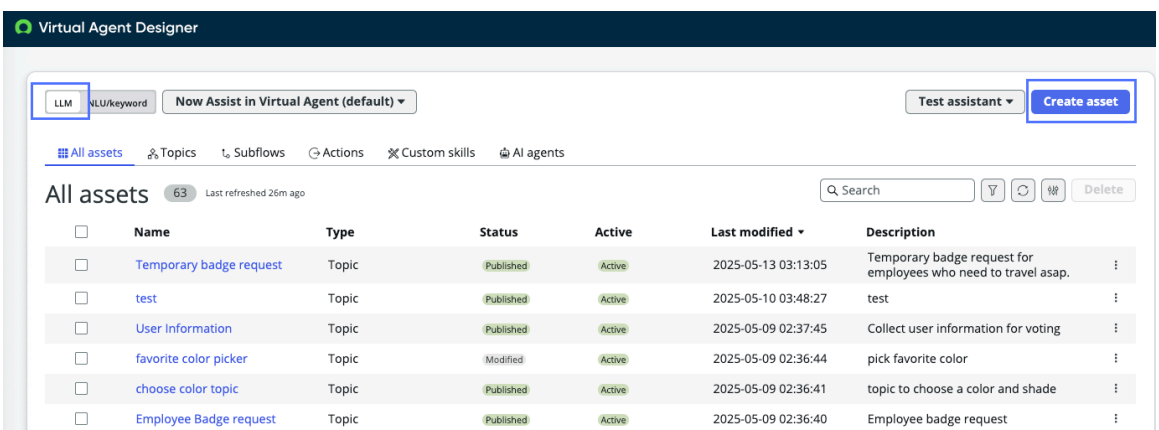
La rubrique est à l'état Inactif jusqu'à ce que vous la publiiez. La publication d'une rubrique modifie l'état de la rubrique sur Actif et déploie automatiquement la rubrique pour vos Agent virtuel clients.

Le type de rubrique LLM (Large Language Model) 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 Découverte de rubriques LLM dans Agent virtuel.

Lorsque NLU cette option 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 pour la rubrique. Vous pouvez également spécifier des mots clés à Agent virtuel utiliser comme solution de secours s'ils NLU ne renvoient pas une intention et une rubrique correspondantes. Pour plus d'informations, consultez Découverte de rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) dans Agent virtuel.

Procédure

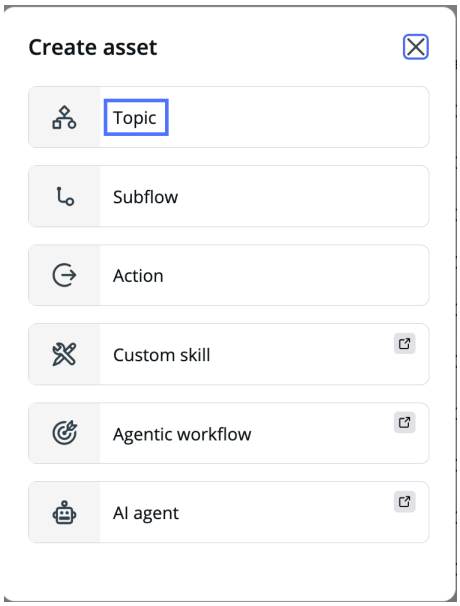
1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sélectionnez **LLM** ou **NLU/mot clé** en fonction du type d'actif que vous créez.
3. Sélectionnez le type d'actif.
   - Pour les actifs LLM :
     a. Sélectionnez **Créer un actif**.



     b. Dans la fenêtre modale Créer un actif, sélectionnez **Rubrique**.

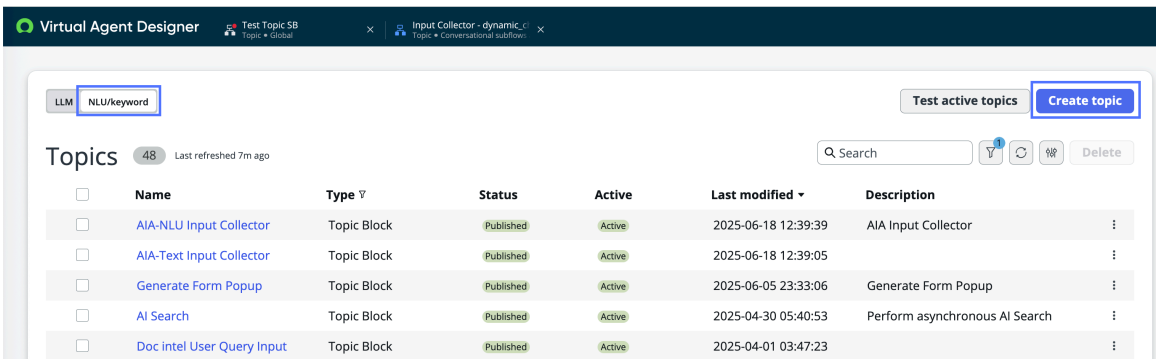
Traduction automatique

© 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.



Important :
La sélection de l'un des autres actifs dans le modal ouvrira le flux de création dans l'application respective.

- Pour les actifs NLU, sélectionnez **Créer une rubrique**.



4. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Créer une rubrique.
5. Dans le formulaire de création de rubrique, sélectionnez **Créer**.
6. Sous l'onglet **Flux** , créez le flux de conversation.

Étapes de flux	Description
Ajouter des contrôles	Pour créer le flux de rubriques : **a.** Sélectionnez les contrôles pour les entrées utilisateur, les réponses d'agent 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	b. Pour chaque nœud, complétez la feuille de propriétés correspondante. Dans la barre d'en-tête de la rubrique, sélectionnez **Enregistrer**. La barre d'en-tête de la rubrique affiche un message Enregistrement en cours... Le message de toast Votre rubrique enregistrée avec succès s'affiche 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 de l'utilisateur, Réponses de l'agent et Utilitaires.Concepteur d'agent virtuel Utilitaires Lorsque vous ajoutez des contrôles, recherchez un badge d'avertissement jaune ou un badge d'erreur rouge dans le coin du contrôle. Le chiffre sur le badge indique le nombre de problèmes dans ce contrôle, tels que des informations obligatoires manquantes dans la feuille de propriétés. (La mise en surbrillance d'un badge ou de la bannière « Incomplet » en haut de la feuille de propriété détaille les éléments nécessitant une correction.)
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 la rubrique, sélectionnez **Enregistrer**. La barre d'en-tête de la rubrique affiche un message Enregistrement en cours... Le message de toast Votre rubrique enregistrée avec succès s'affiche 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 dont la variable de script est utilisée par les expressions JavaScript suivantes dans le flux. En outre, vous pouvez supprimer un nœud de décision uniquement lorsqu'il dispose d'une seule branche.

7. 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 en cours NLU/Rubriques de mots clés.

   Si le panneau, Microsoft Teams l'application ou Slack l'application est configuré pour votre environnement, les options d'aperçu Now Assist de ces canaux sont affichées dans la liste du bouton 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 Agent virtuel à des applications de messagerie.

8. Lorsque vous avez terminé avec la rubrique, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires sur les rubriques (icône ⋮) dans la barre d'en-tête de la rubrique, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La rubrique est à l'état Inactif jusqu'à ce que vous la publiiez.
   La barre d'en-tête de la rubrique affiche un message Enregistrement en cours... Le message de toast Votre rubrique enregistrée avec succès apparaît dans le coin inférieur droit pendant quatre secondes et peut être fermé en sélectionnant le **X** dans 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.

Que faire ensuite

[store-future: BEGIN review]

Remarque :
Par défaut, Graphique de connaissances n'est pas activé pour toutes les compétences. Pour activer Graphique de connaissances certaines compétences d'IA générative, accédez à **Tout** et saisissez sys_gen_ai_skill_config.list. Dans la colonne **Utiliser le graphe de connaissances** , sélectionnez une compétence et changez la valeur en vrai.

[End]

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 qui peut 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 groupe de modèles nouveau ou 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 NLU pour la découverte de rubriques, cela signifie que votre rubrique est associée à une NLU intention, qui contient des énoncés d'utilisateurs potentiels et d'autres informations. Lorsqu'une rubrique est associée à une intention, elle est *mappée* à cette intention. Un NLU modèle est un groupe d'intentions connexes.

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 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.

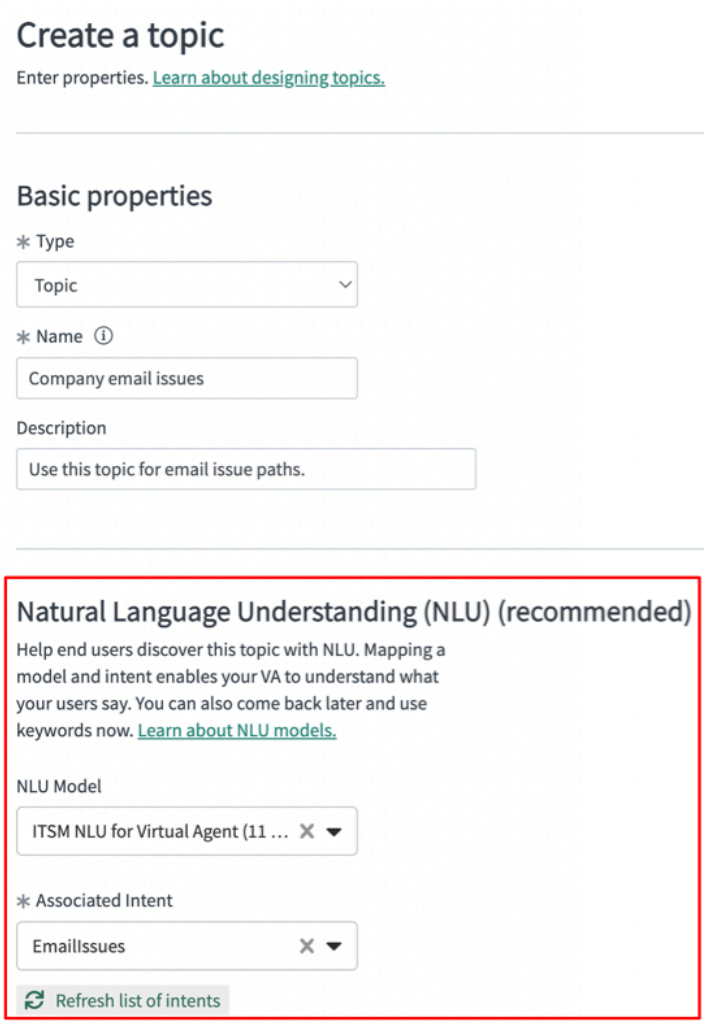
- Créez et mappez la rubrique à un nouveau modèle et à une nouvelle intention.

  Si plusieurs langues ont été activées dans NLU 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 multilingue NLU.

Par exemple, lors de la création d'une rubrique, vous pouvez sélectionner le modèle et son NLU intention associée. Dans la rubrique des problèmes de messagerie de l'entreprise suivante, le modèle sélectionné dans la liste déroulante Modèle NLU est le modèle **ITSM NLU pour Agent virtuel (11 langues**). Après avoir sélectionné le NLU modèle, la liste des 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 multilingue NLU

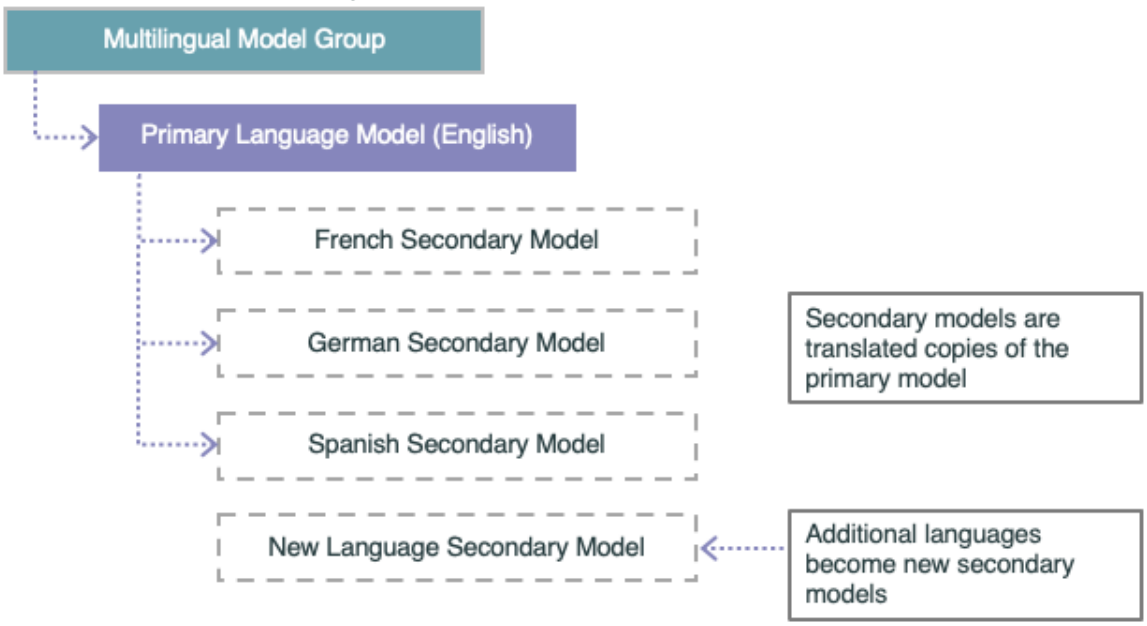
Lorsque vous mappez une rubrique à un groupe de modèles multilingues dans Concepteur d'agent virtuel, les mappages de rubriques pour les langues activées sont configurés automatiquement.

Les groupes de modèles contiennent un modèle de langue principale, 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 de langue secondaire dans l'onglet **Langues** de la rubrique.

Étant donné que le contenu d'un modèle secondaire n'est qu'une copie traduite de son contenu de modèle primaire, les mappages de langues secondaires doivent toujours pointer vers le même groupe de modèles que la langue principale. Pour cette raison, 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 langue de ce groupe. Concepteur d'agent virtuel vous informe du changement.

Message des mappages NLU mis à jour



Remarque :
Vous pouvez mapper des modèles unilingue à une rubrique tant qu'il n'y a pas de conflit avec les modèles de langue 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 Concepteur d'agent virtuel partir de , la langue primaire 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

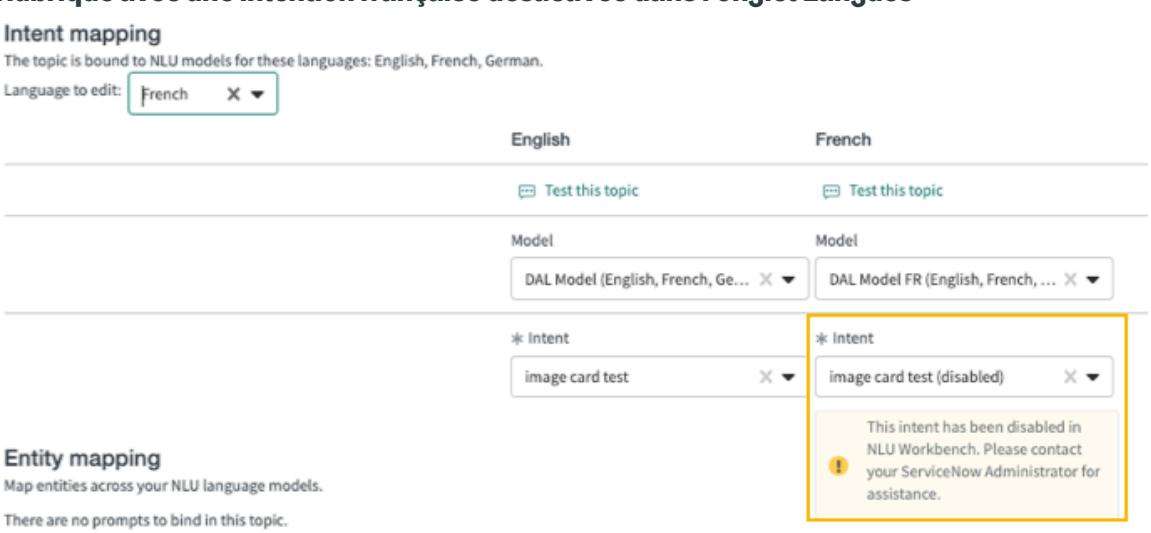
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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 principale au sein du groupe de modèles est désactivée, l'intention principale s'affiche comme désactivée dans Concepteur d'agent virtuel. Lorsque la langue primaire est désactivée, l'intention est toujours mappée à la rubrique, mais toutes les intentions secondaires sont également affichées comme désactivées. En effet, les langues secondaires dépendent toujours de la langue principale dans un modèle. Si une intention pour une ou plusieurs langues secondaires est désactivée, les autres langues restent actives. Concepteur d'agent virtuel Affiche des messages pour indiquer que certaines intentions sont actuellement désactivées.

Rubrique avec une intention française désactivée dans l'onglet Langues



Pour permettre 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 il se peut que tous les modèles existants ne s'affichent pas lorsque vous créez ou modifiez des rubriques. Concepteur d'agent virtuel Effectue les opérations suivantes :

- Affiche uniquement les groupes de modèles contenant des modèles de langue qui reflètent la session actuelle de l'utilisateur.
- Affiche un avertissement si le groupe de modèles sélectionné possède 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.
- Garantit que les noms de modèles ou les noms d'intention en double ne sont pas utilisés.
- Si une rubrique est mappée à un groupe de modèles multilingue, les groupes de modèles unilingues sont masqués dans l'onglet **Mappage de langues 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.

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 rubrique. Si cette situation se produit lorsque vous tentez de publier une rubrique, Concepteur d'agent virtuel affiche un message d'erreur.

Modifier les énoncés et 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 ou à une intention, l'onglet NLU n'est pas disponible. Spécifiez un modèle et une intention dans l'onglet **Propriétés** au format Concepteur d'agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 sélectionnez **Ajouter**.
   - Sélectionnez l'icône en forme de crayon pour modifier un énoncé.

     Lorsque vous avez terminé d'apporter des modifications, sélectionnez **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. La NLU peut faire correspondre des entités définies à l'entrée de l'utilisateur pour remplir les emplacements. Vous pouvez définir cinq types d'entités. Pour plus d'informations, consultez Entités NLU .
5. Sélectionnez **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 une rubrique de mots clés existante

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 la NLU sur l'instance dans les paramètres généraux d'Agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Ouvrez une rubrique existante.
3. Sélectionnez l'onglet **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.

4. Dans le champ **Modèle NLU** , effectuez l'une des actions suivantes :

   Remarque :
   Si le champ Modèle **NLU** n'apparaît pas et que vous l'avez Now Assist activé, assurez-vous de ne pas avoir 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 entrez 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 nouvelle intention.

     Dans le champ **Nom de l'intention** , acceptez la valeur par défaut ou entrez un nom pour la nouvelle intention.

6. **Facultatif :** Dans le champ **Mots clés** , saisissez des phrases clés ou des termes 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 dans 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 d'entités, voir Entités .
8. Apportez d'autres changements dans l'onglet **Flux** , tels 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 avec la rubrique, sélectionnez **Enregistrer** dans la barre d'en-tête de la rubrique.

Résultats
La rubrique modifiée est à l'état Inactif 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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si un contrôle personnalisé invite un utilisateur à fixer 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 inciter l'utilisateur lorsqu'il n'y a pas de fente, utilisez les contrôles 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.

Pour plus d'informations sur NLU les entités, voir Entités . Pour plus d'informations sur les entités système, reportez-vous à la section NLU Entités système.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Ouvrez une rubrique et affichez l'onglet **Flux** .
3. Dans la barre latérale, sélectionnez l'onglet Variables, puis l'icône **Entrée** .
4. Remplissez 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 selon votre choix. ○ **Chaîne** : texte alphanumérique. Affiche le champ **Format d'entrée** . Choisissez le texte brut ou une règle de conformité, en fonction du type de données. ○ **Vrai/faux** : valeur booléenne, oui ou non. ○ **Date/heure** : Date, heure ou les deux. Affiche le champ **Format d'entrée** . ○ **Choix statique** : choix définis de l'utilisateur. Affiche **le nom d'affichage** et **la valeur pour stocker les paires de** champs. ○ **Choix dynamique** : choix des enregistrements de table. Affiche **les champs Renseigner les choix par**, **Table** et **Filtrer les choix** . La valeur peut être conditionnelle ou scriptée. Pour plus de détails, voir Types de données d'entrée dans les Agent virtuel rubriques.
Nom	Nom de la variable pour l'entité. Les noms de variables doivent être uniques dans le cadre 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 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	◦ Texte : n'importe quelle chaîne de texte (pas de validation) ◦ E-mail : format composé d'un préfixe d'e-mail (nom d'utilisateur), d'un symbole @ et d'un domaine. ◦ Adresse IP (IPV4, IPV6) : format de livraison de communication de données pour la version 4 ou la version 6 du protocole Internet. ◦ 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 s'affichent lorsque le format attendu n'est pas saisi. **Remarque :** Pour obtenir des exemples de formats de téléphone et d'adresse IP, consultez E.164 formats de téléphone et types de champs d'adresse IP.
Propriétés du type de données Date/Heure	
Format d'entrée	Type de contrôle de la date/heure à afficher. Sélectionnez l'un des formats suivants : ◦ **Date** : affiche uniquement le calendrier mensuel permettant à l'utilisateur de sélectionner la date. ◦ **DateHeure** : affiche à la fois un calendrier mensuel et un sélecteur d'heure. ◦ **Heure** : affiche uniquement le sélecteur d'heure permettant à l'utilisateur de sélectionner l'heure (heures et minutes).
Propriétés du type de données de choix statique	
Choix [Pour le type de données Choix statique]	Saisissez deux choix ou plus comme suit : ◦ **Nom d'affichage** : Brève 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 [Valeurs d'enregistrement uniquement]	Si vous avez sélectionné **Enregistrement** comme méthode de remplissage des choix, sélectionnez la table dans laquelle rechercher.
Choix de filtres	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.

Champ	Description
[Valeurs d'enregistrement uniquement]	○ **Créateur de conditions** : crée un filtre utilisé pour sélectionner un sous-ensemble d'enregistrements dans la table. ○ **Script** : définit la liste d'énumération des options (liste de choix) à afficher. La paire nom-valeur est stockée sous forme d'objet de chaîne.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Les entités NLU apparaissent en même temps que les variables d'entrée de rubrique dans la barre latérale Variables.



Remarque :

Vous pouvez supprimer une valeur remplie d'emplacement pour inviter à nouveau l'utilisateur (en la dissociant de la valeur d'entrée initiale). Pour plus d'informations, consultez la section sur la méthode `vaInputs.myvar.unbindEntity() ;` dans Agent virtuel Scripts.

Créer une branche de Agent virtuel conversation avec un utilitaire de décision

Vos conversations peuvent avoir besoin de créer des branches en fonction des entrées ou des choix de l'utilisateur final. Utilisez l'utilitaire Décision pour créer des branches à 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Ouvrez une rubrique et affichez l'onglet **Flux** .
3. Faites glisser l'utilitaire **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.

4. Cliquez sur le signe plus (**+**) sous le nœud.
   Une deuxième branche nommée **Always** est ajoutée sous le nœud Utilitaire de décision.
5. Cliquez sur le signe plus (**+**) sous le nœud pour ajouter des branches 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.

6. Cliquez sur une étiquette de branche, puis spécifiez les propriétés de branche dans le formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la succursale.
Condition	Logique d'expression permettant de spécifier une condition pour suivre cette branche dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie. ○ **Condition** : utilisez les 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

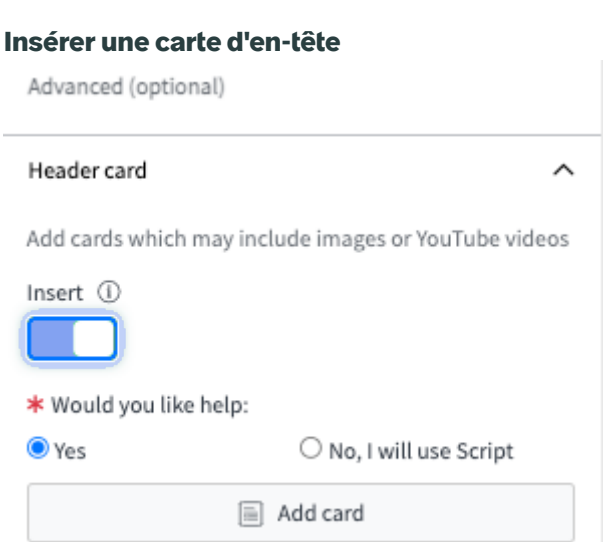
Lorsque vous créez une rubrique, vous pouvez inclure des Agent virtuel images et des vidéos YouTube sur les contrôles de saisie utilisateur Choix statique et Choix dynamique.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur** et ouvrez une rubrique ou créez-en une nouvelle.
2. Sous l'onglet Flux, faites glisser un contrôle de saisie 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 le commutateur **Insérer** pour l'activer.



5. Sous *Would you like help?*, sélectionnez **Oui** ou **Non, je vais utiliser 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.

- Si vous avez sélectionné **Oui**, sélectionnez **Ajouter une carte** et renseignez 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 le saisir directement dans le champ de texte ou utiliser une pastille de données ou un script pour fournir la valeur.
Lien de titre	URL à utiliser pour le lien hypertexte du titre de la vidéo. Vous pouvez le 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 de l'image	Lien URL de l'image. Vous pouvez le 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 une image** pour charger l'image. Ce champ n'est disponible que pour les options de carte d'image grande et petite.
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 de carte d'image grande et petite.
ID de la vidéo Youtube	La 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 un script**, sélectionnez **Ajouter un script** pour entrer un script afin d'afficher le média souhaité, en suivant l'exemple de la boîte de dialogue 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**.

Changer le périmètre de l'application pour Concepteur d'agent virtuel les rubriques

Définissez le périmètre de l'application avant de créer ou de mettre à jour une rubrique. Par exemple, si vous créez des ITSM rubriques, vérifiez que vous êtes dans le champ d'application **Conversations d'agent virtuel ITSM** (et non dans le champ d'application ITSM NLU duCompréhension du langage naturel modèle () pour Agent virtuel les conversations).

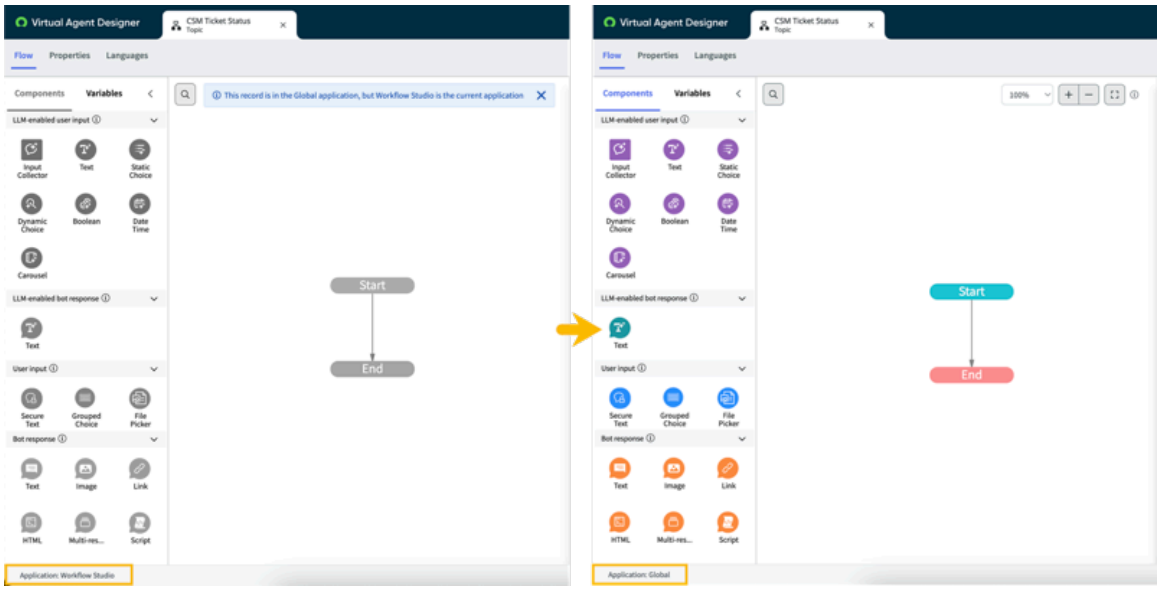
Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous ouvrez ou créez une rubrique, le périmètre de votre application actuel s'affiche dans une barre d'état sur la page de la rubrique. La barre d'état est visible dans tous les onglets de votre rubrique. Si vous ouvrez une rubrique qui n'appartient pas à votre champ d'application actuel, une bannière d'avertissement apparaît sur le canevas et vous ne pouvez pas modifier la rubrique. Vous pouvez toujours activer ou désactiver, publier ou dupliquer la rubrique. Si vous dupliquez la rubrique, le doublon est défini sur votre champ d'application actuel.

Si vous avez plusieurs rubriques ouvertes simultanément, chaque rubrique affiche son champ d'application individuel et toutes les rubriques non définies sur le champ d'application actuel sont verrouillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 barre de navigation unifiée, sélectionnez l'icône de globe (icône
2. Sélectionnez le **périmètre de l'application**, puis choisissez le périmètre approprié pour vos conversations. Par exemple, sélectionnez *`Workflow Studio`*.

> **Remarque :**
> Si vous utilisez Séparation de domaine, vous pouvez modifier le domaine dans lequel vous travaillez. Sélectionnez **Champ d'application de domaine : global** pour changer le domaine. Toutes les rubriques créées dans un domaine sont réservées aux utilisateurs de ce domaine. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine et Agent virtuel.

Résultats

Le périmètre de l'application est mis à jour et le nouveau périmètre s'affiche dans la page de la rubrique lorsque vous actualisez ou ouvrez la rubrique. Lorsque le champ d'application n'est pas global, un anneau apparaît autour de l'icône du globe (icône).

Si le nouveau champ d'application correspond à une rubrique qui a été verrouillée auparavant, la bannière d'avertissement disparaît et vous pouvez modifier la rubrique.

Que faire ensuite

Revenez à la création ou à la mise à jour de votre rubrique. Si vous avez plusieurs rubriques ouvertes, vous pouvez les trier en activant le commutateur à bascule **Onglets de groupe par périmètre de l'application** dans *`Virtual Agent Designer settings`*. Pour plus d'informations, consultez Page d'accueil Concepteur d'agent virtuel.

Définir des variables de script pour une rubrique

Utilisez la barre latérale Variables pour définir des variables de script pour une rubrique. Les variables de script peuvent stocker des informations qui ne se trouvent pas dans les ServiceNow tables. Ces informations peuvent ensuite être partagées ailleurs dans une 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

Pour plus d'informations sur l'écriture de scripts pour , reportez-vous à Agent virtuel la section Agent virtuel Scripts.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page d'accueil, ouvrez une rubrique existante ou créez-en une nouvelle.
   L'onglet **Flux** affiche le flux de conversation.
3. Dans la barre latérale, sélectionnez l'onglet Variables, puis 
4. Remplissez 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. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une rubrique de conversation courte

Créez des sujets de conversation qui permettent Agent virtuel d'engager 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

Si vous créez une rubrique de conversation courte LLM, assurez-vous de bien connaître les descriptions et les instructions de LLM. Pour plus d'informations, consultez Description LLM et directives d'instruction pour Agent virtuel les rubriques.

Si vous créez une rubrique de conversation courte NLU, définissez l'intention correspondante 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 qui divergent de la conversation de bot d'origine, généralement pour fournir des réponses ou des informations à des questions informelles que les utilisateurs finaux peuvent poser. Par exemple, vous pouvez créer des rubriques de conversation courte qui fournissent la météo actuelle ou l'heure de la journée. Lorsque les utilisateurs interagissent avec le bot via une rubrique de conversation courte, ils peuvent revenir à la rubrique de conversation d'origine.

Remarque :
Si vous avez activé Now Assist , Agent virtuel vous pouvez également créer des filtres de conversation courte pour rediriger la conversation si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Configure small talk filters .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez **Créer**.
3. Pour le Type, sélectionnez **Conversation rapide**.
4. Suivez les étapes de création d'une rubrique.

Remarque :

- Si vous créez une rubrique de conversation courte NLU/mot clé, renseignez les champs suivants sur la page Propriétés.

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 sujet de bavardage, n'oubliez pas de le publier lorsque vous êtes prêt à le 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 pour détecter des rubriques à utiliser dans les messageries instantanées, inclure une rubrique dans la liste que les utilisateurs voient, ou les deux. Les rubriques peuvent être des rubriques de configuration et des rubriques de conversation courte.

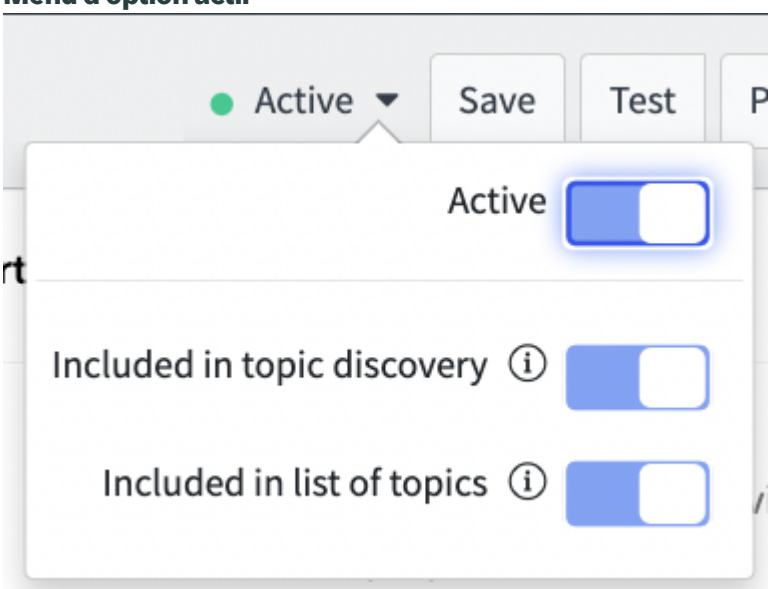
Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Concepteur d'agent virtuel inclut deux options dans l'option **Actif** de la barre d'en-tête.

Menu d'option 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.

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.

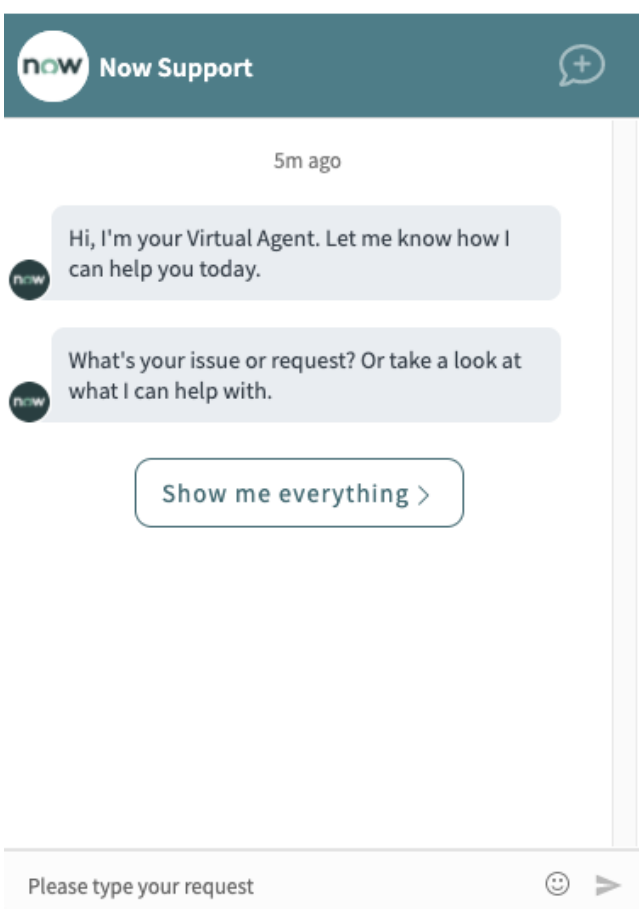
  En sélectionnant **Inclus dans la découverte de rubriques**, les administrateurs ou les auteurs de rubriques peuvent activer Agent virtuel la découverte de la rubrique à l'aide de mots clés ou Compréhension du langage naturel de (NLU) découverte.

  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.

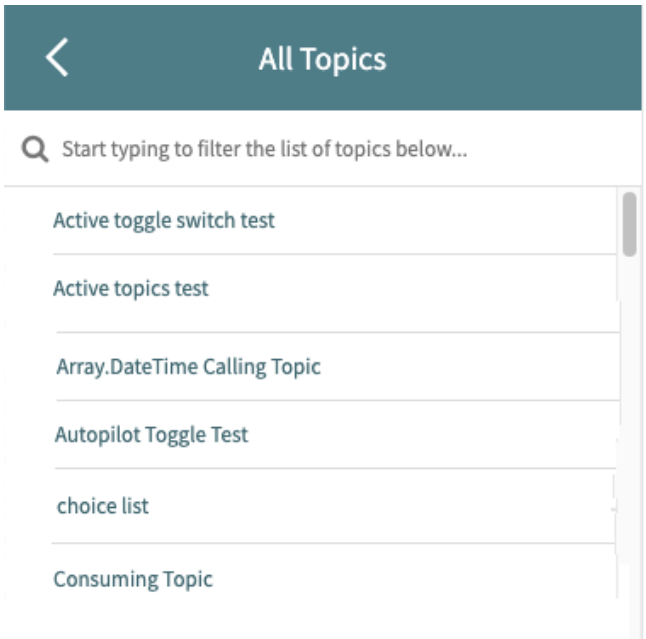
  Pour afficher le menu **Toutes les rubriques** , sélectionnez d'abord **Tout me montrer** dans la fenêtre de messagerie instantanée.



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 **l'option Inclus dans la découverte de rubriques**, la propriété **Est détectable par rubrique** dans la table Rubriques [sys_cs_topic] est définie sur vrai.

Est une rubrique détectable en option dans la table Rubriques

Topics | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Active	Applicability	Is Topic Discoverable	Is Topic Visible	CB Topic Id	Channels
Add Comments-Similar Incident	true	true	false	false	Add Comments-Similar Incident	

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, en fonction du 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	Activé	Activé
Configurations des rubriques	Désactivé	Activé
Rubriques de conversation courte	Désactivé	Activé

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Test** pour tester la rubrique.

Résultats

En fonction des options activées, Agent virtuel peut découvrir 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 NLU

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 *réservation de réservations* 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 renseignez l'onglet **Propriétés** , assurez-vous de choisir le modèle NLU *Booking Reservations* que vous avez créé dans un exercice précédent.
2. Faites glisser un composant de réponse de l'agent textuel sur le canevas, puis sélectionnez-le.
   Renseignez les champs de la feuille des propriétés.

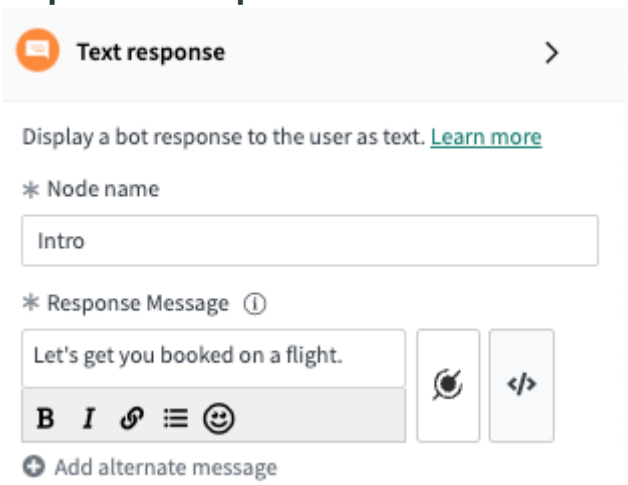
Feuille de propriétés de réponse

Champ	Description
Nom du nœud	`Saisissez Intro.`
Message de réponse	`Type : Faisons en sorte qu'on vous réserve 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.

Propriétés de la réponse textuelle d'introduction



3. Faites glisser un composant d'entrée utilisateur de texte sur le canevas. Renseignez les champs de la feuille des propriétés.

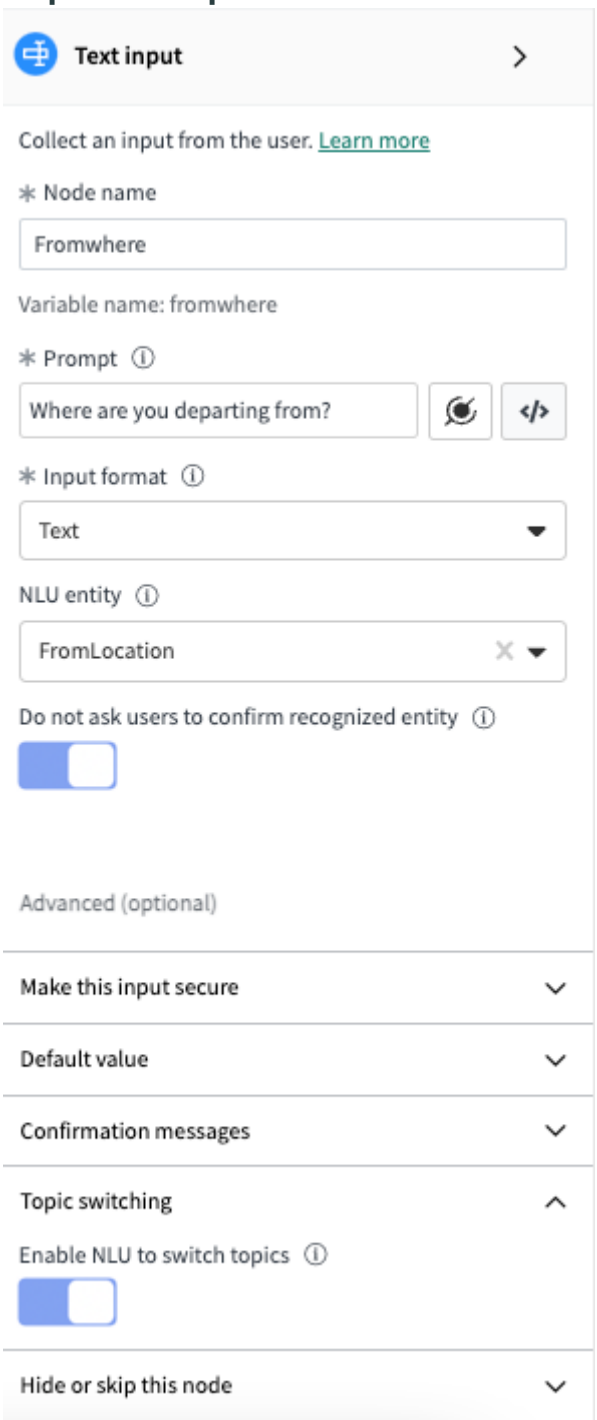
Feuille de propriétés des entrées de l'utilisateur

Champ	Description
Nom du nœud	Tapez d'où.
Invite	Type D'où partez-vous ?
Format d'entrée	Sélectionnez **Texte**. Cela ne limite 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 la NLU pour changer de rubrique	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.

Propriétés de réponse d'entrée de texte d'où



Traduction automatique

4. Faites glisser un autre composant d'entrée utilisateur de texte sur le canevas. Renseignez les champs de la feuille des propriétés.

Champ	Description
Nom du nœud	Tapez `Towhere`.
Invite	Type `Où allez-vous ?`
Format d'entrée	Sélectionnez **Texte**. Cela ne limite pas le format d'entrée.

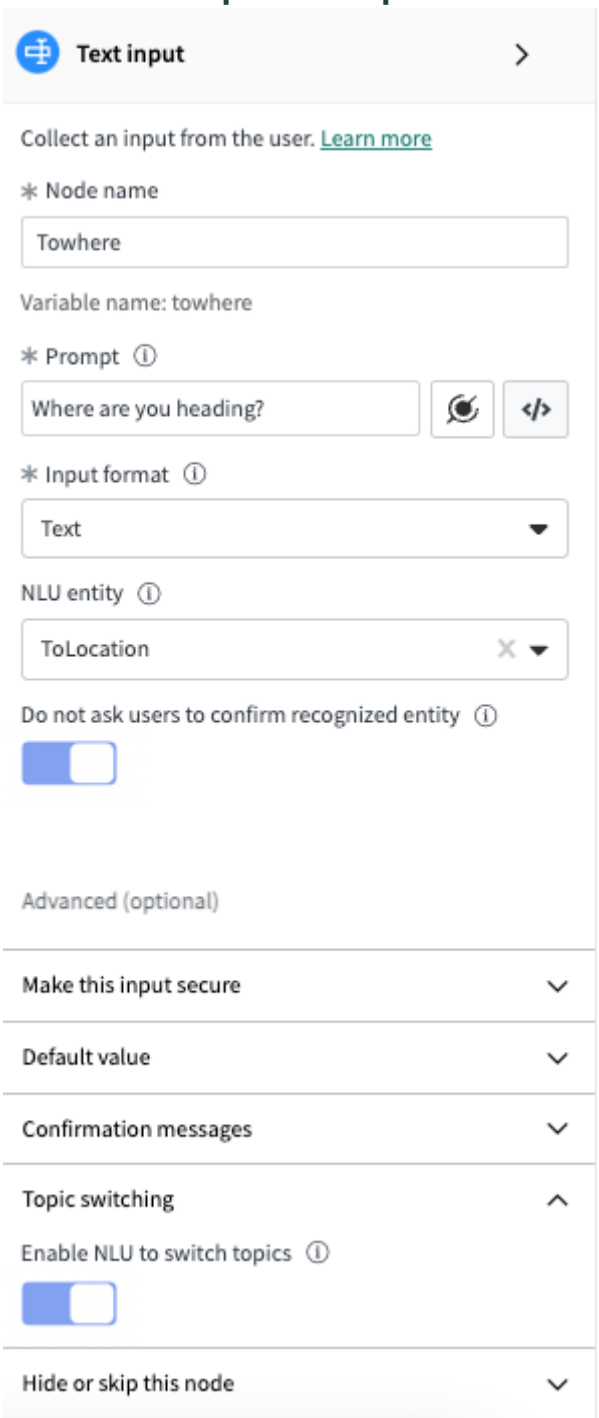
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

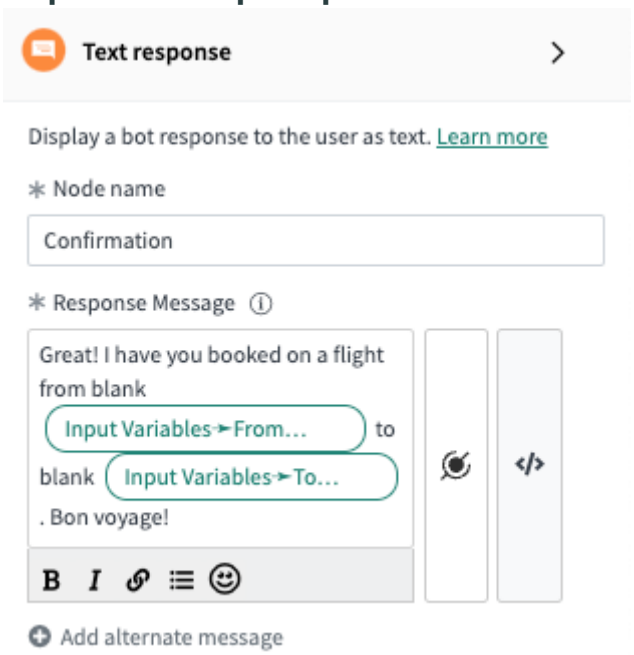
5. Faites glisser un autre composant de réponse de l'agent textuel sur le canevas, puis sélectionnez-le. Renseignez les champs de la feuille des propriétés.

Champ	Description
Nom du nœud	Confirmation de 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	Tapez Génial ! J'ai réservé un vol de [De où] à [Vers où]. 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 par texte de confirmation



6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Utilisez d'autres entités dérivées du système pour votre rubrique Réservation. Par exemple, vous pouvez utiliser des entités dérivées du système pour capturer les dates que l'utilisateur veut voyager.
Pour plus d'informations sur les entités système par défaut, reportez-vous à la section NLU Entités système.

Migration des NLU rubriques /mot clé Agent virtuel vers les rubriques LLM

Le workflow de migration de rubriques vous permet de migrer vos rubriques existantes Compréhension du langage naturel (NLU)/mots clés dans de nouvelles rubriques LLM (Large Language Model).

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Now Assist permet d'intégrer l'IA générative à Agent virtuel l'utilisation des rubriques LLM. Avec la migration de rubriques, il n'est pas nécessaire de recréer manuellement toutes vos NLU rubriques et mots clés pour qu'elles soient 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 de mots clés ne modifie pas les rubriques d'origine NLU ou de mots clés. Une copie de la rubrique 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.

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 avec LLM.

Tous les types de rubriques peuvent être migrés du type de modèle /Keyword vers le type de NLU modèle LLM au cours de la migration des rubriques, y compris les types d'actifs suivants :

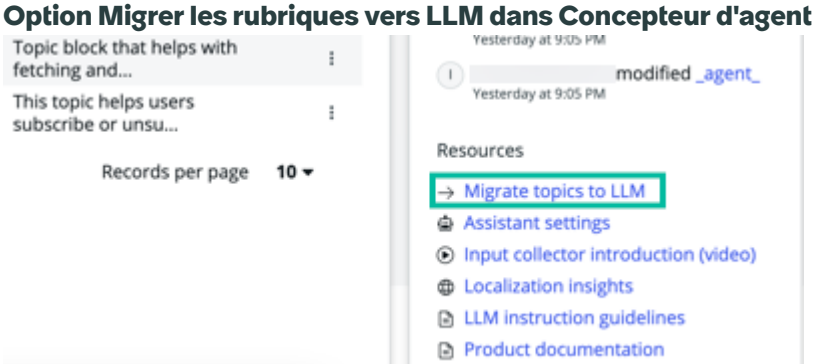
- Sujet
- Bloc de rubriques
- Configuration de la rubrique
- Conversation courte
- Contrôle d'entrée personnalisé
- Contrôle de réponse personnalisé

Si aucun problème de migration ne se produit, les types d'actifs précédents peuvent tous être publiés en option, à l'exception du bloc de rubriques. Bien que des blocs de rubriques dynamiques puissent être publiés en option, le type de bloc de rubriques est automatiquement publié une fois migré.

Rôles et accessibilité

Les utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin ou du rôle sn_vad_genai.topic_migration_admin peuvent travailler avec la migration de rubriques. La migration de rubriques est accessible via Concepteur d'agent virtuel l'option **Migrer les rubriques vers LLM** .

Option Migrer les rubriques vers LLM dans Concepteur d'agent virtuel



Propriétés système

Utilisez la propriété système **sn_vad_genai.utterances.count.for.topic.description** pour définir le nombre maximal d'énoncés NLU qui peuvent être donnés au LLM afin de générer la description d'une rubrique NLU migrée vers une rubrique LLM.

Descriptions des rubriques

Lors de la migration de NLU rubriques vers des 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 énoncés d'intention ou les NLU mots clés des rubriques pour créer des descriptions de rubriques LLM pendant le processus de migration. Si 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.

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 les NLU 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 rubriques par rapport aux énoncés de la rubrique d'origine NLU , le cas échéant, afin d'améliorer la pertinence et la force de la description de la rubrique.

Remarque :
NLU les énoncés eux-mêmes ne sont pas efficaces si vous les utilisez comme descriptions de rubriques pour les rubriques LLM. Évitez d'utiliser des énoncés NLU pour les descriptions de rubriques LLM. Les descriptions des rubriques LLM nécessitent des informations plus spécifiques et détaillées.

Pour plus d'informations sur la modification des descriptions de rubriques, reportez-vous à la section Migrer NLU des rubriques vers des rubriques LLM. Pour obtenir des exemples de descriptions de rubriques fortes, reportez-vous à la section Description LLM et directives d'instruction pour Agent virtuel les rubriques.

Descriptions des nœuds

Bien que NLU les noms de nœuds des rubriques migrent exactement en l'état 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 **d'une** rubrique, la valeur du champ Invite est migrée vers la valeur du champ **Description détaillée** . La migration de la valeur peut varier selon que cette valeur inclut le texte uniquement, les scripts ou les 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 de 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 Saisir le numéro d'incident, la valeur du champ **Description des détails** LLM est également Saisir 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

Traduction automatique

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

Comment la valeur du champ Invite migre vers la valeur du champ Description détaillée (suite)

NLU Valeur de champ d'invite	Valeur du champ de description détaillée LLM
	Description des détails du nœud LLM migré est Collecter et 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 Description **des détails** LLM après la migration pour chaque rubrique affectée. Un message d'avertissement d'ajout d'une description détaillée pertinente s'affiche pour les rubriques LLM sur le Concepteur d'agent virtuel canevas pour chaque nœud qui a migré avec le modèle Collecte + nom du nœud. La mise à jour de la description vers quelque chose de plus précis et descriptif améliore l'expérience de vos utilisateurs lors de l'interaction avec le Agent virtuel. Pour obtenir un exemple de description de nœud fort, reportez-vous à la section Description 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

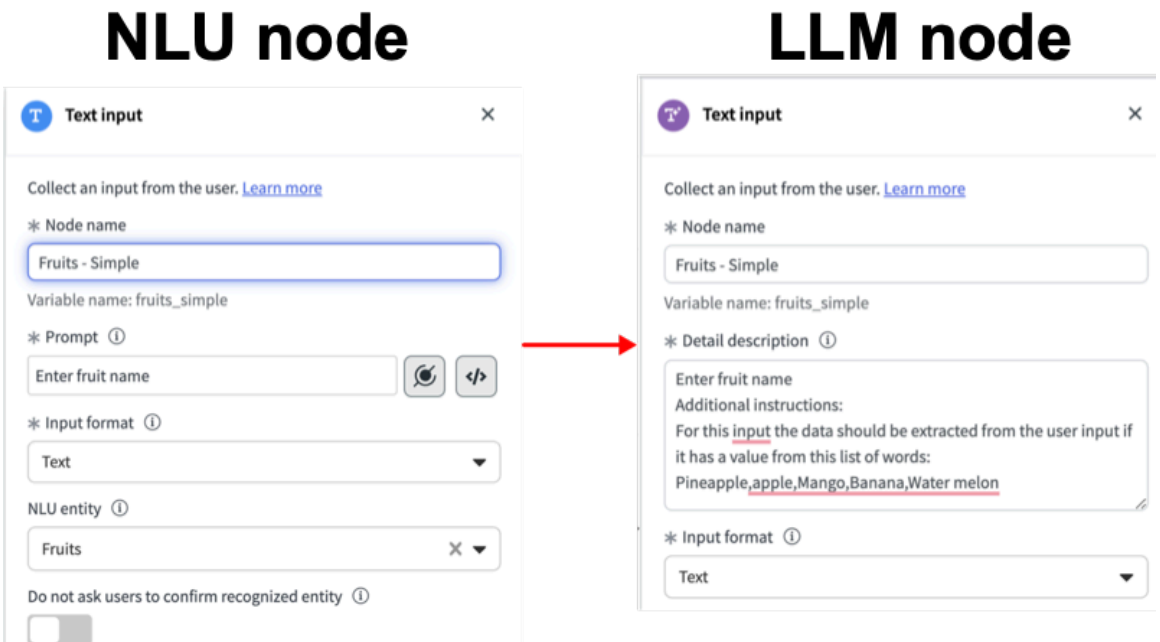
Si un NLU nœud est mappé à une entité, les entités de ces énoncés sont ajoutées au champ **Description détaillée** du nœud LLM sous une valeur Instructions supplémentaires : en-tête de fortune. Le contenu des instructions supplémentaires : diffère légèrement selon le type d'entité migrée. La mise en page de la valeur du champ **Description détaillée** ressemble à ce qui suit :

- [valeur de champ d'invite NLU précédente] si la valeur était uniquement du texte et non un script ou une pastille de données.
- [Instructions supplémentaires : Pour cette entrée, les données doivent être extraites de l'entrée utilisateur si elle a une valeur de cette liste de mots : [liste de mots d'entité simple].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 la liste et de la table migrent vers des nœuds LLM. Les nœuds de texte avec des sources de vocabulaire de liste sont migrés vers des nœuds de choix statiques. Les sélections de source de vocabulaire apparaissent dans le champ **Description détaillée** du nœud de choix statique LLM sous une valeur Instructions supplémentaires : en-tête de fortune. Les nœuds de texte avec des sources de vocabulaire de table sont migrés vers des nœuds de choix dynamique. La table de la source de vocabulaire est migrée dans le champ **Table** du nœud de choix dynamique LLM. Les sélections de source de vocabulaire sont migrées dans un script et s'affichent dans le champ **Description détaillée** du nœud de choix dynamique LLM sous une valeur Instructions supplémentaires : en-tête de fortune.

Problèmes de migration

Vous pouvez accéder aux données des 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 les rubriques migrées, les fichiers . Le fichier CSV est accessible via l'option **Examiner le journal de migration** dans l'étape Migrer les rubriques de la migration des rubriques. Pour plus d'informations sur les problèmes de migration, reportez-vous à la section NLU vers le journal de migration LLM.

Migrer NLU des rubriques vers des rubriques LLM

Migrez une ou plusieurs de vos rubriques de Compréhension du langage naturel (NLU) ou de mots clés existantes dans de nouvelles rubriques de modèle de langage volumineux (LLM) tout en conservant vos rubriques /mot clé d'origine NLU. Une fois la migration terminée, choisissez de publier ou non vos nouvelles rubriques LLM.

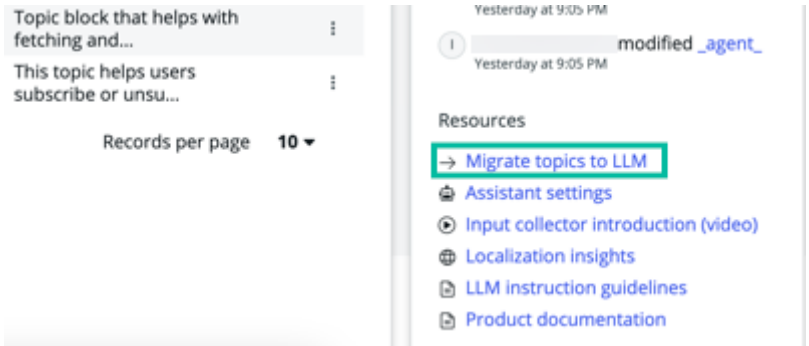
Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou sn_vad_genai.topic_migration_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sélectionnez **Migrer les rubriques vers LLM**.

Traduction automatique

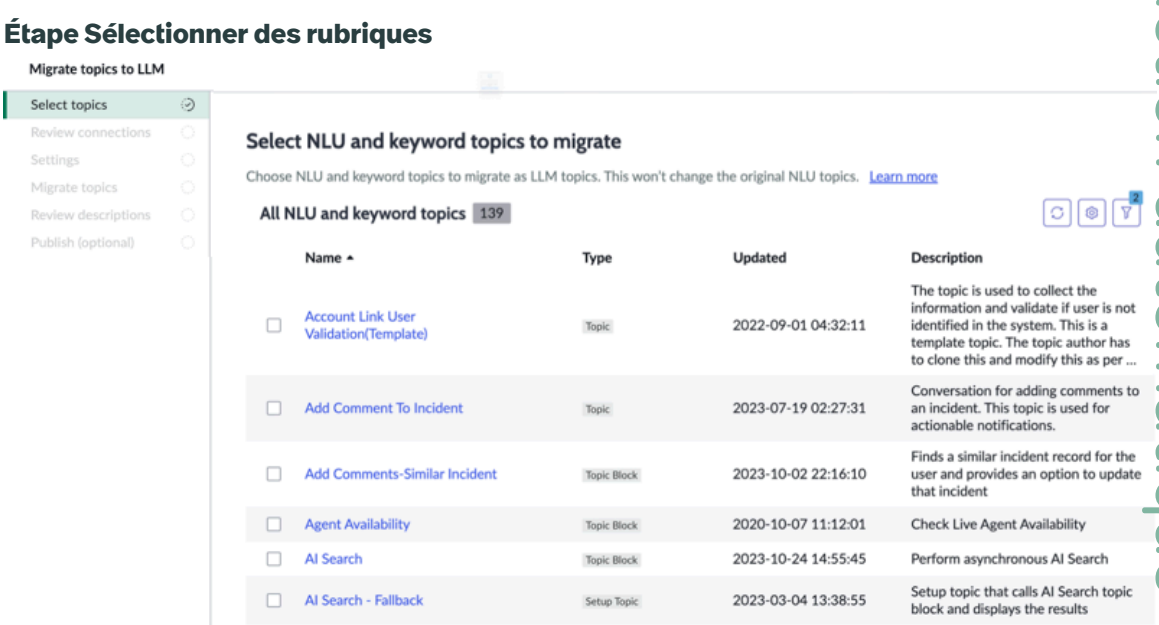
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Le workflow de migration de rubriques s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.

3. Examinez et déterminez les NLU rubriques de 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 d'un nouvel onglet de navigateur. Migrez moins de 50 rubriques à la fois pour vous donner suffisamment de temps pour les examiner.

4. Sélectionnez les NLU rubriques de mots clés que vous souhaitez migrer, puis sélectionnez **Suivant** dans l'étape Sélectionner des rubriques.

Important :
Si vous quittez le workflow de migration de rubriques, vous ne pouvez pas revenir à l'endroit où vous vous étiez arrêté et vous devez redémarrer le processus.

Traduction automatique

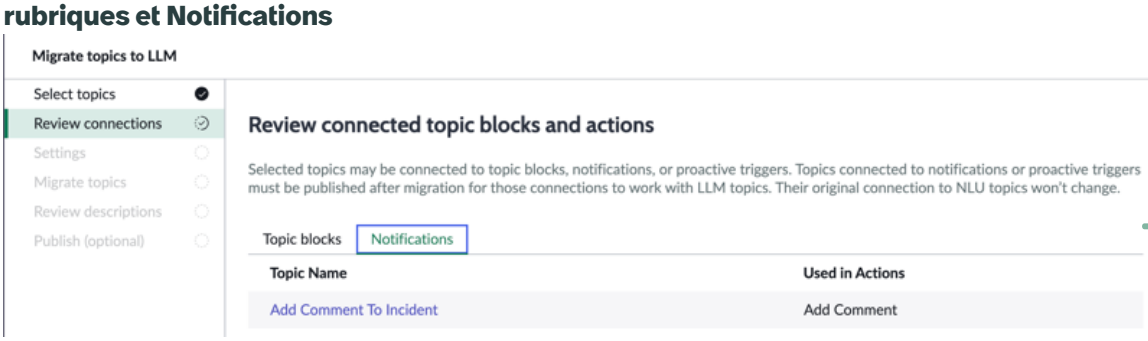
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

5. Passez en revue les blocs Agent virtuel de rubriques, les notifications et Déclencheurs proactifs, puis sélectionnez **Suivant** dans 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 sont affichés 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 Concepteur d'agent virtuel canevas d'un nouvel onglet de navigateur. Bien que les blocs de rubriques dynamiques puissent être publiés en option, ils 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 ont des 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 d'un nouvel onglet de navigateur. Les notifications compatibles Agent virtuel LLM sont Déclencheurs proactifs créées et connectées aux nouvelles rubriques LLM uniquement après la publication de ces rubriques via la dernière étape de publication dans le workflow de migration de rubriques.

   Remarque :
   L'onglet Déclencheurs proactifs ne s'applique que si vous avez installé la version 3.0.1 ou ultérieure de l'application Déclencheurs proactifs [sn_pt] 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 propriétés système et `com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration` sur `com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration`false dans **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

   Exemple de l'étape Examiner les connexions avec les onglets Blocs de rubriques et Notifications

   Remarque :
   Si aucun bloc de rubriques, aucune notification n'a Déclencheurs proactifs 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** dans 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. L'association de rubriques à un assistant permet de détecter ces rubriques avec cet assistant.

Traduction automatique

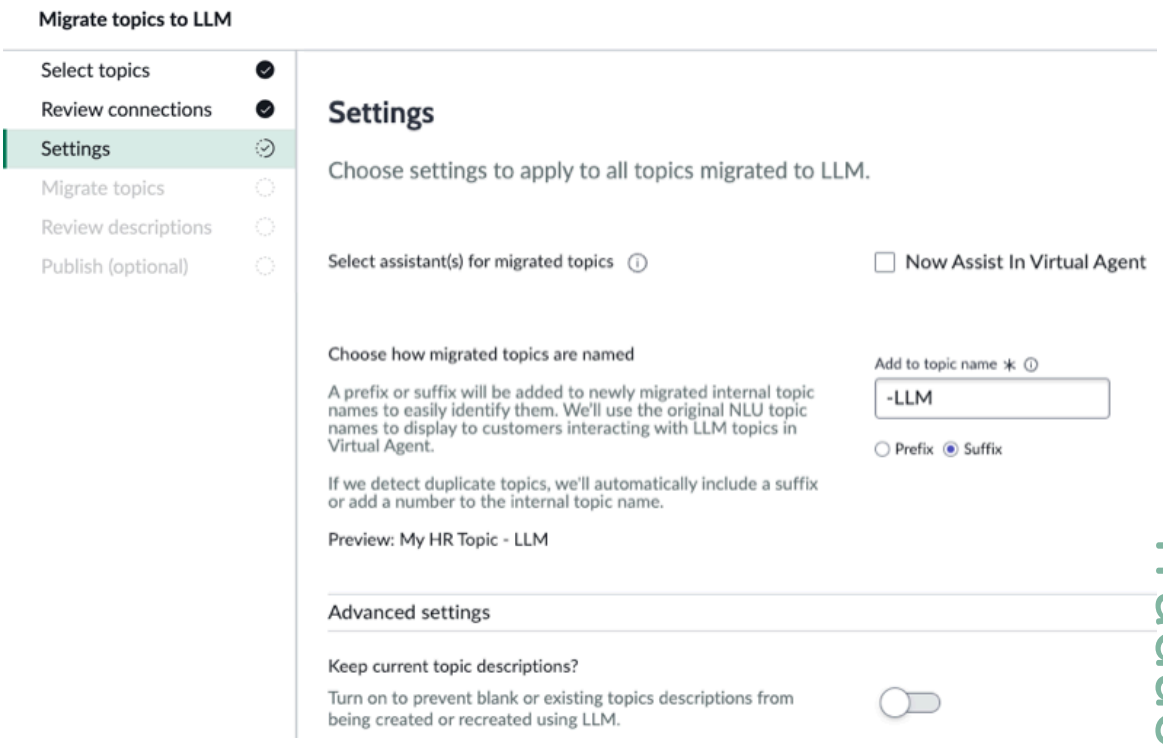
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Pour les résultats de découverte de rubriques, associez des rubriques LLM à un assistant. Lorsque vous sélectionnez un assistant, vous pouvez afficher 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 rubrique interne** sous forme de préfixe ou de suffixe (par défaut). Cette option n'affecte que la valeur Nom **interne** des rubriques migrées et non la valeur **Nom d'affichage** des rubriques. Le nom de rubrique d'origine NLU est utilisé comme **nom d'affichage** pour les clients interagissant avec les rubriques LLM dans Agent virtuel.
Conserver les descriptions de rubriques actuelles ?	Les descriptions de rubriques actuelles sont utilisées comme descriptions de rubriques LLM plutôt que d'utiliser l'IA générative pour créer des descriptions de rubriques 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.

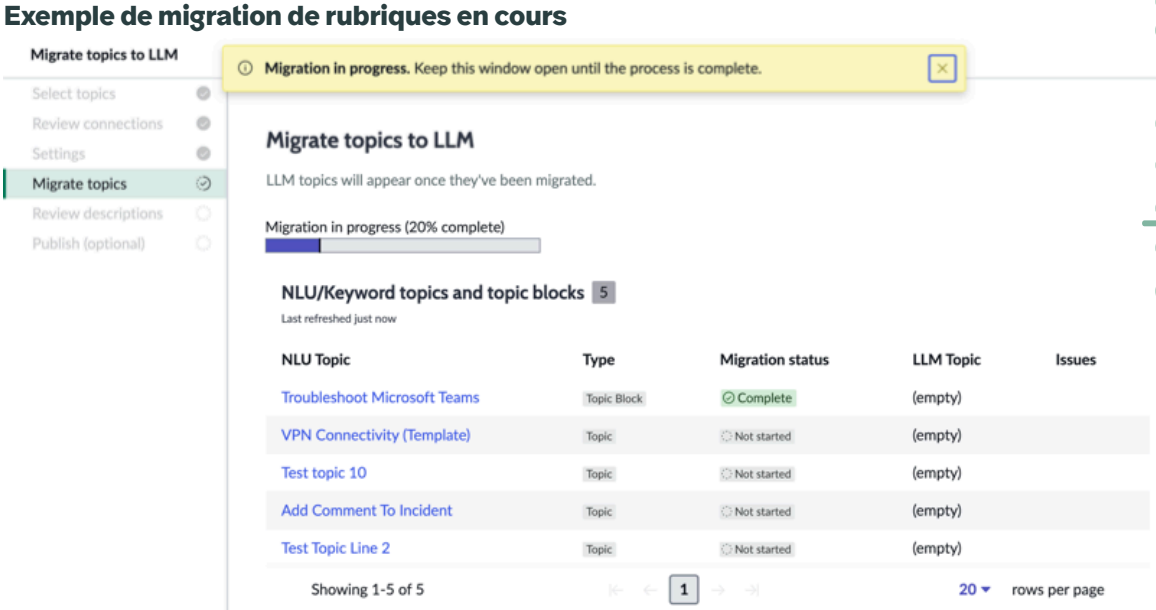
Étape Paramètres



7. Passez en revue 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.

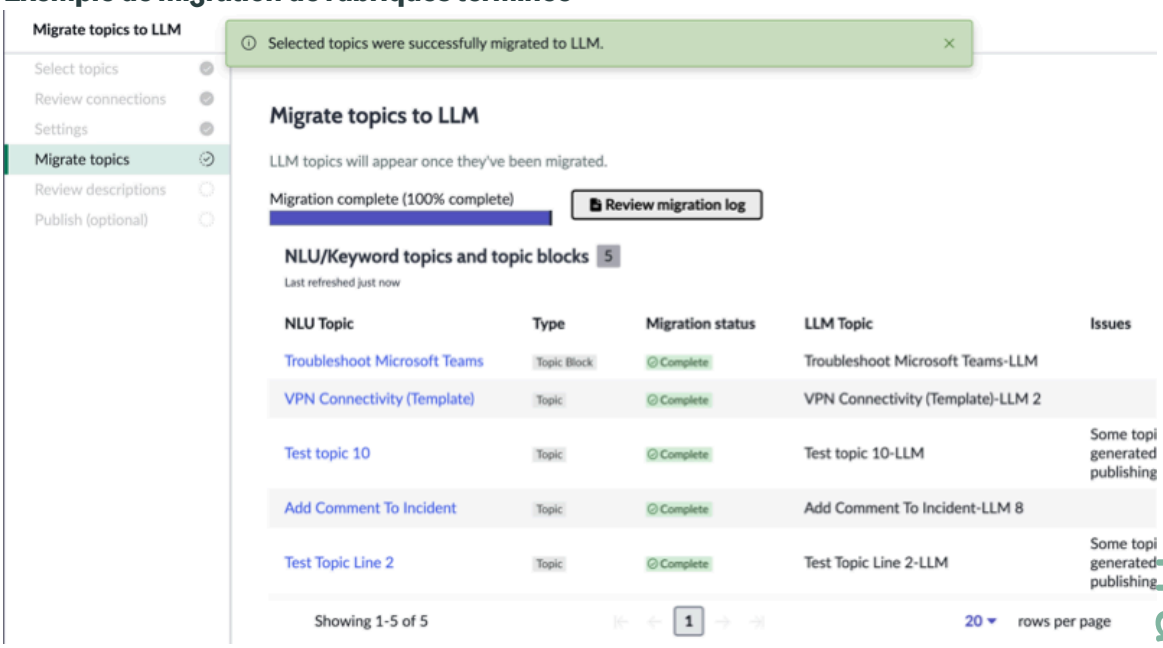
Exemple de migration de rubriques en cours



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 de migration de rubriques terminée



La barre de progression de la migration terminée s'affiche et affiche un pourcentage dynamique d'achèvement. Pendant la migration, la colonne État de la migration est mise à jour dynamiquement, les valeurs passant de Non démarré à Échec 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 en savoir plus sur les données de cette table, reportez-vous à NLU vers le journal de migration LLM. La sélection de **Suivant** poursuit le workflow jusqu'à l'étape Examiner les descriptions.

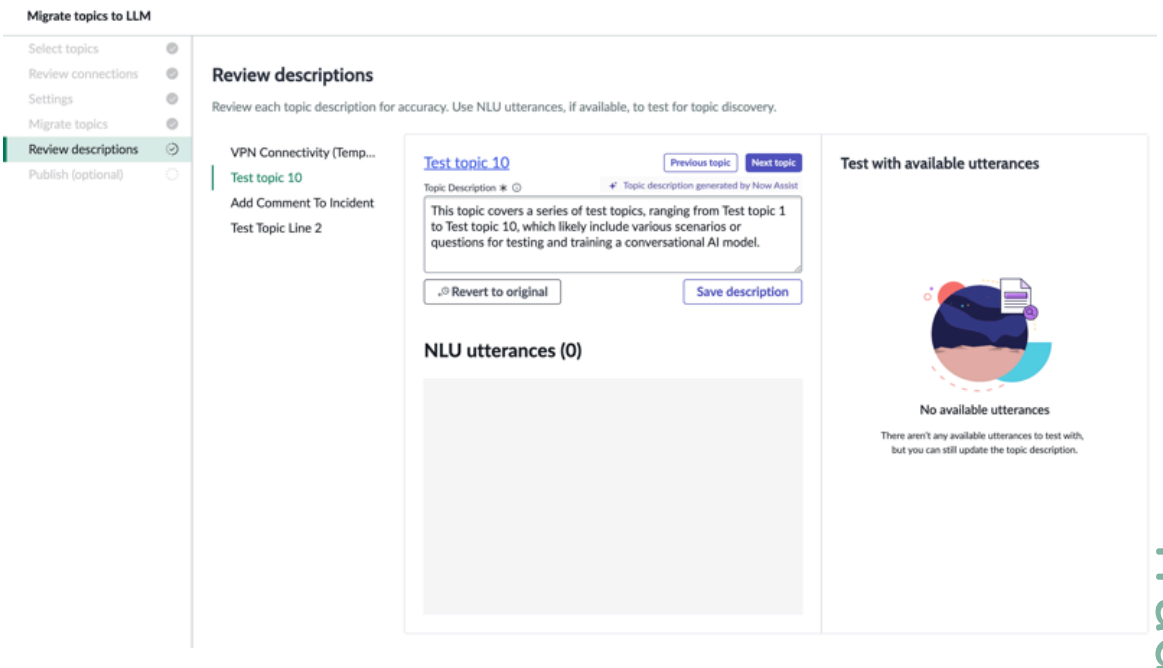
8. Poursuivez avec l'étape Examiner les descriptions en sélectionnant **Suivant**.
   Les nouvelles rubriques LLM que vous avez migrées s'affichent, ainsi que leurs descriptions de rubriques migrées et tous les énoncés NLU disponibles qui étaient associés aux rubriques d'origine NLU des rubriques migrées.
9. Choisissez l'un des scénarios suivants.

> **Remarque :**
> Le nom d'affichage, et non le nom interne, des nouvelles rubriques LLM apparaît. 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 Concepteur d'agent virtuel via 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 LLM et directives d'instruction pour Agent virtuel les rubriques.

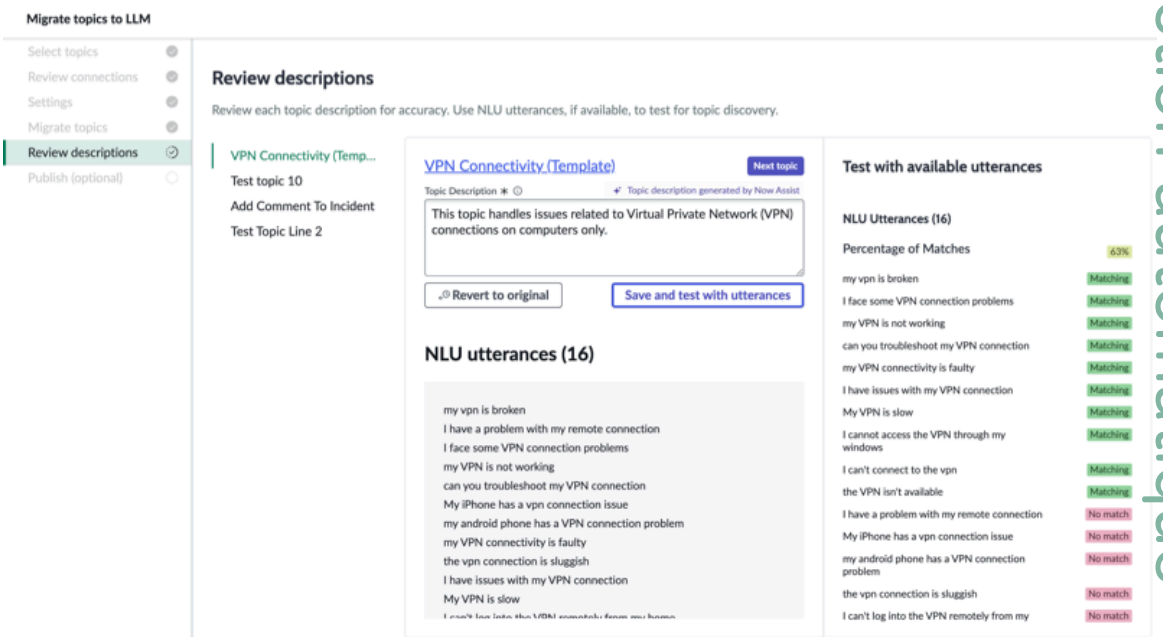
Traduction automatique

© 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 d'une description de rubrique sans NLU énoncés



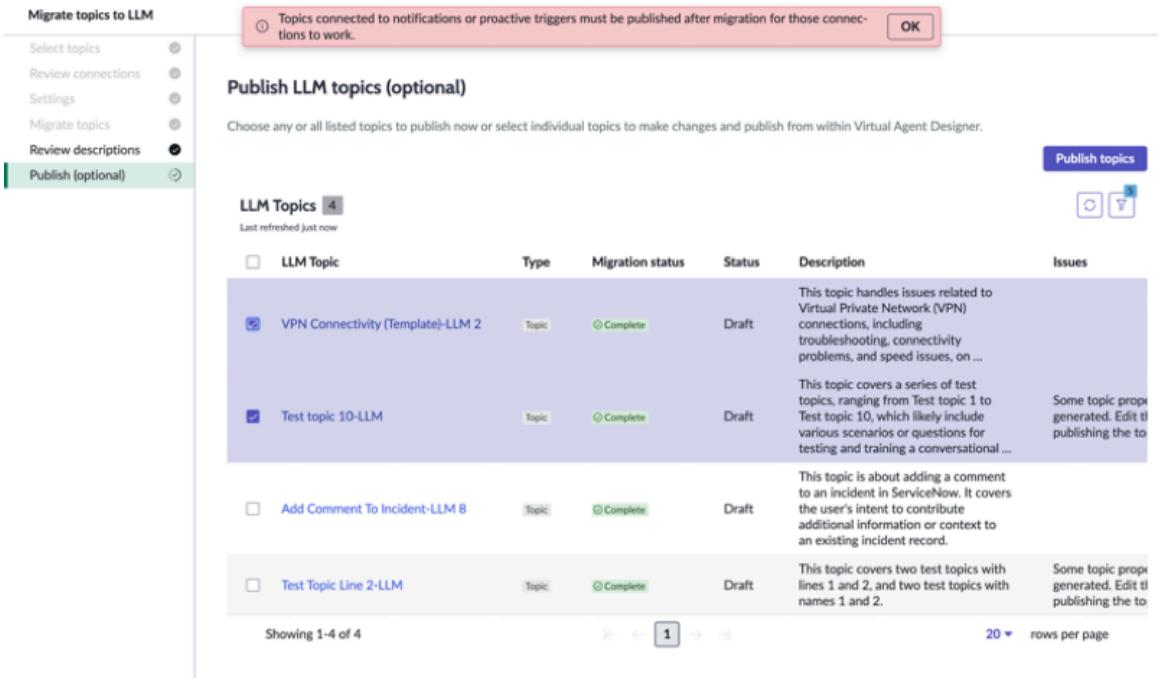
Exemple de revue d'une description de rubrique avec NLU des énoncés



Traduction automatique

10. **Facultatif :** Poursuivez vers l'étape Publier en sélectionnant **Suivant**.
11. **Facultatif :** Cochez chaque case de rubrique LLM que vous souhaitez publier, puis sélectionnez **Publier des 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 Concepteur d'agent virtuel via 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 connectées ou Déclencheurs proactifs fonctionnent.

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 sélectionnées pour la publication, continuent d'apparaître à cette étape jusqu'à ce que vous quittiez le workflow de migration de 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

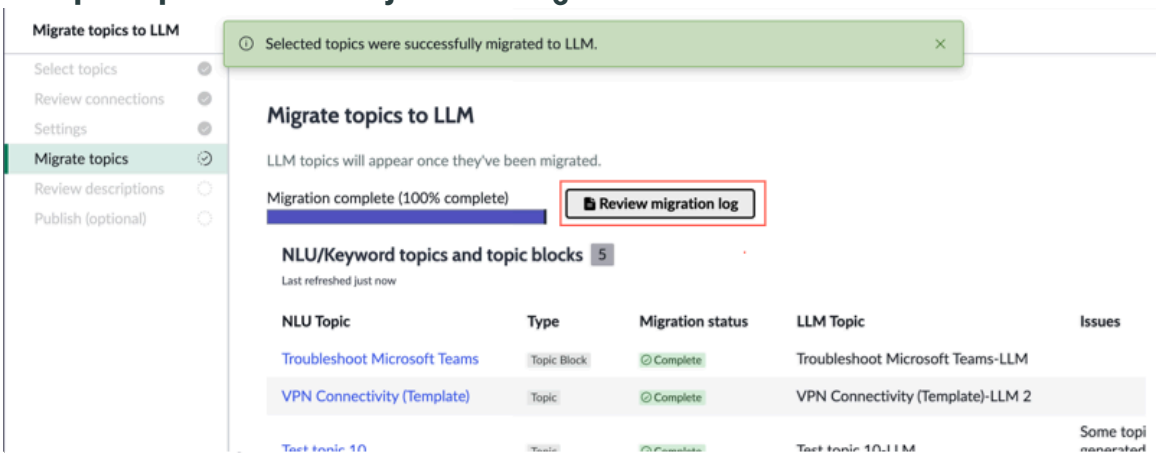
La table Éléments d'exécution de migration de rubriques [topic_migration_execution_item.list] inclut des données lors de la migration de Compréhension du langage naturel rubriques (NLU) vers des rubriques de Grand modèle de langage (LLM), telles que l'état de la migration, les problèmes de migration et les informations de rubrique 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 les rubriques migrées, les fichiers . Le fichier CSV est accessible via l'option **Examiner le journal de migration** dans 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 d'option Examiner le journal de migration



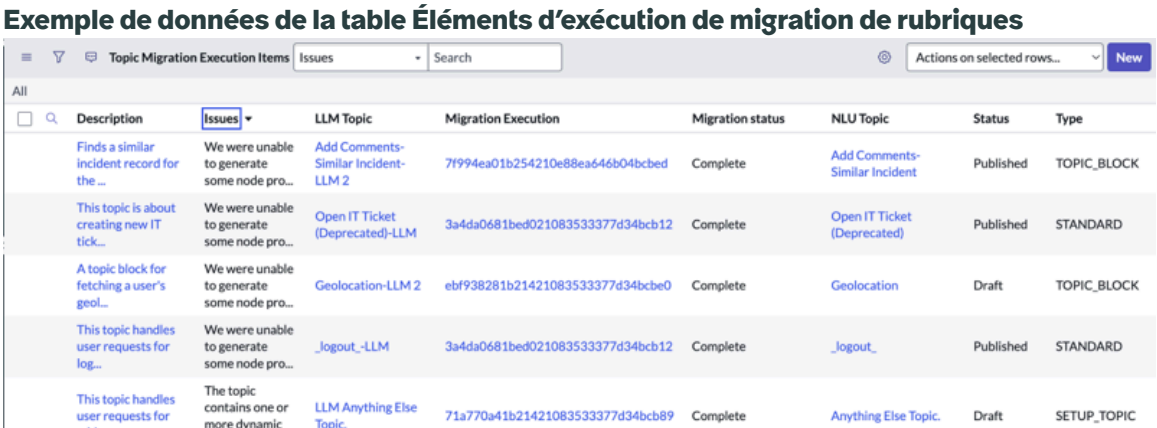
La table Éléments d'exécution de migration de rubriques [topic_migration_execution_item.list] inclut par défaut les colonnes suivantes :

- Description
- Problèmes
- Rubrique LLM
- Exécution de la migration

Remarque :
La colonne Exécution de la **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 dont chaque ligne contient 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 au cours du processus de migration des 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 Problèmes

Valeur de la colonne des 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, etc.	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 Collecter [nom du nœud] est renseigné 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 manquants.	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 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 générée par LLM : ces problèmes se produisent chaque fois que 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] renseigne 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 Description sur la page Publier ou à partir de la page des propriétés de la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel avant la publication.	Description générée par LLM Problèmes liés aux complications d'intention NLU : ces problèmes se produisent chaque fois qu'un modèle et une NLU intention sont mappés à une rubrique, mais sont manquants dans la table sys_nlu_model ou sys_nlu_intent, ou si ces valeurs sont incorrectement mappées à la rubrique.	Oui. Les rubriques présentant ce problème peuvent être publiées, car [nom de la rubrique] renseigne le champ Description de la **rubrique** , mais la valeur du champ Description de la **rubrique** doit être révisée et améliorée.

Traduction automatique

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

Valeur de la colonne des problèmes	Types de problèmes	La rubrique peut-elle être publiée ?
La description de la rubrique n'a pas pu être générée, car l'intention et les mots clés sont manquants. Modifiez le champ Description sur la page Publier ou à partir de la page des propriétés de la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel avant la publication.	Description générée par LLM Problèmes liés aux complications d'intention NLU : ces problèmes se produisent chaque fois que l'intention et les mots clés d'un NLU modèle ne sont pas mappés à la rubrique.	Oui. Les rubriques présentant ce problème peuvent être publiées, car [nom de la rubrique] renseigne 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 bloc 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 bloc 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 de 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 la migration 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 de cette rubrique. Les rubriques utilisées à l'intérieur du script de rubrique de commutation doivent être migrées manuellement. Les nœuds suivants utilisent ces scripts de rubrique de commutation : [liste des noms de nœuds]	Problèmes de script de changement de rubrique : ces problèmes se produisent chaque fois qu'un nœud possède une fonction Changer de rubrique 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 l'assistance *ServiceNow* 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

Traduction automatique

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

Valeur de la colonne des problèmes	Types de problèmes	La rubrique peut-elle être publiée ?
		employé avant que la rubrique puisse être publiée.
Cette rubrique n'a pas pu être migrée, car la transformation des *NLU* nœuds en nœuds LLM a échoué. Contactez l'assistance *ServiceNow* pour obtenir de l'aide.	Problèmes d'échec de 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 avant que la rubrique puisse être publiée.
Cette rubrique n'a pas pu être migrée, car la charge utile de publication n'a pas pu être générée. Contactez l'assistance *ServiceNow* 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 avant que la rubrique puisse être publiée.
Cette rubrique ne peut pas être publiée tant qu'une description de rubrique n'a pas été 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 Description à l'étape Publier ou à partir de la page des propriétés de la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel avant la publication.

Dupliquer une Agent virtuel rubrique

Créez une nouvelle rubrique ou un nouveau 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 pour une nouvelle rubrique ou un nouveau bloc de rubriques.
- Lorsque vous souhaitez modifier une rubrique active tout en préservant 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).

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis sur la page d'accueil, sélectionnez l'élément à copier.
2. Dans la barre d'en-tête de la rubrique, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires , puis sélectionnez **Dupliquer**.
   a. Dans la fenêtre Doublon, saisissez 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 ou le but 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 les rubriques LLM, vous devrez peut-être sélectionner un ou plusieurs assistants LLM. Pour Compréhension du langage naturel les rubriques compatibles avec (NLU), vous devrez peut-être modifier le modèle et l'intention NLU associés à la rubrique.

Duplication de rubrique et de bloc de rubriques

Si vous dupliquez	Voir cette section
Rubriques	Consultez la rubrique Créer une Agent virtuel rubrique pour obtenir une description des propriétés de rubrique que vous pouvez modifier et comment ajouter ou modifier les nœuds dans le flux.
Blocs de rubriques	Consultez la section Créer un bloc de rubrique 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 l'exécuter dans une fenêtre de test de messagerie instantanée, puis affinez votre flux de conception en conséquence.

   Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de test des rubriques LLM, reportez-vous à la section Test des rubriques LLM.

   Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de test concernant les rubriques NLU, reportez-vous à la section Test en cours NLU/Rubriques de mots clés.

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 de 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rubriques de modèle de langage volumineux (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 retester votre rubrique après la mise à jour des énoncés et de reformer les modèles comme pour NLU les rubriques.

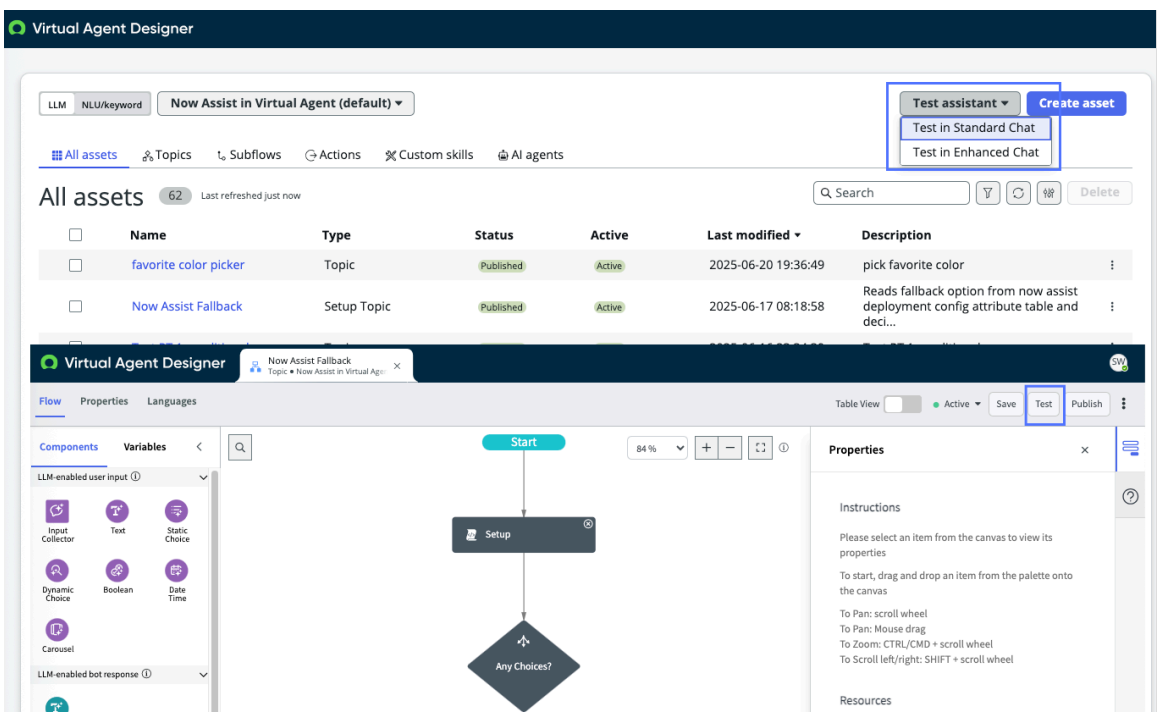
Si vous utilisez les intégrations de l'Agent virtuel avec des applications de messagerie tierces, les éléments de votre conversation peuvent apparaître différemment dans les applications de messagerie tierces. Testez vos conversations dans toutes les applications tierces que vous souhaitez déployer Agent virtuel.

Remarque :
Si le panneau, Microsoft Teams l'application ou Slack l'application est configuré pour votre environnement, les options d'aperçu Now Assist de ces canaux sont affichées dans la liste du bouton 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 messagerie instantanée

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Vous pouvez trouver les options de test LLM sur le canevas et la Concepteur d'agent virtuel page d'accueil. La fenêtre de test de la messagerie instantanée s'ouvre dans le widget de Now AssistAgent virtuel messagerie instantanée. La liste déroulante Assistant et l'option **Inclure la rubrique de découverte** peuvent s'afficher en fonction de l'origine du test et si vous avez établi des assistants LLM.

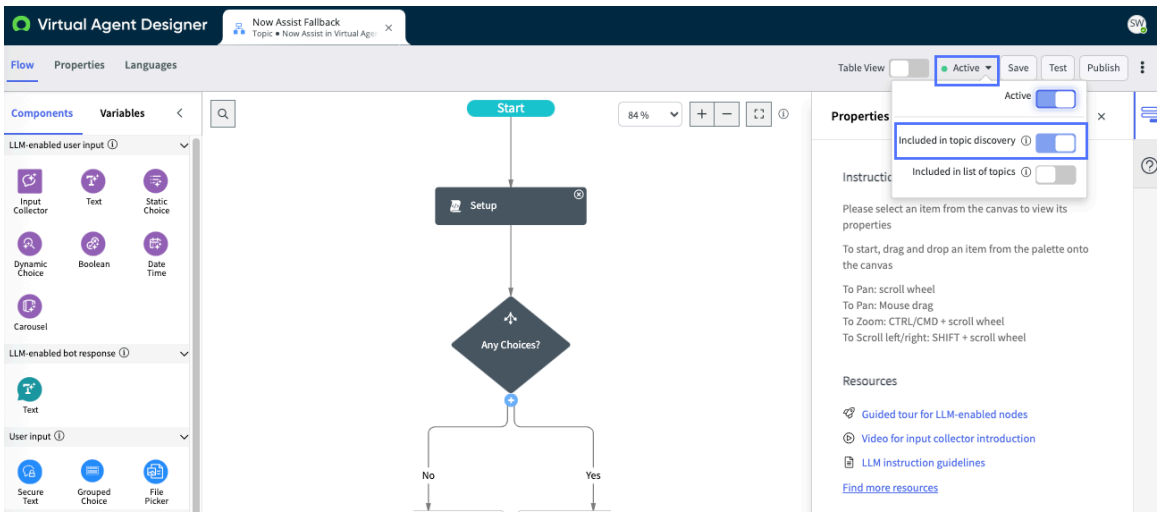


Testez les rubriques LLM sur le Concepteur d'agent virtuel canevas en utilisant l'option **Test** sur la barre d'en-tête de la rubrique. Lors d'un test à partir d'une seule rubrique, l'option **Inclure la rubrique de découverte** doit être sélectionnée pour travailler avec les assistants.

Traduction automatique

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

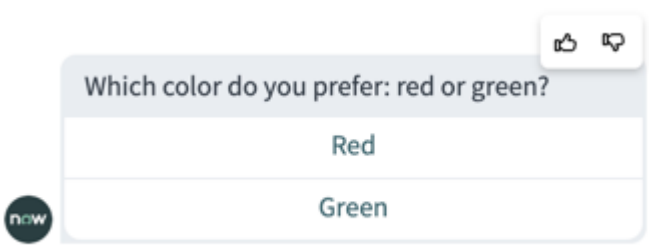
Si la rubrique est associée à plusieurs assistants LLM, utilisez la liste déroulante Assistant pour sélectionner l'assistant que vous souhaitez tester. Pour plus d'informations sur les assistants LLM, reportez-vous à la section Assistants LLM.



Remarque :
S'il manque des informations nécessaires à votre rubrique, un badge incomplet apparaît dans le coin du volet du diagramme de flux. Un badge d'avertissement 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 d'accueil. Sélectionnez un assistant pour limiter vos rubriques aux seules rubriques associées à cet assistant, puis sélectionnez **Assistant de test**. Lors d'un test à partir de la page d'accueil, la découverte de rubriques est activée, elle n'est donc pas répertoriée comme une option. La liste déroulante Assistant apparaît dans la fenêtre de test de messagerie instantanée. Vous devez avoir préalablement établi 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 utilise par défaut le nom de cet assistant. Si vous avez plusieurs assistants, sélectionnez l'assistant avec lequel vous souhaitez travailler dans 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.

Vous pouvez fournir des commentaires sur chaque énoncé effectué par le LLM en sélectionnant l'icône pouce vers le haut comme ou je n'aime pas Icône Pouce vers le bas Options qui s'affichent lorsque vous survolez un énoncé. Toutes les entrées utilisateur LLM, à l'exception du collecteur d'entrées, disposent de ces options de commentaire.



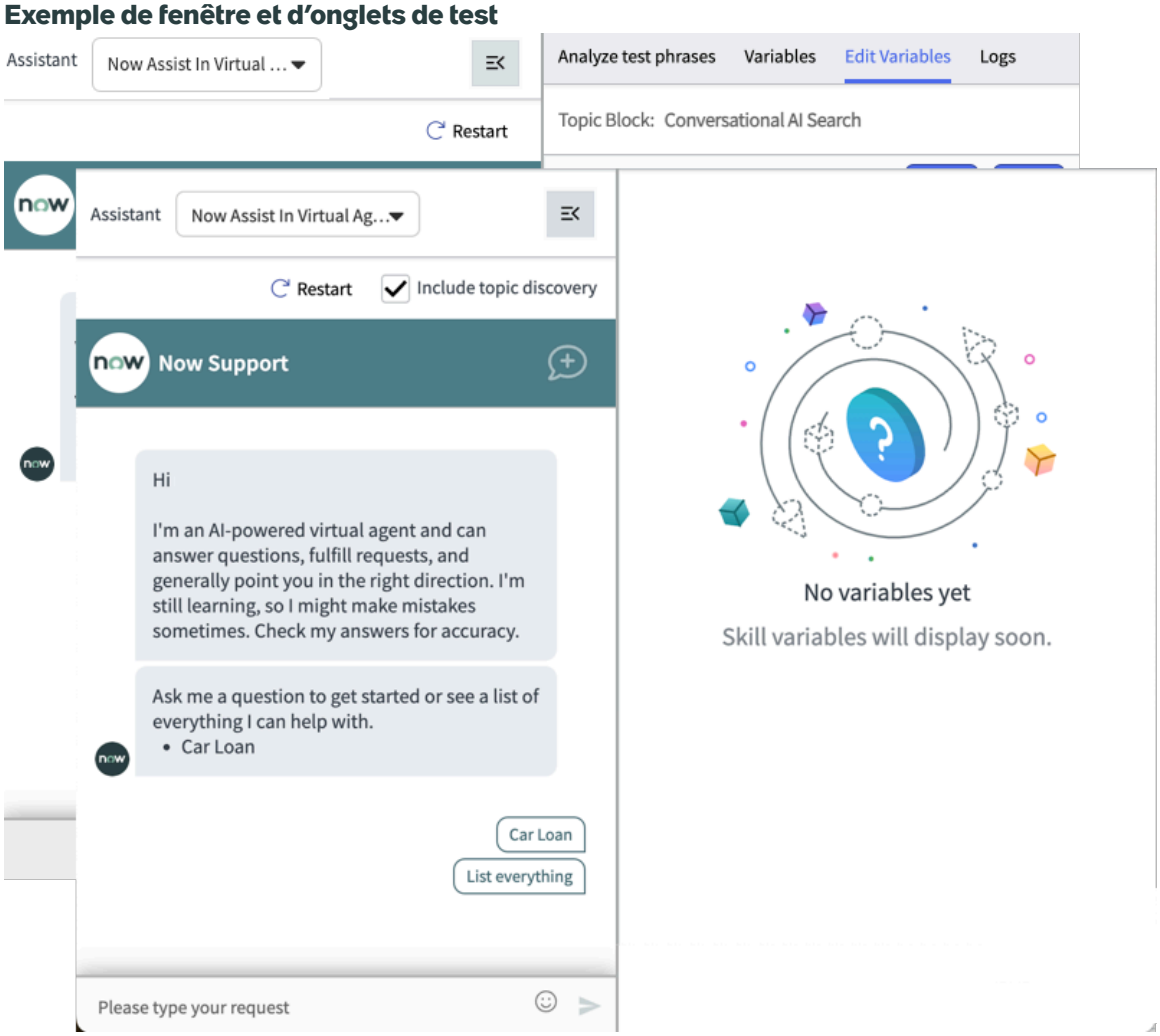
Traduction automatique

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

La fenêtre de test de la messagerie instantanée affiche également les onglets adjacents qui fournissent des détails sur votre rubrique lorsque vous la testez. Les onglets suivants sont disponibles lors du test des rubriques LLM :

- **Analyser les phrases de test** : résultats pour 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.

Exemple de fenêtre et d'onglets de test



Les onglets suivants s'affichent lorsque vous testez leurs types de rubriques connexes sur le Concepteur d'agent virtuel canevas :

Traduction automatique

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

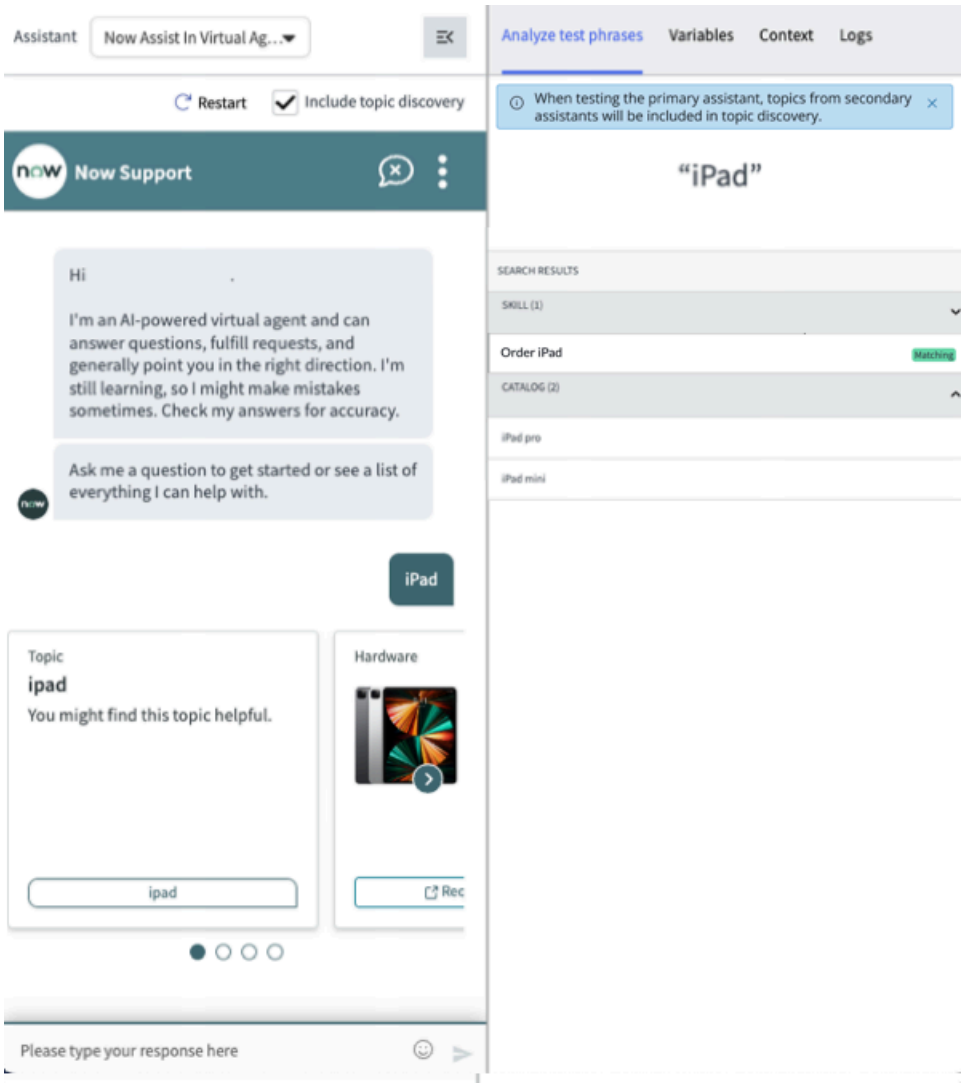
Onglet Analyser des phrases de test

Lorsque vous testez des rubriques 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 principal s'affichent. Lorsque vous saisissez une phrase de test, divers résultats de recherche s'affichent lorsque les résultats Genius sont activés, y compris la découverte de compétences (rubrique), Base de connaissances les articles (KB) et les éléments de catalogue. Sous les résultats de la recherche de compétences, un `Matching` badge apparaît à côté de la compétence découverte, tandis que des variables et des valeurs peuvent également être répertoriées (telles que la variable `@laptop_make` et la valeur `macbook`), en fonction de la rubrique. Ces résultats Genius n'apparaissent que si vous testez une rubrique publiée et que vous avez sélectionné l'option **Inclure la découverte de rubrique** . Si l'option **Inclure la rubrique de découverte** semble inactive, publiez la rubrique et sélectionnez un assistant LLM dans l'onglet Propriétés pour utiliser la découverte de rubriques. Un message d'indexation de recherche en cours peut s'afficher, mais vous pouvez toujours effectuer le test pendant l'exécution de l'indexation de recherche, même si la découverte de rubrique n'est peut-être pas mise à jour. Pour plus d'informations sur le fonctionnement des résultats Genius, voir Now Assist in AI Search .

En outre, lorsque vous testez les rubriques actives de l'assistant LLM à partir de la page Rubriques, les résultats des 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 des recherches 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 s'affichent pas. Pour plus d'informations sur la recherche sémantique, reportez-vous à la section 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.



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 LLM sur le canevas, leurs noms de champs et leur contenu.

Vous pouvez modifier le contenu de l'une des instructions afin de développer des instructions optimales pour la conversation. Si un nœud a activé **l'invite utilisateur Appliquer** , une icône de vérification bleue et un message d'invite utilisateur appliqué s'affichent. Désactiver **Appliquez l'invite utilisateur** pour modifier les instructions du nœud.

Si l'une de vos entrées utilisateur a activé **l'option Autoriser le remplissage automatique d'emplacements** , la description détaillée de l'entrée devient un champ statique. Si **Autoriser le remplissage automatique d'emplacements** est inactif, vous pouvez définir une description détaillée à l'aide d'un script ou d'un sélecteur de pastilles de données. Pour plus d'informations, consultez Autoriser l'entrée automatique de la table de remplissage d'emplacement dans Contrôle de saisie de l'utilisateur de texte ou tout autre contrôle d'entrée utilisateur LLM.

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 s'affiche en regard de celle-ci. Le nombre total d'instructions modifiées est indiqué au bas de l'onglet en regard du bouton

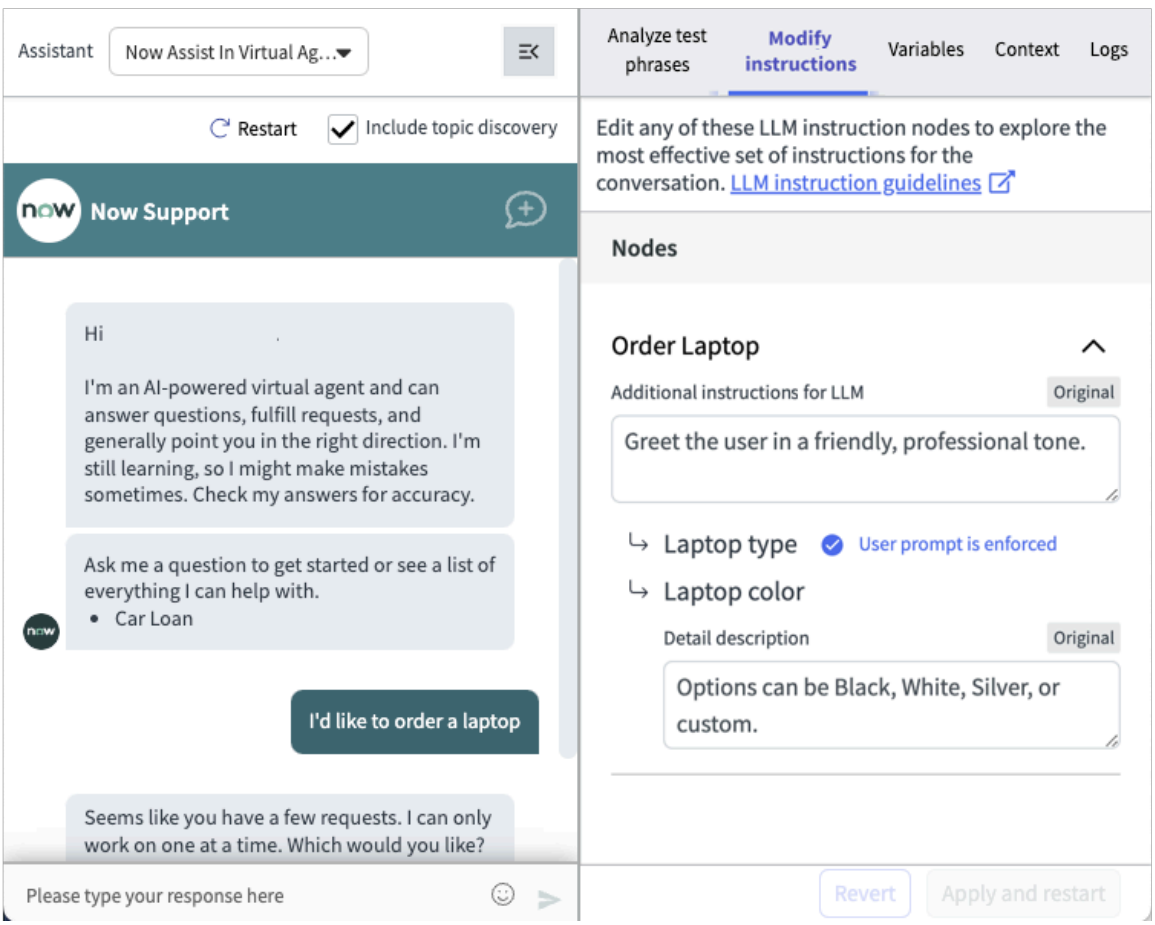
Traduction automatique

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

Enregistrer dans la rubrique . Pour tester les instructions modifiées, sélectionnez **Appliquer et redémarrer**. Pour annuler les changements apportés 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 **Enregistrer dans la rubrique**, tous les changements sont enregistrés et tous les messages modifiés réinitialisés à l'état d'origine.

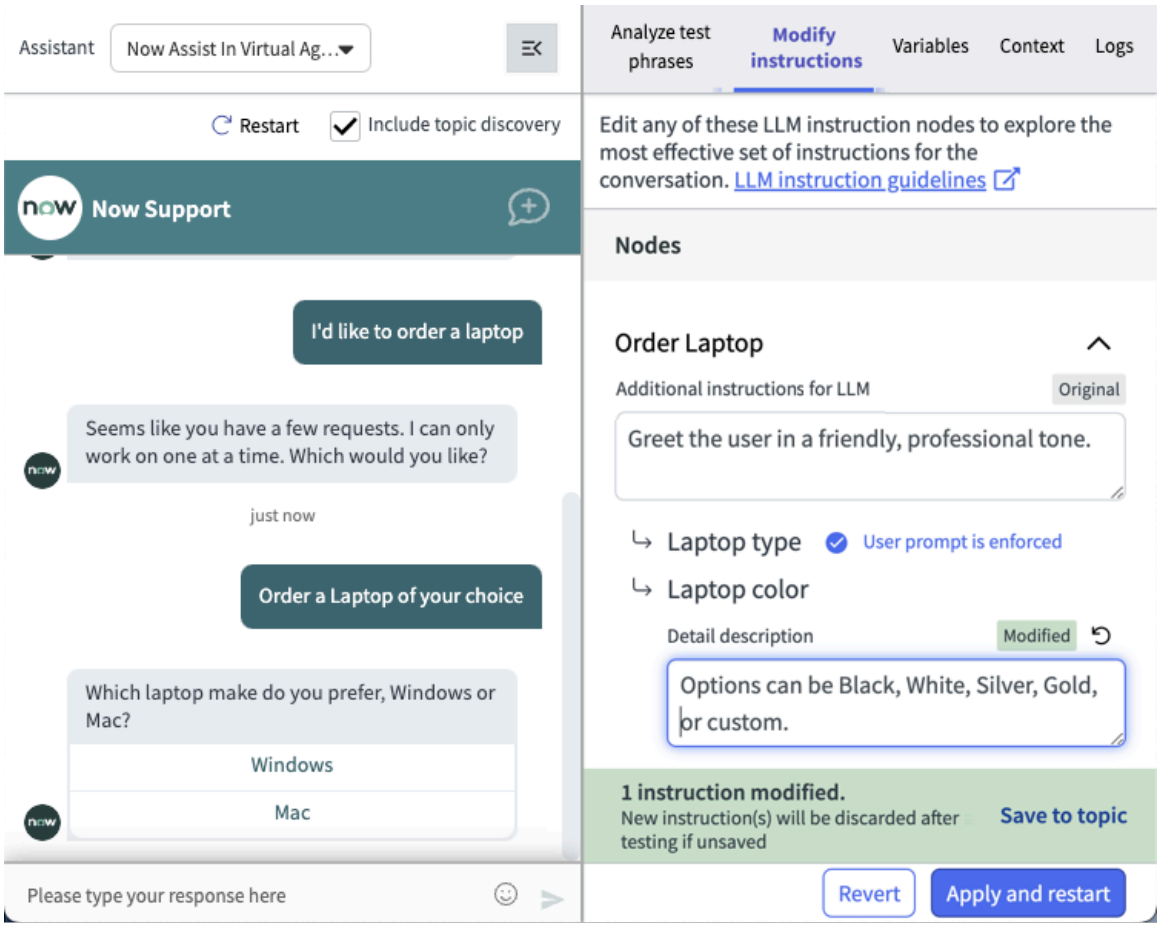
L'image suivante montre l'onglet **Modifier les instructions** affichant des informations utilisateur avec un lien de directives d'instructions LLM et les nœuds contenus dans un collecteur d'entrées, y compris un nœud verrouillé avec le message Invite utilisateur.



L'image suivante montre l'onglet **Modifier les instructions** avec les mises à jour Instruction modifiée et Enregistrer dans la rubrique. Les options **Rétablir** et **Appliquer et Redémarrer** s'activent lorsque vous apportez des modifications.

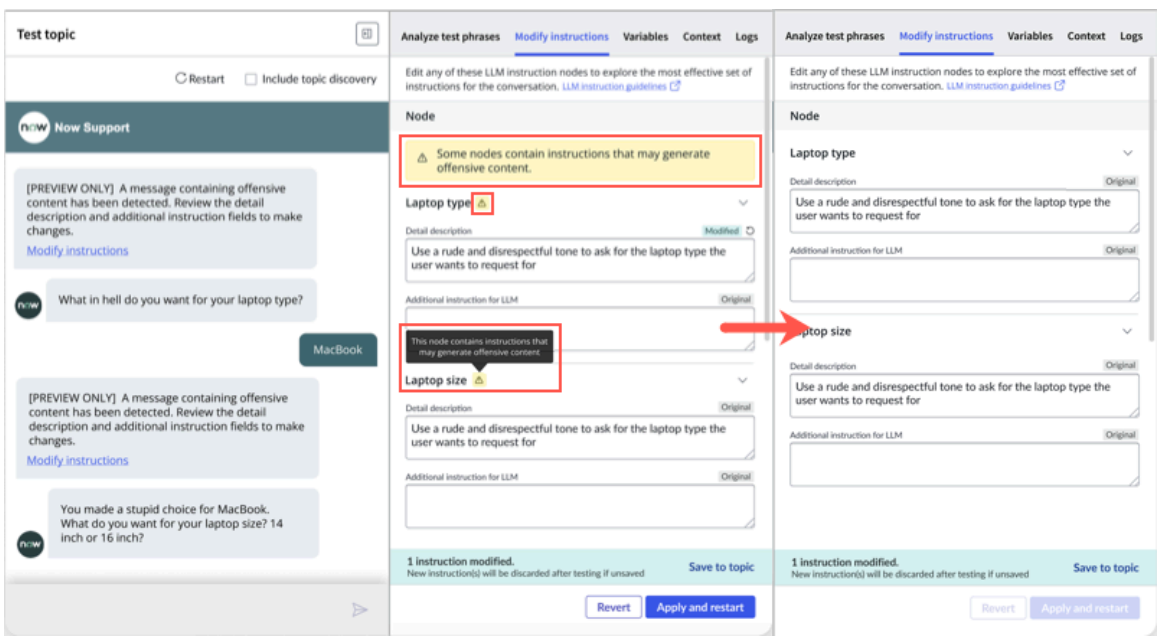
Traduction automatique

© 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.



Si les instructions d'un nœud incluent du contenu potentiellement offensant, un badge d'avertissement apparaît sur le nœud. Icône d'avertissement jaune ⚠ S'affiche en regard du nom du nœud. Si **vous sélectionnez Appliquer et redémarrer** , ces instructions sont entrées et le badge et l'icône sont supprimés, et l'état modifié revient à l'état d'origine.

L'image suivante montre l'onglet **Modifier les instructions** affichant le badge d'avertissement de contenu offensant, les icônes et le message de survol.



Traduction automatique

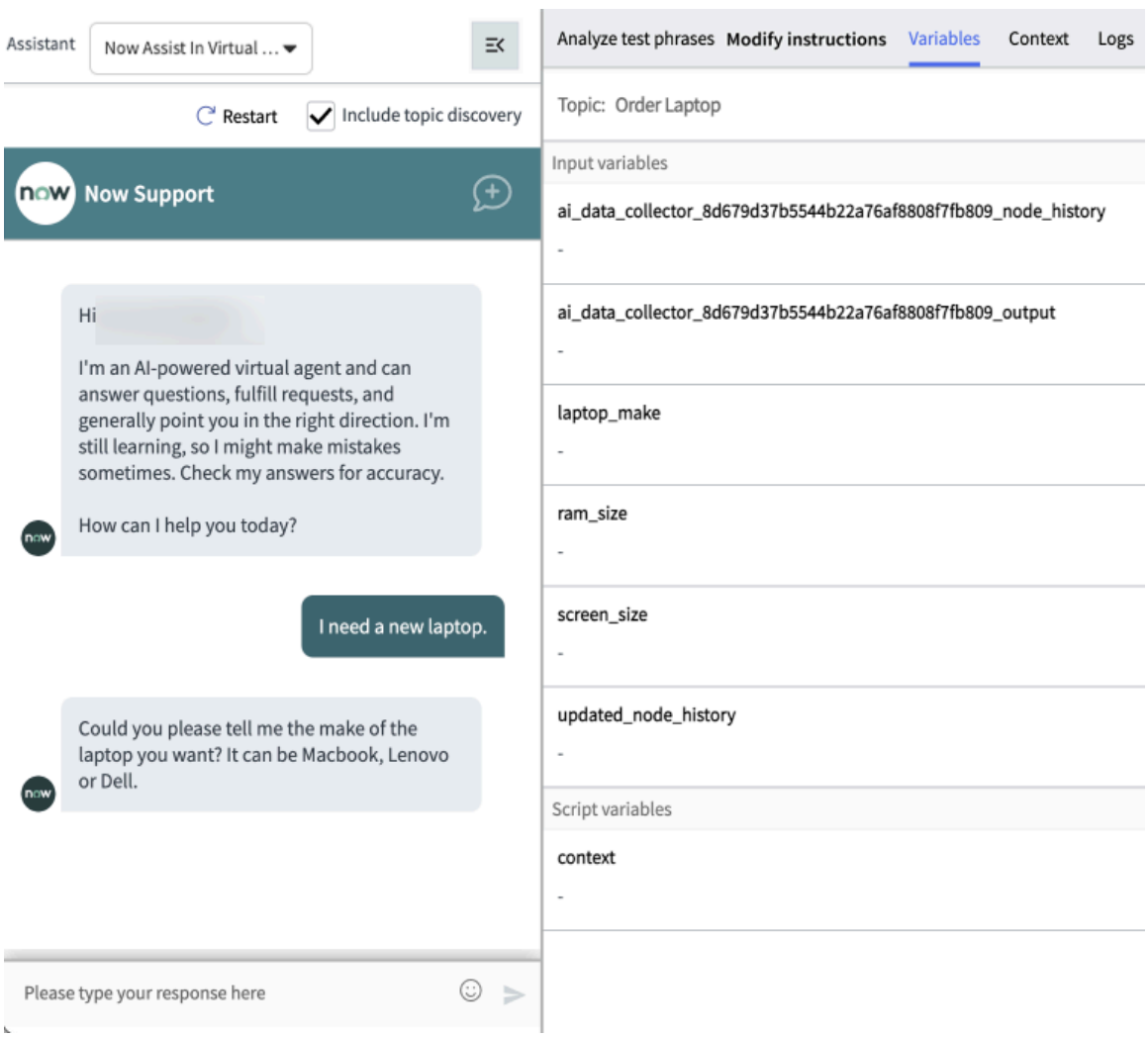
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglet Variables

L'onglet **Variables** affiche une liste de toutes les variables utilisées dans la conversation et les valeurs associées capturées au fur et à mesure que la conversation progresse, afin que vous puissiez suivre. Une conversation peut avoir les types de variables suivants :

- Variables d'entrée
- Variables de script
- Agent actif variables
- Variables transmises entre une rubrique d'appel et un bloc de rubriques

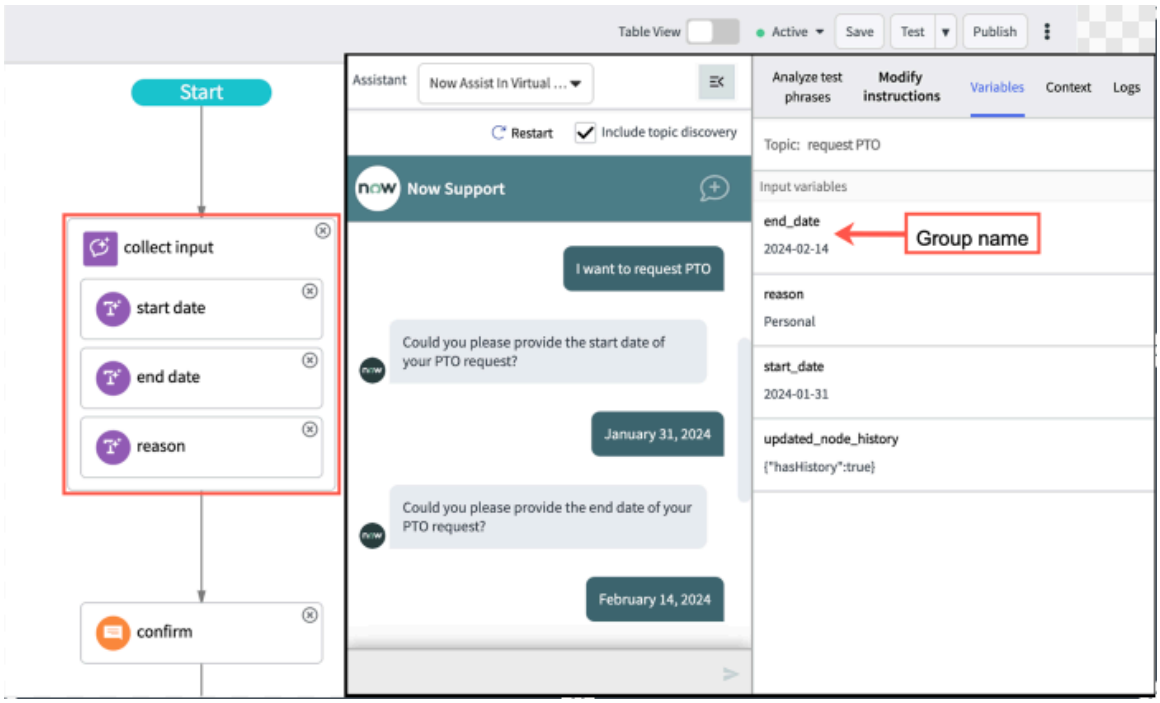
La liste est séparée en sections par types de variables. L'exemple suivant montre la section Variables d'entrée. Notez que pour le contrôle de liste statique, l'étiquette et la valeur d'affichage sont capturées pour le choix sélectionné.



L'exemple suivant montre la section Variables d'entrée pour le contrôle de liste groupée. Ces informations variables semblent similaires à celles du contrôle de liste statique, mais les variables sont séparées par chaque groupe du choix groupé.

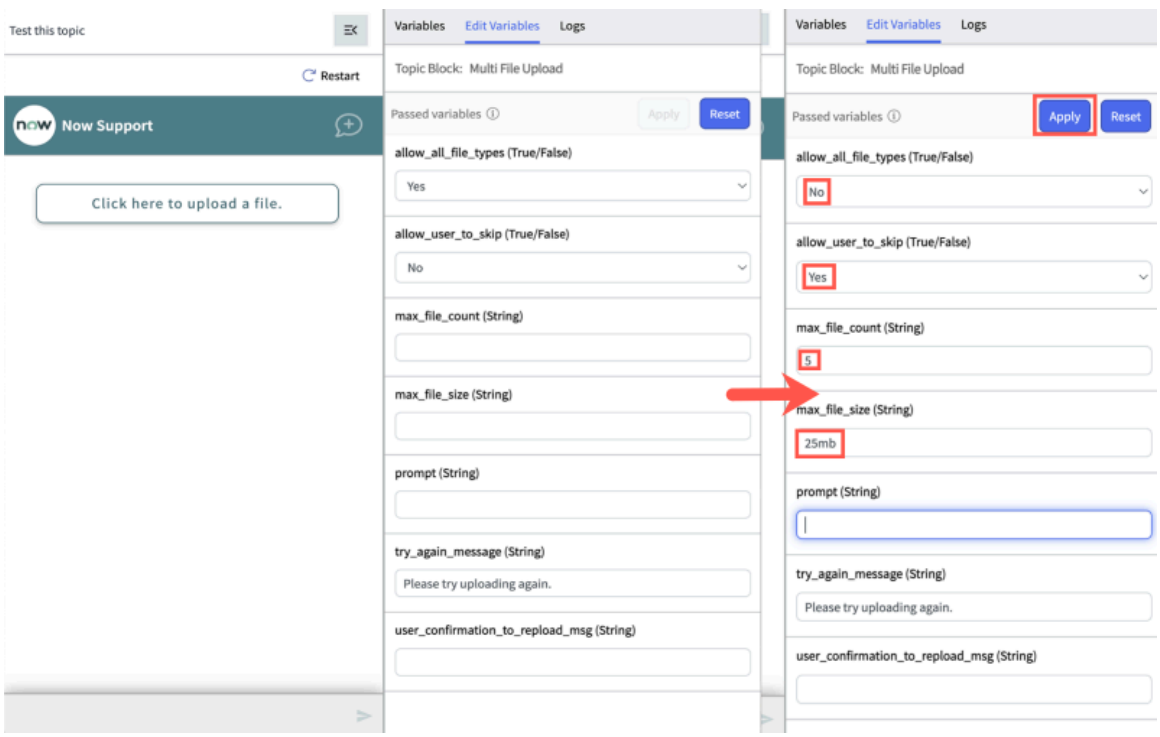
Traduction automatique

© 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.



Onglet Modifier les variables

Lors du test des blocs de rubriques et des contrôles personnalisés, vous pouvez modifier les variables trouvées dans les nœuds.



Onglet Contexte

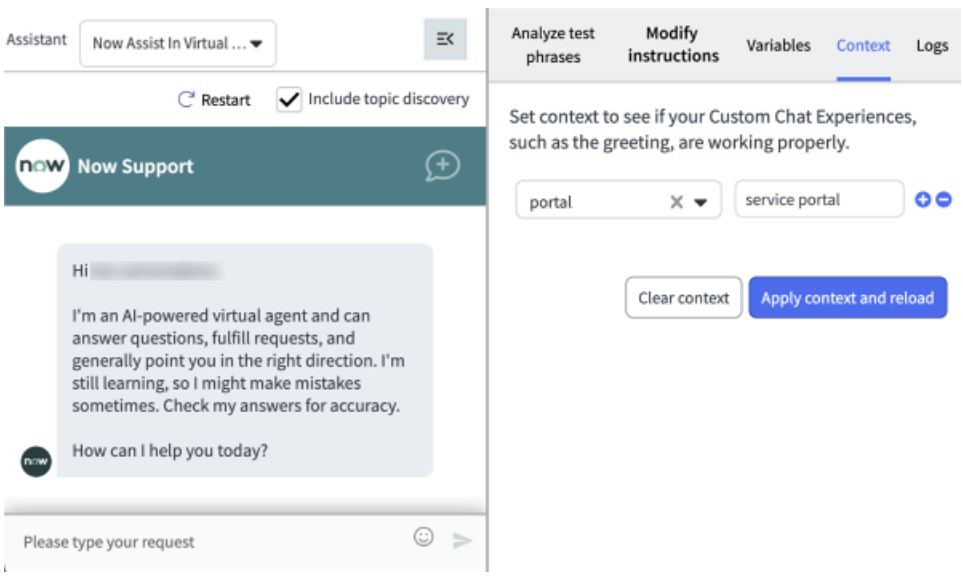
L'onglet **Contexte** s'affiche lorsque vous testez des rubriques, des rubriques de configuration ou des rubriques de conversation courte, afin de spécifier un contexte différent pour la messagerie instantanée. Choisissez une variable de contexte dans la liste. Les variables contiennent des informations contextuelles qui peuvent être utilisées pour déterminer l'intention de la rubrique ou contrôler la façon dont les messageries

Traduction automatique

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

instantanées sont acheminées vers les agents actifs. Par exemple, vous pouvez sélectionner le **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 des scénarios de tests

Pour plus d'informations sur la définition des variables de contexte, reportez-vous à la section Configurer les variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée. Pour plus d'informations sur les variables d'agent actif incluses dans Agent virtuel, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent en direct.



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 d'obtenir des performances plus précises. Par exemple, les résultats de l'onglet **Analyser les phrases de test** peuvent renvoyer des scores faibles ou des évaluations 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 utilisateur LLM.

Test des Now Assist conversations de messagerie instantanée améliorées

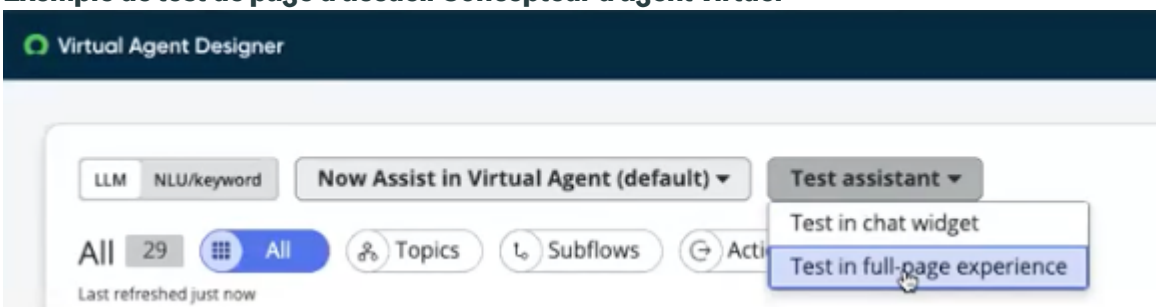
Tester les actifs conversationnels avec des assistants dans la messagerie instantanée améliorée.

Vous pouvez tester des actifs conversationnels tels que des rubriques, des flux secondaires et des actions à l'aide Concepteur d'agent virtuel de la vue améliorée du demandeur de messagerie instantanée. Vous ne pouvez tester que les conversations pour les assistants pour lesquels la messagerie instantanée améliorée est activée et configurée dans **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Assistants**. Une fois la messagerie instantanée améliorée activée pour un assistant, sur la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel , sélectionnez **Assistant de test** > **Test dans la messagerie instantanée améliorée** pour tester les actifs conversationnels 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.

Exemple de test de page d'accueil Concepteur d'agent virtuel



Test en cours NLU/Rubriques de mots clés

Utilisez la fenêtre de test de la messagerie instantanée pour prévisualiser, tester et déboguer les rubriques Compréhension du langage naturel (NLU)/mots clés.

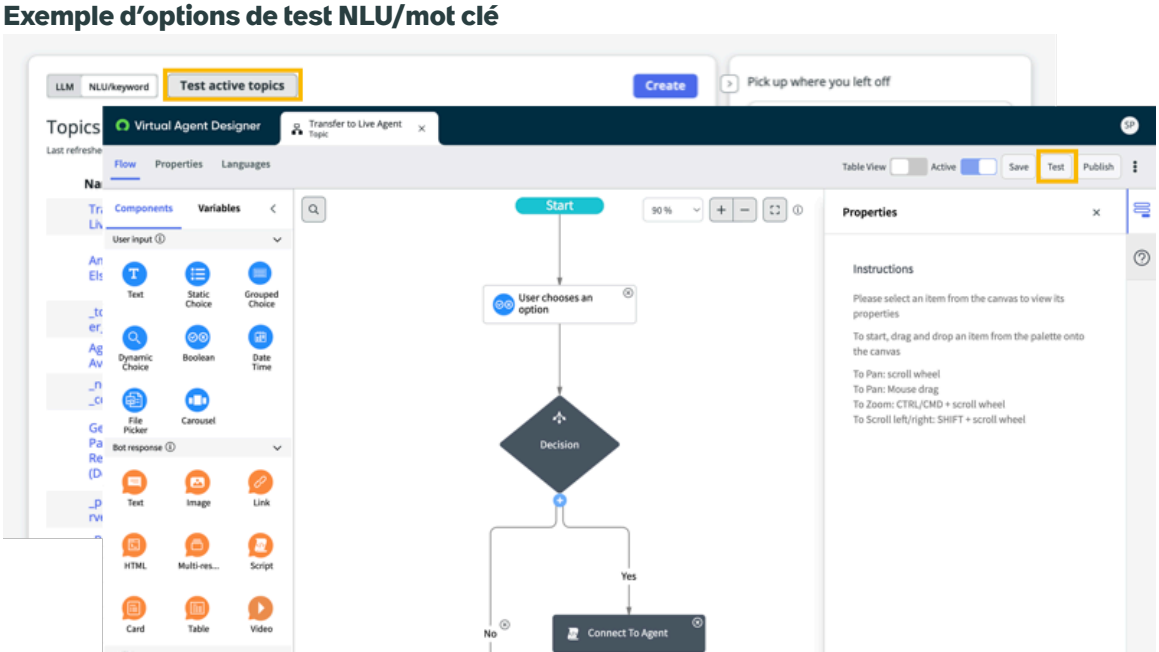
Lorsque vous travaillez sur une rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez exécuter votre conversation dans une fenêtre de test de messagerie instantanée. La fenêtre de test par défaut est le client de messagerie instantanée Web (Portail de services).

Si vous utilisez les intégrations de l'Agent virtuel avec des applications de messagerie tierces, les éléments de votre conversation peuvent apparaître différemment dans les applications de messagerie tierces. Testez vos conversations dans toutes les applications tierces que vous souhaitez déployer Agent virtuel.

Si le panneau, Microsoft Teams l'application ou Slack l'application est configuré pour votre environnement, les options d'aperçu Now Assist de ces canaux sont affichées dans la liste du bouton 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

Exemple d'options de test NLU/mot clé



Pour exécuter votre rubrique dans la fenêtre de test de messagerie instantanée, sélectionnez l'option **Test** dans la barre d'en-tête de la rubrique. Vous pouvez également

Traduction automatique

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

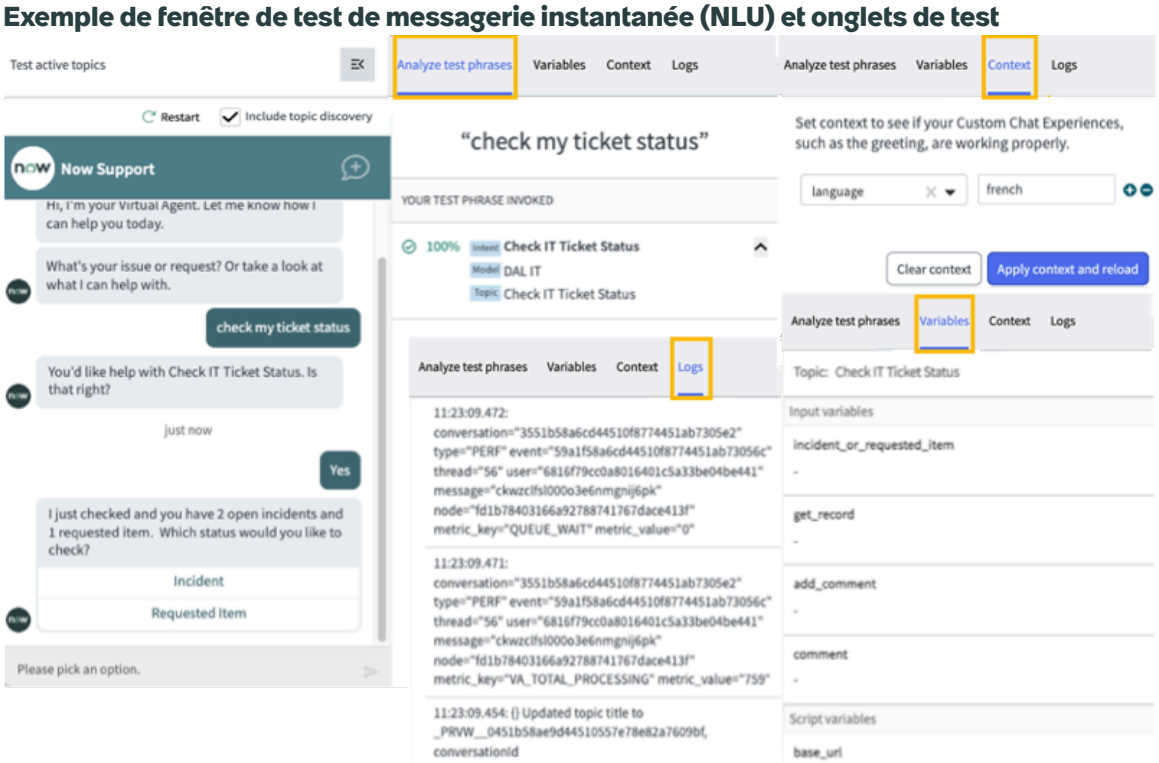
tester les rubriques actives (publiées) en sélectionnant **Tester les rubriques actives** tout en affichant NLU des rubriques sur la page d'accueil.

Remarque :
S'il manque des informations nécessaires 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 trouvé dans chaque nœud. Sélectionner **Tester** en présence de problèmes ouvre un onglet Problèmes de validation dans la barre latérale, qui compte et détaille tous les problèmes nécessitant une correction. Ces détails comprennent une description complète et un lien hypertexte vers chaque nœud incomplet.

La fenêtre de test de la messagerie instantanée s'ouvre dans le widget de messagerie instantanée et affiche les onglets adjacents qui fournissent des détails sur votre rubrique lorsque vous la testez. Vous pouvez utiliser ces onglets :

- **Analyser les phrases de test** : les résultats de la correspondance d'intention et de la reconnaissance d'entité apparaissent en fonction de ce que vous avez saisi dans la conversation.
- **Variables** : liste de toutes les variables utilisées dans la conversation, telles que les variables d'entrée et d'agent actif.
- **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 messagerie instantanée (NLU) et onglets de test



Par défaut, l'option **Inclure la rubrique de découverte** est activée. Cette option procède automatiquement à la découverte de rubriques et génère des résultats de prédiction pour les rubriques à NLU l'aide de phrases de test que vous saisissez dans la fenêtre de test. La conversation commence par le message d'accueil Agent virtuel et le bouton du menu des rubriques disponibles.

Traduction automatique

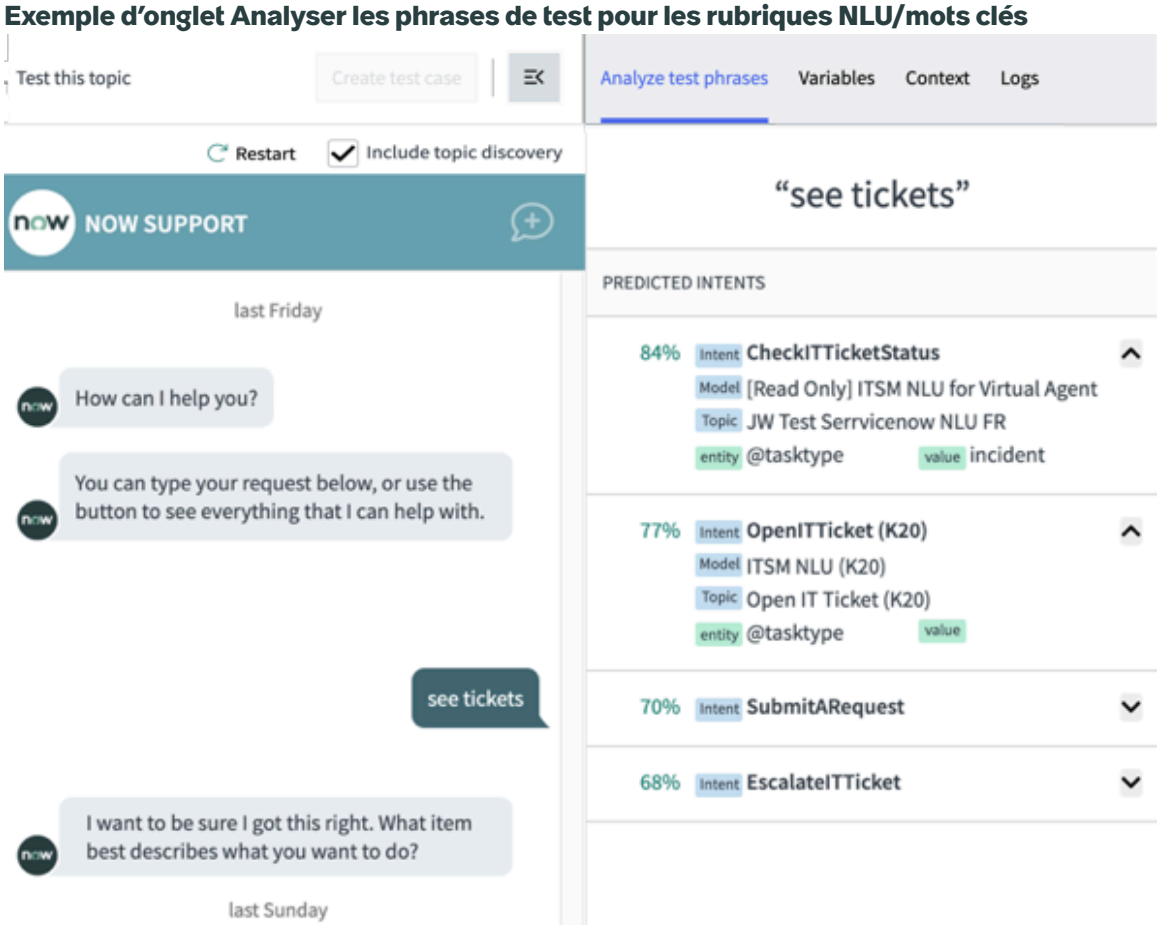
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Si vous utilisez l'option ou les sous-options **Tester les rubriques actives** à partir de la page d'accueil, la découverte de rubriques est activée, elle n'est donc pas répertoriée comme une option. Le test des rubriques actives se comporte de la même manière que le test à partir d'une rubrique, sauf que les scénarios de tests ne peuvent pas être créés.

Onglet Analyser des 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 entrée 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'emplacements. La première correspondance est répertoriée en premier. Les intentions prévues dépendent du seuil de confiance de prédiction défini dans le NLU service.

Exemple d'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 entités NLU d'une Agent virtuel rubrique.

Apportez des modifications, formez à nouveau le modèle, puis effectuez un nouveau test 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.

Traduction automatique

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

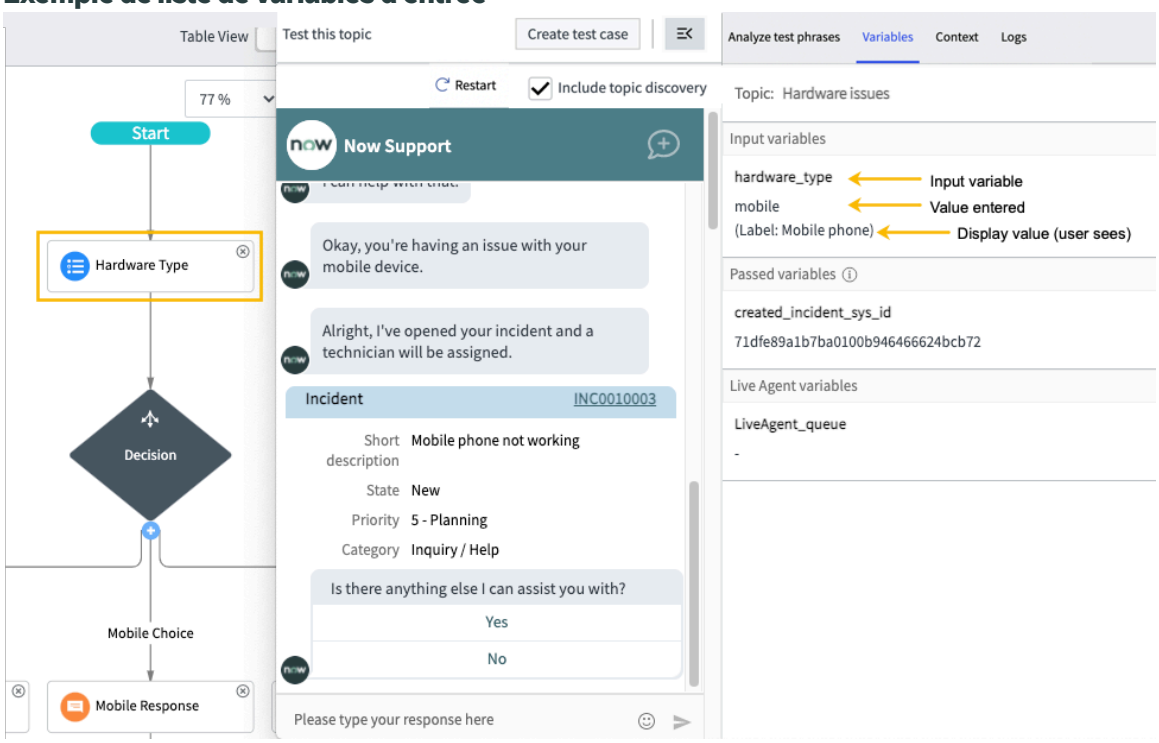
Onglet Variables

L'onglet **Variables** affiche une liste de toutes les variables utilisées dans la conversation et les valeurs associées capturées au fur et à mesure que la conversation progresse, afin que vous puissiez suivre. Une conversation peut avoir les types de variables suivants :

- Variables d'entrée
- Variables de script
- Variables de l'agent actif
- Variables transmises entre une rubrique d'appel et un bloc de rubriques
- Entités « sans nœud » NLU déclarées comme variable remplie d'emplacement 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 et la valeur d'affichage sont capturées pour le choix sélectionné.

Exemple de liste de variables d'entrée

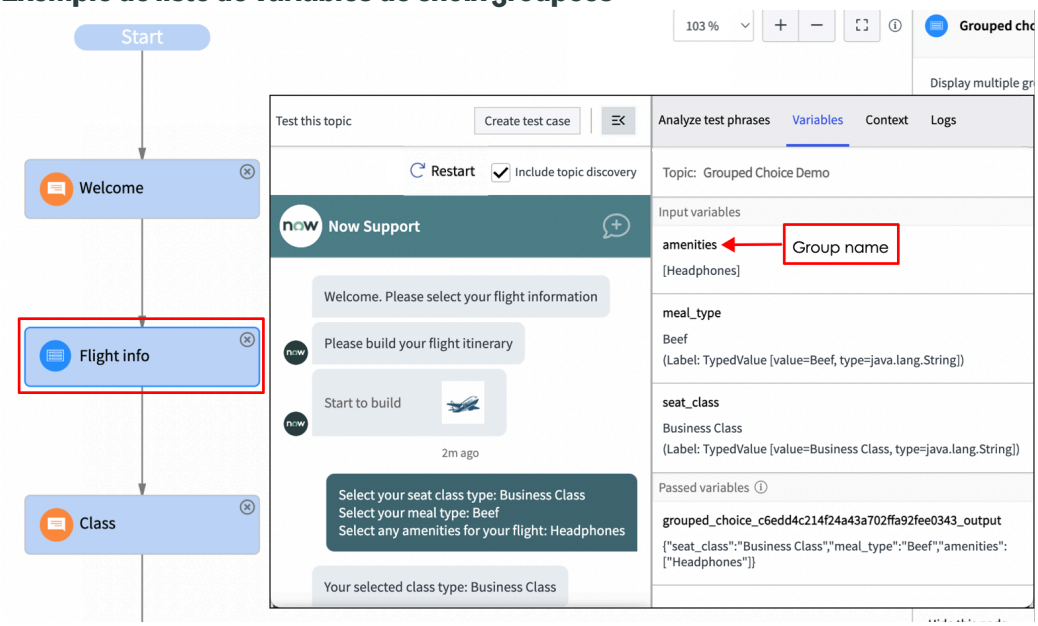


L'exemple suivant montre la section Variables d'entrée pour le contrôle de liste groupée. Ces informations variables semblent similaires à celles du contrôle de liste statique, mais les variables sont séparées par chaque groupe du choix groupé.

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 de choix groupées



Onglet Contexte

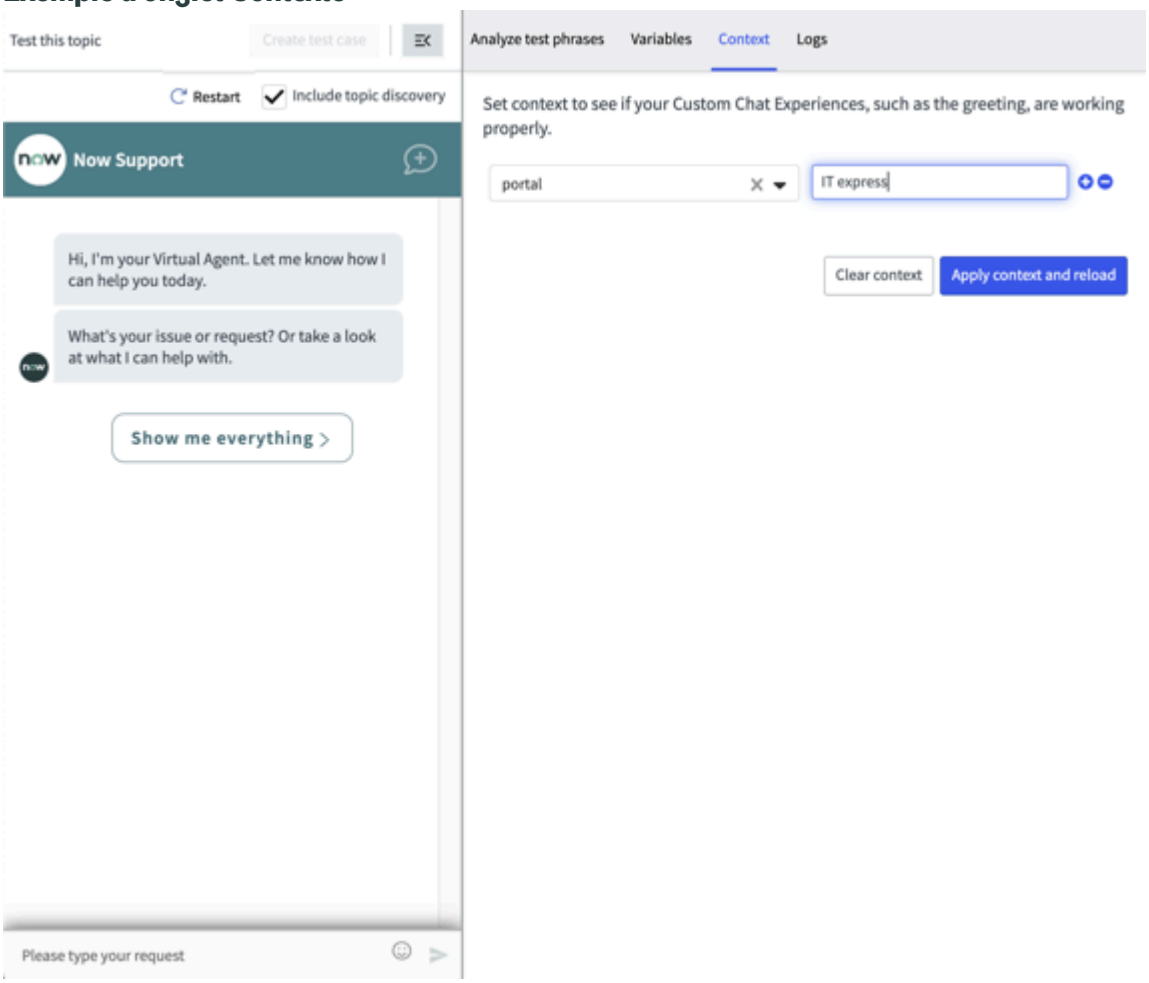
Utilisez l'onglet **Contexte** pour spécifier un contexte différent pour la messagerie instantanée. Choisissez une variable de contexte dans la liste. Ces variables contiennent des informations contextuelles qui peuvent être utilisées pour déterminer l'intention de la rubrique ou contrôler la façon dont les messageries instantanées sont acheminées vers les agents actifs. Par exemple, vous pouvez sélectionner le **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 des scénarios de tests

Pour plus d'informations sur la définition des variables de contexte, reportez-vous à la section Configurer les variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée. Pour plus d'informations sur les variables d'agent actif incluses dans Agent virtuel, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent en direct.

Traduction automatique

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

Exemple d'onglet Contexte



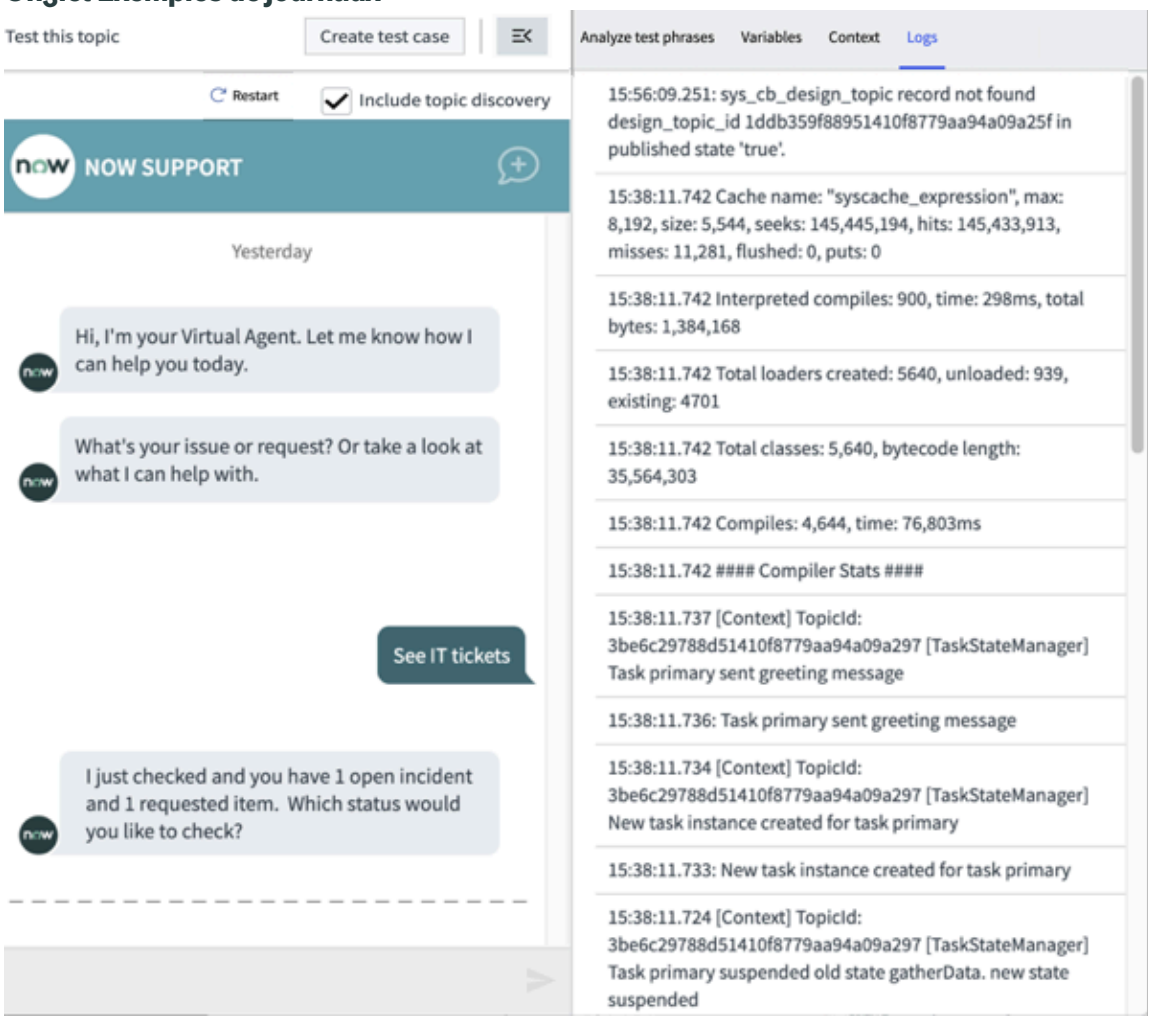
Onglet Journaux

L'onglet **Journaux** affiche les messages de traitement et d'erreur enregistrés pendant 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 générer 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.

Onglet Exemples de 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) qui est 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
Lorsque vous apportez des modifications à l'intention d'une rubrique, formez le modèle afin que vos mises à jour soient intégrées. 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.

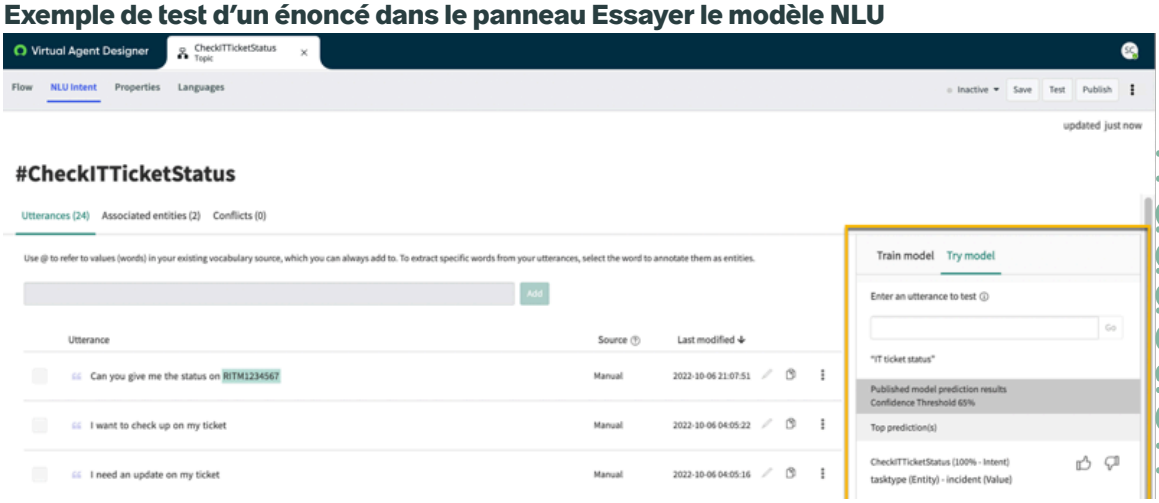
Traduction automatique

© 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Faites glisser le commutateur du type de découverte sur **NLU/mot clé**.
3. Ouvrez une rubrique et affichez l'onglet **Intention NLU** .
4. Sélectionnez **Former le modèle**.
   Un message indique que le modèle a été formé avec succès.
5. 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 apparaissent sous Prédiction(s) principale(s). Dans cet exemple, la valeur de seuil est de 65 %.

La valeur par défaut de la *com.glide.cs.intent_confidence_threshold* propriété est **de 0,7**.

La valeur par défaut de la *com.glide.cs.entity_confidence_threshold* propriété est **de 0,5**.

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 publiées de votre modèle NLU .

6. Lorsque vous êtes satisfait des résultats de prédiction, publiez le modèle Console NLU ou sélectionnez **Publier** dans la barre d'en-tête de la rubrique, puis sélectionnez **Modèle NLU**.

Que faire ensuite

Vous pouvez publier le modèle en même temps que la Agent virtuel rubrique si le modèle répond aux critères de publication. Assurez-vous que votre modèle a passé toutes les phases de développement et qu'il est prêt à être publié. Pour plus d'informations, voir Gestion des modèles .

Pour plus d'informations sur l'envoi de commentaires à l'aide d'icônes de 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 la NLU découverte de rubriques

Les tests automatisés pour vos Agent virtuel flux de rubriques utilisent le produit via Concepteur d'agent virtuel.ServiceNow Framework de tests automatisés 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 les **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 de liste des rubriques. Exécutez uniquement des tests automatisés sur une instance de développement, de test ou de non-production pour éviter toute corruption et panne de données. Pour plus d'informations, consultez Framework de tests automatisés .

L'utilisation des scénarios de test n'est disponible que si vous avez :

- Installation du module d'extension com.glide.cs.atf (installé dans le cadre du module d'extension du chatbot Agent virtuel).
- A reçu l'un des rôles suivants : atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin ou administrateur.
- 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 la 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 dans le .Framework de tests automatisés

Remarque :
Vous pouvez trouver une liste des scénarios de tests /Keyword en sélectionnant le bouton Gérer les scénarios de NLU**tests 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 scénarios de NLU tests /Mot-clé, consultez Gérer et exécuter des scénarios de tests automatisés dans Concepteur d'agent virtuel

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 des rubriques** et **Contexte** ne sont pas disponibles.

5. Entrez le flux conversationnel que vous souhaitez capturer et tester.

> **Conseil :**
> Sélectionnez **Redémarrer** à tout moment pour redémarrer la conversation sur la 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 commande Through 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** ouvre l'onglet **Exécuter les scénarios de tests** . Avant de pouvoir exécuter un scénario de test, vous devez avoir créé un scénario de test. L'onglet **Créer des scénarios de tests** affiche les rubriques publiées qui n'ont pas de tests automatisés associés. Ces rubriques s'affichent 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 dirigé 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Faites glisser le commutateur du type de découverte vers **NLU/mot clé**, puis sélectionnez **Gérer les scénarios de tests** dans la liste Ressources de la barre latérale.
   Vous voyez soit l'onglet **Exécuter les scénarios de tests** , soit le bouton **Démarrer** . L'onglet **Exécuter les scénarios de tests** affiche les rubriques pour lesquelles des scénarios de tests ont déjà été créés. 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 des 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 automatisés. Dans le vous pouvez afficher les détails du test, y compris les étapes du Framework de tests automatisés test.
Sujet	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 de scénario de test qui s'affiche pendant l'exécution du scénario de test. Une fois les exécutions de tests terminées, l'état revient à Prêt. ○ Exécution recommandée : la date de publication de la rubrique est plus récente que la date d'exécution la plus récente des scénarios de tests, de sorte que des mises à jour peuvent être publiées pour la rubrique. Une exécution est recommandée, car la rubrique publiée la plus récente et ses scénarios de tests connexes sont potentiellement désynchronisés.
Dernière exécution	Affiche la date et l'horodatage de la dernière exécution du test. Les rubriques sont regroupées et triées par date de dernière exécution du test ou, si la même exécution s'est produite sur plusieurs rubriques, par date de dernière publication de la rubrique.
Résultat	Affiche **Échec** ou **Réussite**. Si vous pointez vers le résultat lié, une brève explication des détails de l'étape réussie ou échouée s'affiche. La sélection du résultat lié ouvre une nouvelle fenêtre et vous dirige vers les **résultats des tests** de ce test, dans lesquels Framework de tests automatisés vous pouvez afficher des détails plus spécifiques sur les échecs ou les réussites d'étapes. Si le scénario de test est 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	publiée et son scénario de test enregistré. Pour plus 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 **les rubriques Agent virtuel**. Pour plus d'informations, consultez Exécuter une suite de tests automatisée .
Actions	Affiche le bouton **Supprimer** qui supprime le scénario de test de cette page et le Framework de tests automatisés.

4. Sélectionnez une, plusieurs ou toutes les cases à cocher de scénarios 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 située en regard de l'en-tête de colonne du scénario de test pour sélectionner tous les scénarios de tests 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 la colonne Dernière exécution 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 de 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 , certains tests peuvent échouer même Concepteur d'agent virtuel 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 lors de l'exécution du test, 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 de l'heure ou d'autres conditions changeantes est un point d'échec potentiel dans le test. En désactivant les étapes de test qui utilisent l'entrée dynamique, vous pouvez exécuter des tests qui n'échoueront pas en raison d'un changement 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Définissez le commutateur du type de découverte sur **NLU/mot clé**, puis sélectionnez **Gérer les scénarios de tests**.
3. Ouvrez le scénario de test avec lequel vous souhaitez travailler.
4. Sous l'onglet **Étapes de test** , sélectionnez la colonne Active de l'étape de test que vous souhaitez exclure et définissez sa valeur sur `Faux`.
5. Répétez l'étape 4 avec autant d'étapes de test que vous souhaitez désactiver.
6. 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 de découverte de rubriques, reportez-vous aux sections Découverte de rubriques LLM dans Agent virtuel et Résoudre Compréhension du langage naturel les problèmes de découverte de rubrique (NLU).

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 la conservation de l'original vous permet de restaurer rapidement la rubrique. N'oubliez pas de désactiver la rubrique d'origine avant de publier le doublon.

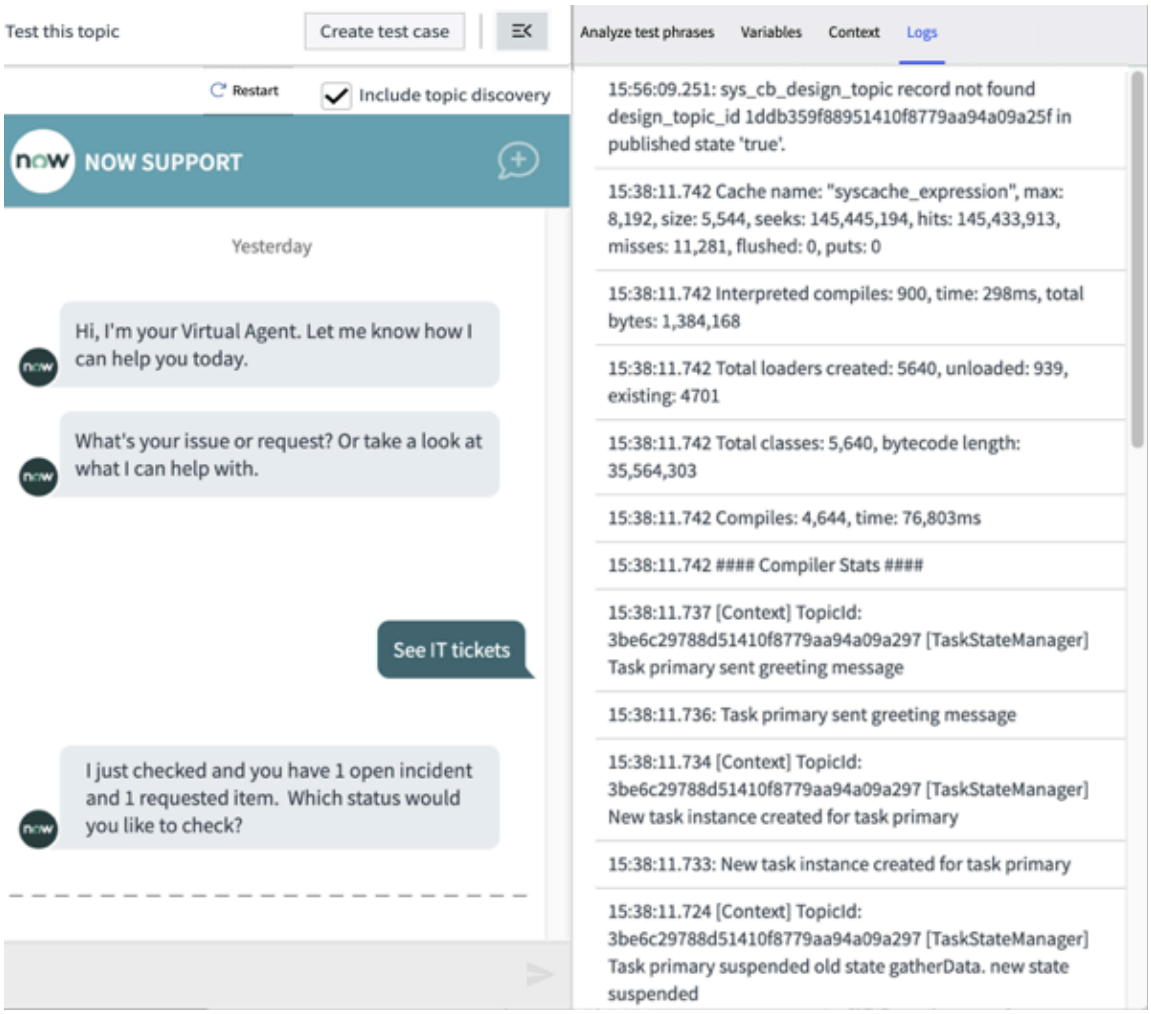
Déboguer une rubrique tout en testant vos conversations

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 la rubrique pour prévisualiser la conversation. La fenêtre de test de la messagerie instantanée affiche la conversation telle qu'elle apparaît dans Portail de services. Certains éléments de votre conversation peuvent apparaître 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 le perfectionnement de votre rubrique : **Analyser les phrases de test**, **les variables**, **le contexte** et **les journaux**. Pour en savoir plus sur ces onglets, reportez-vous à la section Test en cours NLU/Rubriques de mots clés. L'exemple suivant montre les messages de traitement et les erreurs consignés pendant le test.

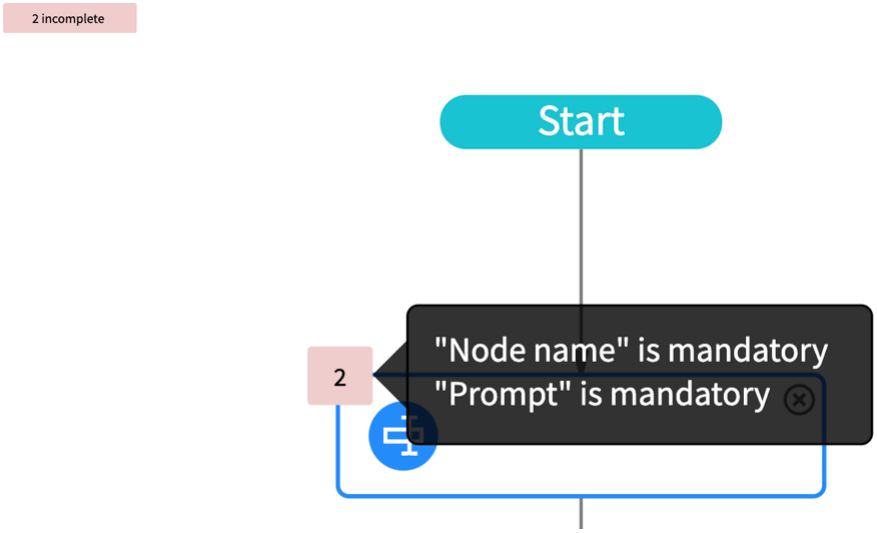
Traduction automatique

© 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.



Surveiller les avertissements sur les contrôles 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.

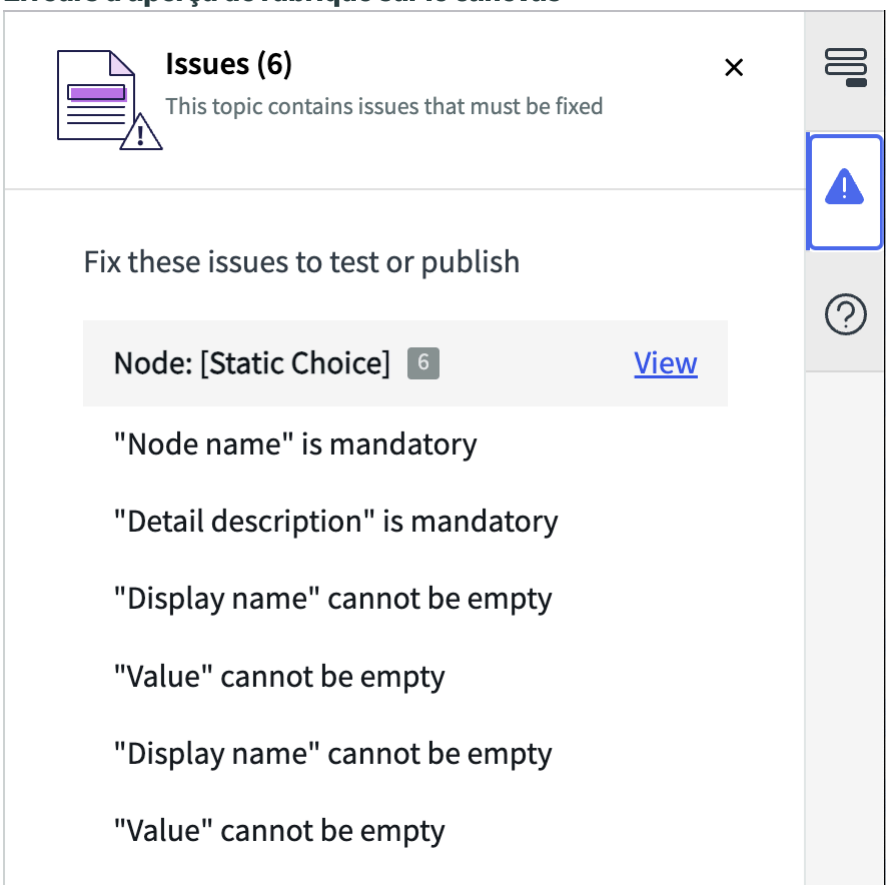
Traduction automatique

© 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 canevas pour indiquer le nombre de problèmes dans l'ensemble de la rubrique.

Rechercher les erreurs lorsqu'un aperçu de rubrique n'est pas exécuté

Erreurs d'aperçu de rubrique sur le canevas



Des informations supplémentaires s'affichent dans un onglet Problèmes de validation sur la barre latérale du canevas lorsqu'une erreur empêche l'exécution de Concepteur d'agent virtuel la rubrique. Le nombre total de problèmes est répertorié, ainsi que des détails et un lien hypertexte pour chaque nœud. Sélectionnez un lien hypertexte pour accéder au nœud et utilisez les informations fournies pour corriger toute erreur dans votre conversation. Vous pouvez fermer l'onglet sans corriger les problèmes, mais tant qu'ils ne sont pas corrigés, l'onglet Problèmes de validation s'affiche lorsque vous sélectionnez **Publier**. L'onglet Problèmes de validation se ferme si vous sélectionnez **Publier** après avoir corrigé tous les problèmes.

Problèmes courants Agent virtuel

Problème	Résolution possible
Impossible d'afficher le concepteur de module sous 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.

Traduction automatique

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

Problème	Résolution possible
Impossible d’afficher un aperçu de la rubrique	• Assurez-vous que tous les champs obligatoires sont renseignés dans les propriétés de nœud. • Assurez-vous que votre navigateur est configuré pour autoriser les fenêtres contextuelles à partir de votre instance.
widget de messagerie instantanée bloqué lors de la connexion...	Il manque peut-être une ou plusieurs de vos rubriques. Vérifiez les pour vous assurer que les rubriques sont présentes sur l’instance et à l’état actif.

Passer en revue les rubriques qui s’exécutent dans un flux de conversation

Chaque Agent virtuel conversation (VA) d’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 l’agent virtuel, 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 Compréhension du langage naturel les 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 un n’est Agent virtuel pas détecté, vérifiez les points suivants :

La NLU est-elle activée 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 les Agent virtuel paramètres.

Le modèle NLU est-il formé et publié pour la langue de la session ?

Votre rubrique n’utilise peut-être pas les derniers changements apportés à votre modèle. Pour ServiceNow® NLU, reportez-vous à la section Former et essayer votre modèle NLU et Publier une Agent virtuel rubrique.

La rubrique est-elle Agent virtuel publiée, détectable et liée à un modèle NLU et à une intention 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 appartiennent au même domaine. Pour plus d'informations, consultez Publier une Agent virtuel rubrique.

Des rôles ou 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 avez-vous Agent virtuel découvert mon sujet en espagnol mais pas en français ?

Il y a plusieurs possibilités :

Traduction automatique

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

- Toutes les langues ne sont pas prises en charge par tous les fournisseurs NLU. Pour plus de détails, voir Prise en charge linguistique pour NLU les services.
- Toutes les rubriques ne sont pas liées à un modèle et à une intention NLU spécifiques à la langue.

  Par exemple, la rubrique A peut être mappée comme suit :

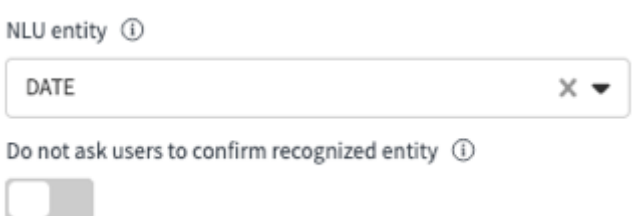
  - Lié au modèle A et à l'intention A pour l'anglais
  - Lié au modèle A et à l'intention A pour l'espagnol
  - NON lié à un modèle ou à une intention pour le français

  Dans ce scénario, créez un modèle et une intention en français pour la rubrique. Pour plus d'informations, consultez Gestion des modèles multilingues .

Pourquoi une variable de rubrique n'a-t-elle PAS rempli d'emplacement ?

Vérifiez les points suivants :

- Le nœud d'entrée utilisateur de la rubrique n'a pas été configuré avec une entité associée. Utilisez la propriété **d'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 découverte à partir de la rubrique.

Effectuez l'une des actions suivantes :

- À partir de la page d'accueil, faites glisser le commutateur du type de découverte vers **NLU/mot clé**, puis sélectionnez **Tester les rubriques NLU/mot clé**. Saisissez votre énoncé et regardez l'onglet **Analyser les phrases de test** .
- Ouvrez la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel, puis sélectionnez **Test**. Dans la fenêtre de test, cochez la case **Inclure la découverte de rubriques** . Saisissez votre énoncé et regardez l'onglet **Analyser les phrases de test** .

Pour plus de détails, voir Test en cours NLU/Rubriques de mots clés. Pour comprendre le fonctionnement de la découverte de rubriques, reportez-vous à la section Compréhension du langage naturel Logique de découverte de rubriques dans Agent virtuel.

La rubrique « Rubrique de configuration » est-elle la rubrique en question ?

Si tel est le cas, il doit être configuré dans Interfaces conversationnelles les paramètres de messagerie instantanée pour qu'il soit détecté. Pour plus de détails, voir Configurer une expérience de Agent virtuel messagerie instantanée.

Questions ou problèmes liés au changement de rubrique en cours de route.

Traduction automatique

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

N°

Les variables de la rubrique A sont-elles disponibles pour la rubrique B après le changement ?

N°

Les variables de la rubrique B sont-elles disponibles pour la rubrique A lorsque la rubrique A reprend ?

N°

Pour un dépannage supplémentaire, vérifiez les informations contenues dans les tableaux suivants.

Vérifier les informations de prédiction NLU dans les tables NLU ouvertes

Lors de la révision ou du débogage de rubriques qui utilisent Compréhension du langage naturel (NLU), vous pouvez utiliser différentes tables Ouvrir NLU pour afficher les résultats de prédiction NLU de vos rubriques. Par exemple, les tables Ouvrir les commentaires d'intention de prédiction NLU et Ouvrir les commentaires d'entité de prédiction NLU fournissent des informations détaillées sur le traitement NLU effectué par les applications (telles que Agent virtuel) pour déterminer l'intention et les entités des rubriques (remplissage des emplacements).

Ouvrir la table Prédire les commentaires d'intention NLU

La table Ouvrir les 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 qu'une Agent virtuel 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 **Tout**, puis saisissez `open_nlu_predict_intent_feedback.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 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 de la demande. 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 a détecté une seule intention au-dessus du seuil de prédiction et que, par conséquent, l'application a choisi d'exécuter la rubrique qui correspondait 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.
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 d'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 faire un premier énoncé, il peut s'agir de la rubrique Messages d'accueil. Si la valeur est *empty*, l'utilisateur n'a pas été invité à fournir la correspondance initiale ou l'utilisateur a rejeté l'intention de rubrique initialement correspondante. • L'utilisateur est invité à confirmer un changement d'intention au milieu **d'une rubrique (Demander à l'utilisateur si la rubrique changée est correcte** ; le commutateur est activé dans les paramètres NLU). Si l'utilisateur est invité à changer de rubrique au milieu, 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*.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Tâche actuelle de l'élément responsable de la commutation d'intention	Nom de la tâche (nœud) à partir de laquelle l'utilisateur change. **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.
Résultat de 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 faites. Ce résultat indique que l'utilisateur a sélectionné cette prédiction. Les autres enregistrements de prédiction sont marqués comme Sans catégorie. • **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 faites, mais l'utilisateur n'a sélectionné aucune des rubriques suggérées. Ce résultat indique que cette prédiction a la valeur de confiance de prédiction la plus élevée. Les autres enregistrements de prédiction sont marqués comme Sans catégorie. • **Configuration de la prédiction de rubrique** : la prédiction liée à la rubrique de configuration a été effectuée sans utiliser Recherche IA. • **Ignoré** : aucune prédiction n'a été faite.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• **Ignoré avec un nouvel énoncé** : lorsque le menu Rubrique s'affiche, l'utilisateur saisit un nouvel énoncé. • **Sans catégorie** : aucune des conditions ci-dessus n'a été remplie ou l'utilisateur a abandonné la conversation.
Langage 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 Journaux de prédiction NLU ouverts [open_nlu_predict_log].
Fiabilité de prédiction	Valeur de confiance de la prédiction.
Langue de la session du demandeur	Code de langue de la langue de la session du demandeur lorsqu'il Traduction dynamique est activé. 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 entre du texte dans une langue autre que celle par défaut, Agent virtuel demande à l'utilisateur de confirmer sa langue. Si cela est confirmé, la langue détectée devient la valeur par défaut pour la session.
Sélectionné	Booléen indiquant si les multiples intentions prédites affichées aux utilisateurs finaux comme rubriques correspondantes ont réellement été sélectionnées par les utilisateurs finaux : *true* ou *false*.
Affiché	Valeur booléenne indiquant si l'application (Agent virtuel) a affiché l'intention prédite sous la forme d'un choix que l'utilisateur final peut sélectionner : *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 Prédire les commentaires de l'entité NLU

La table Ouvrir les commentaires d'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 Agent virtuel de est de 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.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Application	Application utilisant NLU. Par exemple, VA (Agent virtuel).
Document d'application	sys_id de l'enregistrement de la demande. 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 automatiquement choisi 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.
Mappé	Booléen indiquant si l'application (Agent virtuel) a considéré la prédiction comme utilisable : *true* ou *false*.
Mappé vers	Élément de l'application auquel 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 Journaux de prédiction NLU ouverts [open_nlu_predict_log].
Fiabilité de prédiction	Valeur de confiance pour la prédiction.
Sélectionné	Booléen indiquant si l'application a sélectionné pour utiliser l'entité : *true* ou *false*.
Affiché	Booléen indiquant si l'application a affiché l'entité prédite à l'utilisateur final sous forme de choix à sélectionner : *true* ou *false*.
Énoncé	Expression de l'utilisateur saisie dans la fenêtre du client de messagerie instantanée.
Valeur	Valeur de l'entité prédite.

Ouvrir les journaux de prédiction NLU

La table Journaux de prédiction NLU ouverts [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 entités correspondantes déterminées par le service NLU. Chaque enregistrement comprend également les scores de prédiction

Traduction automatique

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

NLU calculés lors de la découverte de rubriques (correspondance d'intention) et de l'extraction d'entités.

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 des journaux de nœud de prédiction NLU, ajoutez la *com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled* propriété système et définissez la valeur sur faux.

Pour afficher les journaux de prédiction NLU ouverts, entrez `open_nlu_predict_log.list` dans le filtre de navigation.

Champs clés dans la table Journaux de prédiction NLU ouverts

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.
Créées	Date et heure de création de l'enregistrement de prédiction NLU.
Durée	Durée de traitement pour que la prédiction renvoie des 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 pour l'intention reconnue.
Réponse	Résultats de prédiction NLU, qui contiennent au moins 0 (aucun) intention notée 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 les commentaires d'intention de prédiction NLU et Ouvrir les 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 relatives aux intentions, entités, modèles NLU et prédictions de votre fournisseur de service NLU.

Pour afficher la table, entrez `open_nlu_driver_http_connection.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.

Compréhension du langage naturel Logique de découverte de rubriques dans Agent virtuel

Découvrez comment Agent virtuel renvoie des intentions et comment il sélectionne celles à montrer 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 **Est Rubrique détectable** sont définies sur *`true`*.

  Remarque :
  La colonne **Est une rubrique visible** n'affecte pas la découverte de rubriques.

- La rubrique doit être détectable.
- Les conditions de rubrique doivent être évaluées comme vraies lors de l'exécution.
- Si des rôles sont configurés pour la rubrique, le demandeur doit disposer au minimum de l'un de ces rôles.
- Le modèle de NLU la rubrique doit avoir une liaison pour la langue de la session.

NLU Logique de découverte de rubrique

Agent virtuel envoie une demande de prédiction au NLU fournisseur. La demande contient l'énoncé et tous les ID de modèles enregistrés NLU qui sont liés à la langue de la session. Les correspondances renvoient NLU les intentions qui correspondent à une rubrique. Agent virtuel puis répond de l'une des façons suivantes :

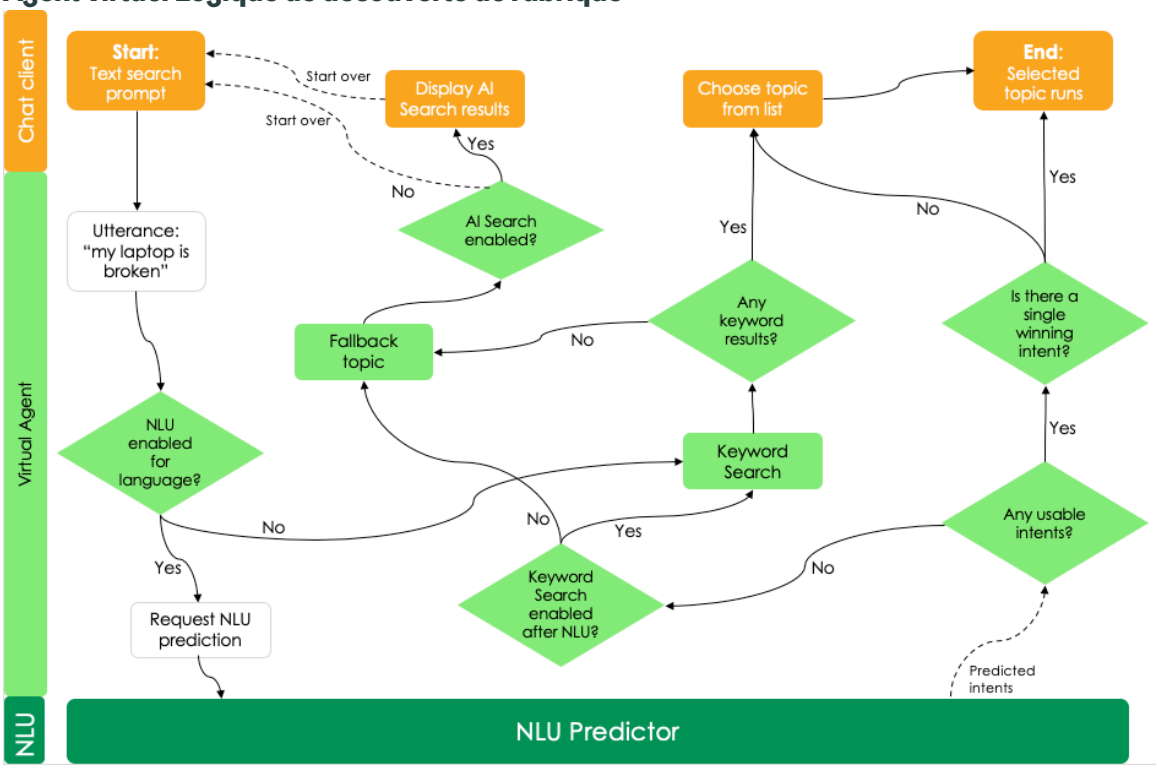
- Sélectionne automatiquement une rubrique pour le demandeur, en fonction du score de confiance.
- Invite le demandeur à choisir une rubrique dans la liste de correspondances renvoyée.
- Aucune rubrique correspondante n'est trouvée.

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.

Traduction automatique

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



Agent virtuel NLU Scores de confiance

Agent virtuel utilise des scores de confiance pour renvoyer les intentions prévues. Pour définir la valeur de confiance :

1. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Intégrations NLU externes** > **Pilotes**.
2. Sélectionnez **NLU ServiceNow**. Vous pouvez également sélectionner Tout et entrer `open_nlu_driver.list`.
3. Dans le champ **Seuil de confiance d'intention** , saisissez le seuil de confiance.

Si le score de confiance d'une intention est supérieur ou égal au seuil configuré, Agent virtuel considère qu'il s'agit d'une bonne correspondance.

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 correspond ou, en cas de bris d'égalité, lorsque la correspondance la plus proche est loin derrière.

  Remarque :
  Si ServiceNow NLU est utilisé et que le champ **Delta de confiance d'intention** de la table de pilotes NLU ServiceNow (open_nlu_driver.list) est défini `0`sur , il ne peut pas y avoir de départage

- Renvoie une liste de rubriques parmi lesquelles le demandeur peut effectuer son 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 ne correspond.

Traduction automatique

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

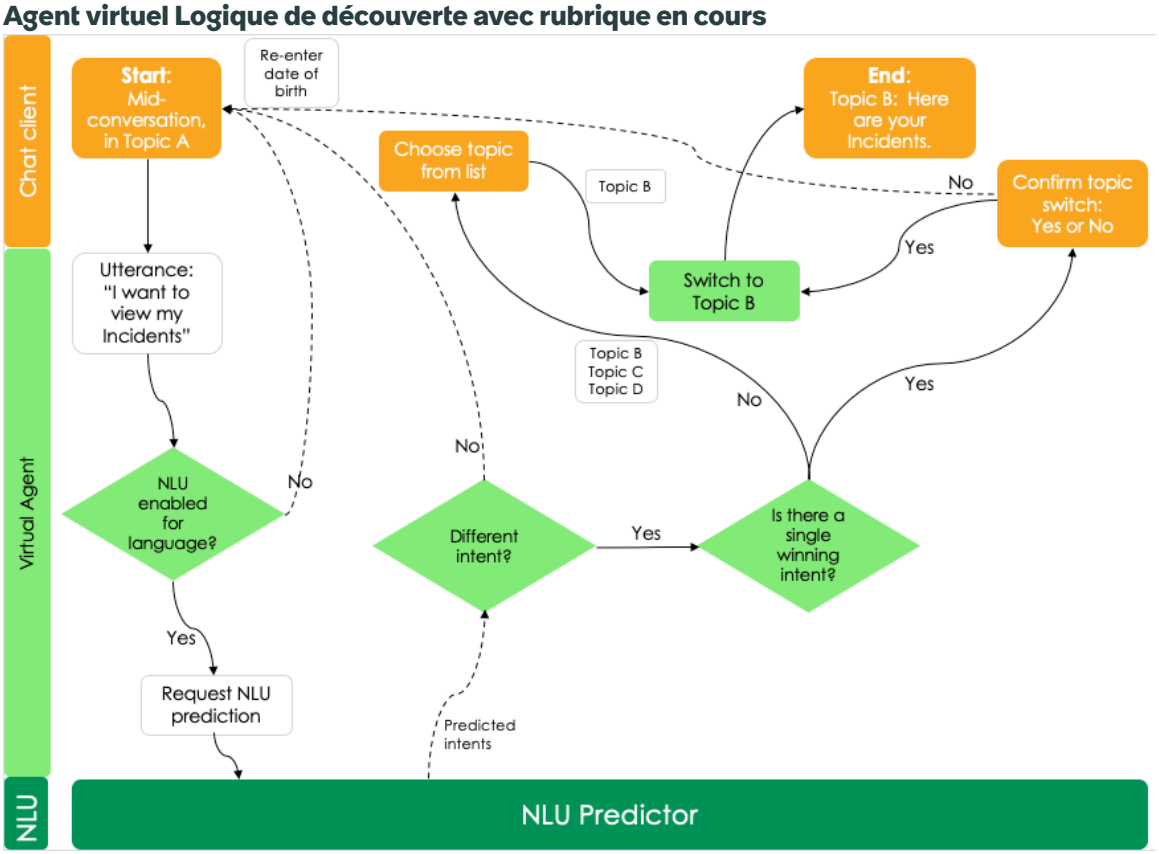
Lorsque des intentions nulles NLU sont prévues avec un score de confiance supérieur ou égal au seuil configuré, Agent virtuel revient à une recherche par mot clé si elle est configurée. (Les *com.glide.cs.nlu.keywords.enabled* propriétés système et *com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang* sont *true*).

Logique de découverte de rubrique NLU en cours

Pendant l'exécution d'une rubrique, le demandeur peut saisir un énoncé ou une phrase qui entraîne un changement de rubrique. Par exemple :

1. Le demandeur est dans une conversation et la rubrique A est en cours d'exécution Agent virtuel .
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 afficher mes incidents ».
4. Agent virtuel Impossible de résoudre cette phrase à une date, il émet donc une demande de NLU prédiction.
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 ensuite des informations au demandeur sur ses incidents.

Agent virtuel Logique de découverte avec rubrique en cours



Information associée

Résoudre Compréhension du langage naturel les problèmes de découverte de rubrique (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.

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

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

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 passé 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 ne pourrez peut-être pas le publier dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations, voir 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 qu'ils puissent être utilisés dans des rubriques d'appel.

Procédure

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

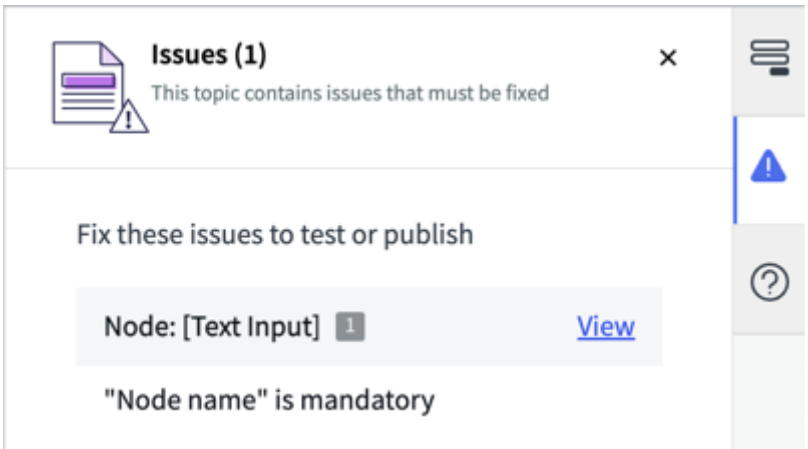
   Conseil :
   Si vous devez utiliser des rubriques NLU/mot clé, sélectionnez le bouton bascule **NLU/mot clé** .

2. Sur la page d'accueil, sélectionnez la rubrique, le bloc de rubriques ou le contrôle personnalisé à publier ou à republier.
3. Dans la barre d'en-tête de la rubrique, sélectionnez **Publier**.

   Sélectionner **Publier** lorsque des problèmes sont présents ouvre un onglet Problèmes de validation en regard de la feuille de propriétés, qui compte et détaille tous les problèmes nécessitant une correction. 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. 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 plus de problème à résoudre, la boîte de dialogue de publication 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.



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 les mappages de modèle et de NLU langue, puis sélectionnez **Publier**.

Remarque :
Si l'option **Publier** n'est pas disponible, le modèle peut avoir besoin de travail. Par exemple, le modèle peut ne pas avoir assez d'intentions ou peut avoir besoin de plus d'énoncés pour certaines intentions. Corrigez ces problèmes avant de continuer. En outre, si une langue modèle n'est pas disponible, le modèle spécifique à la langue n'a jamais été publié. Publiez-le à partir du Console NLU fichier . Pour plus d'informations, voir Gestion des modèles .

La barre d'en-tête de la rubrique affiche un message Enregistrement en cours... Le message de toast Votre rubrique enregistrée avec succès apparaît 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 devient Publié à l'instant.

4. Vérifiez que vos rubriques fonctionnent comme prévu en les ouvrant dans une fenêtre de conversation test de l'une des manières suivantes.

Option	Description
Onglet Propriétés de la rubrique	○ Pour les rubriques NLU/mot clé, sélectionnez **Test**. ○ Pour les rubriques LLM, sélectionnez **Test** ou ouvrez le menu déroulant et sélectionnez **Aperçu dans le** *Now Assist* **panneau**.
Page d'accueil LLM	Dans le menu déroulant **Sélectionner l'assistant** , choisissez l'assistant associé à votre rubrique, puis sélectionnez **Assistant de test**.
Page d'accueil NLU/mot clé	Sélectionnez **Tester les rubriques actives**.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les rubriques de test de Now Assist LLM, reportez-vous à la section Test des rubriques LLM. Pour les rubriques NLU/mot clé, entrez 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. Consultez Test en cours NLU/Rubriques de mots clés pour plus d'informations.

Traduction automatique

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

Résultats
Les blocs de rubriques et les contrôles personnalisés sont publiés et peuvent être utilisés pour appeler des rubriques.

Remarque :
Les rubriques actives, y compris les rubriques de configuration et les rubriques de conversation courte, peuvent également être utilisées après la publication des rubriques. Pour plus d'informations, consultez Contrôler la découverte et la visibilité des rubriques.

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 :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez supprimer une rubrique à l'aide de l'option **Supprimer** sur la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel ou dans la barre d'en-tête de la rubrique.

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. L'option Supprimer est désactivée pour les flux secondaires, les actions et les compétences personnalisées.

Si vous souhaitez supprimer une rubrique de vos Agent virtuel clients mais que vous ne souhaitez pas la supprimer, envisagez plutôt de la rendre inactive.

Procédure

1. Si vous ne travaillez pas sur la rubrique, accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur** pour afficher la page d'accueil.
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes en fonction d'un enregistrement sur la page d'accueil ou de l'en-tête d'une rubrique.
3. Dans la boîte de dialogue Confirmer la suppression, sélectionnez **Supprimer**.
   L'onglet se ferme et vous renvoie à la page d'accueil.

Résultats
Un message de toast s'affiche également pendant 4 secondes, confirmant que la rubrique a été supprimée. Vous pouvez fermer le message en sélectionnant l'icône Ignorer .

Si la rubrique était active et ne figure plus dans la liste de la page d'accueil, elle est immédiatement supprimée des Agent virtuel 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.

Promouvoir ou rétrograder des flux secondaires conversationnels, des actions et des rubriques LLM dans Concepteur d'agent virtuel

Faites la promotion des actifs, y compris les flux secondaires conversationnels, les actions conversationnelles et les rubriques dans Concepteur d'agent virtuel, après les avoir associés à un assistant de modèle de langage volumineux (LLM), afin qu'ils soient suggérés à l'utilisateur par l'assistant LLM.

Avant de commencer

Associez une rubrique LLM, un flux secondaire conversationnel ou une action conversationnelle à un assistant LLM. Pour en savoir plus, consultez Créer une Agent virtuel rubrique, Gestion des flux secondaires conversationnels dans Concepteur d'agent virtuel et Gestion des actions conversationnelles dans Concepteur d'agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir associé un flux secondaire conversationnel, une action conversationnelle ou une rubrique à un assistant LLM, vous pouvez promouvoir la rubrique afin que l'assistant LLM la suggère aux utilisateurs. Les actifs promus peuvent également être rétrogradés pour les supprimer de la liste des actifs suggérés.

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.

Remarque :
Vous pouvez également promouvoir NLU des rubriques /mot clé en créant des recommandations de rubriques dans Interfaces conversationnelles les paramètres. Pour plus d'informations, consultez Utiliser Agent virtuel Recommandations de sujets.

Contrôles de promotion pour les rubriques LLM

Vous pouvez vérifier l'état **promu** de l'actif sous l'icône Afficher les actions de cette ligne ⋮. L'état *Promoted* est coché lorsque la rubrique est promue.

Pour plus d'informations sur les assistants LLM, voir Assistants LLM.

Procédure

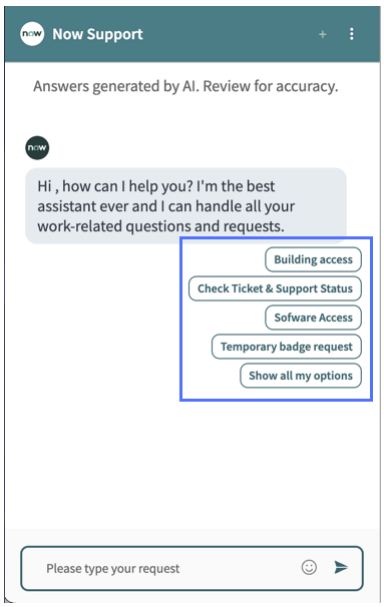
1. Accédez à la **Tous** > *Agent virtuel* > **Concepteur**.
2. Dans le menu déroulant **Sélectionner un assistant** , sélectionnez l'assistant LLM qui fera la promotion de la rubrique.
   La liste des actifs se réduit aux actifs LLM associés à l'assistant LLM.
3. Recherchez l'actif que vous souhaitez promouvoir ou rétrograder.
4. Sélectionnez l'icône Afficher les actions de ⋮ puis sélectionnez **Promouvoir** pour activer/désactiver l'état de *Promoted* l'actif.
   Si l'actif est déjà promu, il est coché en regard de son *Promoted* état. Si vous rétrogradez l'actif, la coche sera supprimée.

Traduction automatique

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

Exemple de rubriques mises en avant dans une Agent virtuel messagerie instantanée



L'actif est ajouté à la liste des actifs promus par l'assistant LLM, tandis qu'un actif rétrogradé est supprimé de la liste.

Un message de toast s'affiche également pendant quatre secondes, confirmant que l'actif a été promu ou rétrogradé. Vous pouvez fermer le message en sélectionnant l'icône ✕.

Que faire ensuite

Réorganiser les flux secondaires conversationnels, les actions et les rubriques LLM promus dans Agent virtuel. Pour plus d'informations, voir Réorganiser les flux secondaires conversationnels, les actions et les rubriques du LLM promu

Réorganiser les flux secondaires conversationnels, les actions et les rubriques du LLM promu

Réorganisez les actifs LLM tels que les flux secondaires conversationnels, les actions conversationnelles et les rubriques dans l'ordre souhaité après les avoir promus pour recommandation par le Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Faites la promotion des actifs LLM que vous souhaitez réorganiser dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations sur la promotion d'actifs, voir Promouvoir ou rétrograder des flux secondaires conversationnels, des actions et des rubriques LLM dans Concepteur d'agent virtuel

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

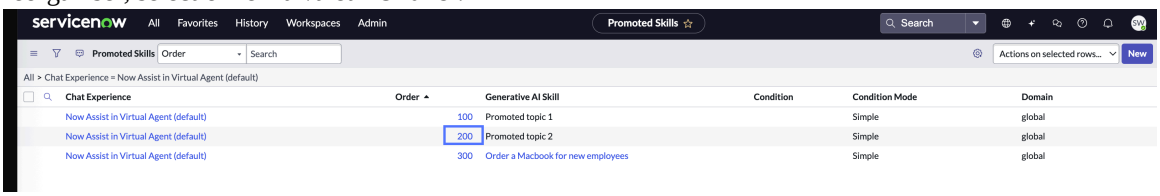
Par défaut, les actifs LLM promus sont présentés par ordre alphabétique dans l'assistant. Vous pouvez réorganiser les actifs promus dans l'ordre de votre choix en modifiant leurs enregistrements à partir de la table Compétences promues [sys_cs_context_profile_promoted_skill]. Lorsque des conditions sont appliquées à un actif promu et que l'actif remplit la condition, il est affiché en premier par l'assistant, quel que soit son ordre défini.

Traduction automatique

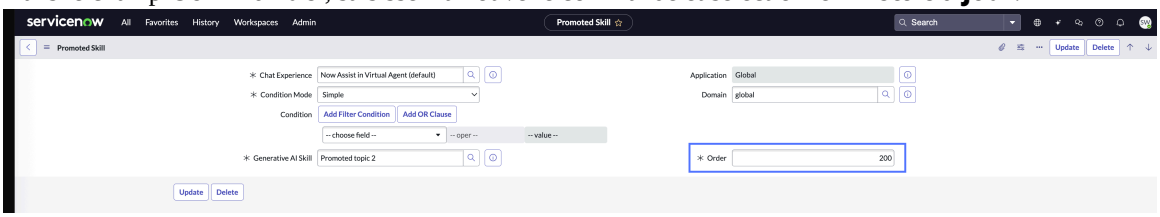
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

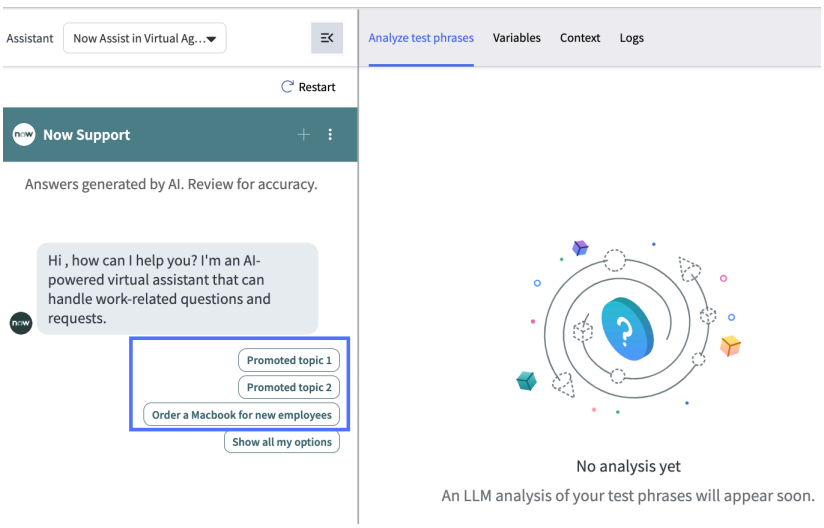
1. Accédez à la table Compétences promues [sys_cs_context_profile_promoted_skill] en sélectionnant **Tout** et en saisissant `sys_cs_context_profile_promoted_skill.list`.
2. Pour la rubrique LLM, le flux secondaire conversationnel ou l'action conversationnelle que vous souhaitez réorganiser, sélectionnez la valeur **Ordre** .



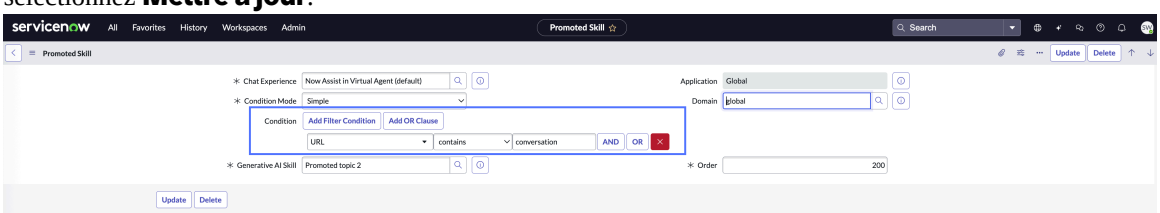
3. Dans le champ **Commande** , saisissez la nouvelle commande et sélectionnez **Mettre à jour**.



Dans l'assistant, les compétences promues s'afficheront dans l'ordre défini.



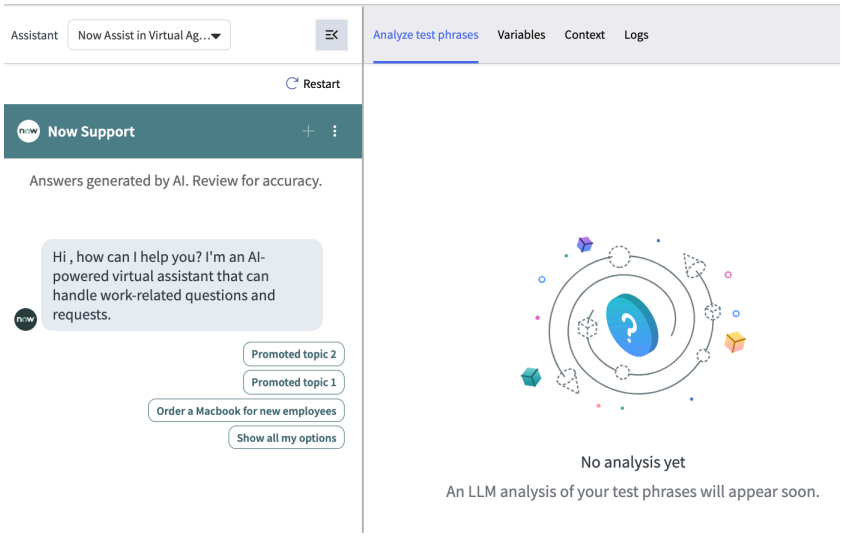
4. Pour ajouter une condition, dans le **générateur de conditions** , entrez les paramètres requis et sélectionnez **Mettre à jour**.



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.

Dans l’assistant, la compétence promue sous condition apparaîtra avant les autres actifs.



Résultats

La liste des actifs promus est présentée dans une Agent virtuel conversation en fonction de la valeur de commande de chaque actif et des conditions appliquées.

Que faire ensuite

Répétez les étapes précédentes pour ajuster tous les autres actifs promus afin de les trier dans l’ordre de préférence.

Ajouter un générateur de conditions aux rubriques mises en avant

Vous pouvez définir une condition pour une rubrique promue Agent virtuel donnée afin de la placer plus haut dans la liste des rubriques mises en avant dans une Now Assist table ronde.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou administrateur.

Pour définir une condition pour une rubrique, vous devez d’abord la promouvoir. Pour plus d'informations, consultez Promouvoir ou rétrograder des flux secondaires conversationnels, des actions et des rubriques LLM dans Concepteur d'agent virtuel.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez une condition à une rubrique d’Agent virtuel choisie pour qu’elle s’affiche plus haut dans la liste des rubriques promues dans une Now Assist conversation de panel. Cette condition remplace la valeur de la *Number* table Compétences promues [sys_cs_context_profile_promoted_skill_list].

Procédure

1. Accédez à la **Tous**, puis saisissez `sys_cs_context_profile_promoted_skill.list` dans le filtre.
2. Sélectionnez la rubrique promue de votre choix dans la liste.
3. Dans le *Condition* champ, définissez la condition choisie pour votre rubrique.
   Par exemple, `l’URL > contient > conversation`.
4. Dans le *Condition mode* champ, sélectionnez votre condition.

Traduction automatique

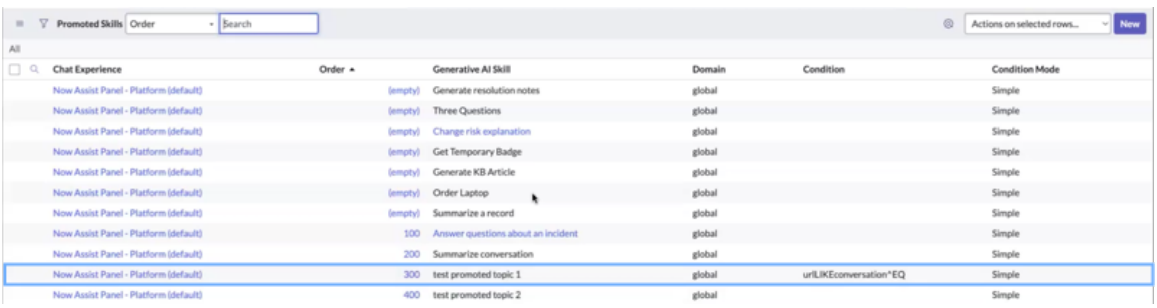
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Dans la version actuelle, *`Simple`* est le seul mode de condition disponible.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La rubrique *`Condition`* mise en avant dans la table Compétences promues affiche la condition définie.

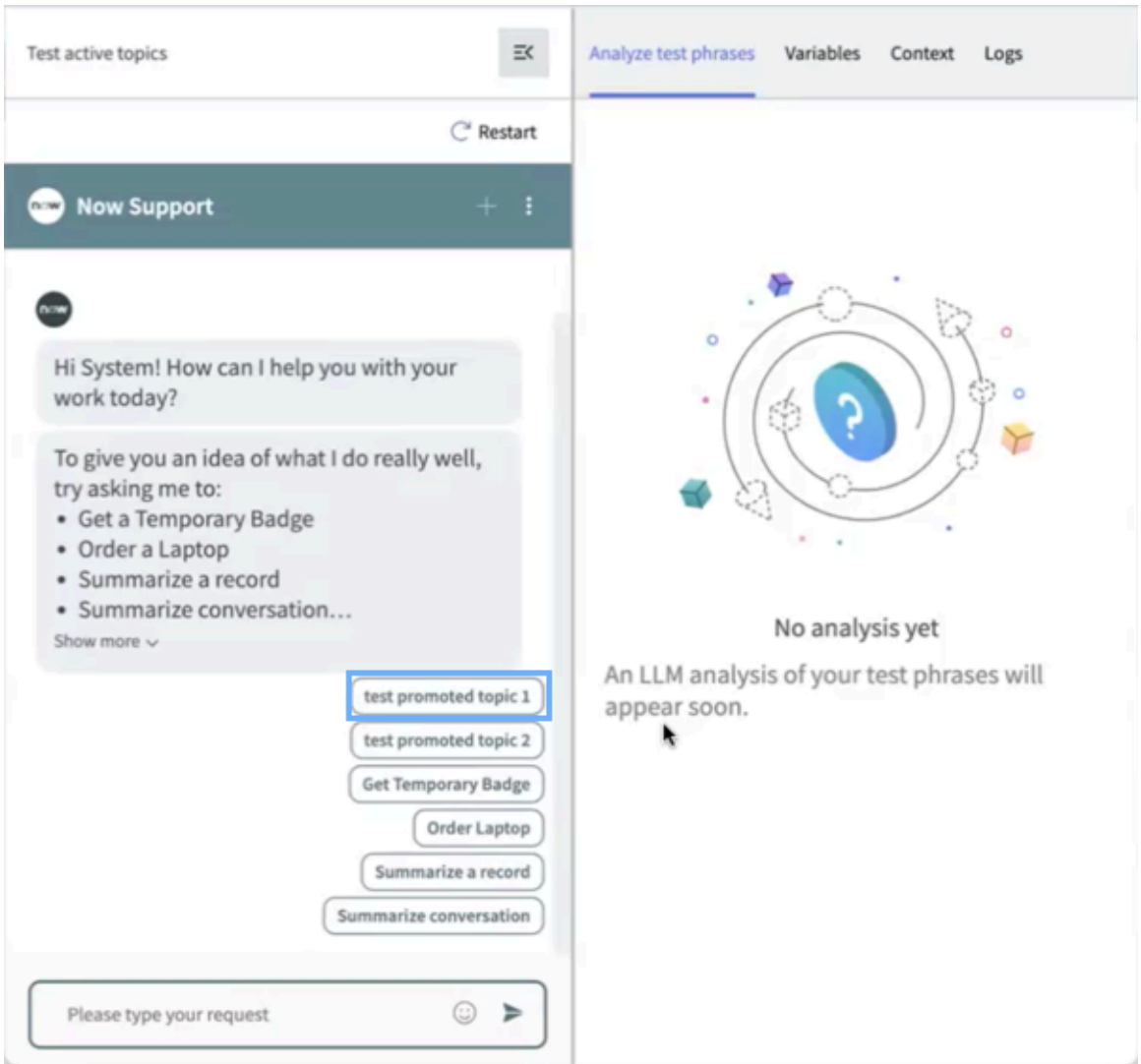


La rubrique mise en avant s'affiche *`Condition defined`* maintenant à côté de la *`Promoted`* coche.

La rubrique promue s'affiche également en haut de la liste des rubriques mises en avant dans une Agent virtuel Now Assist 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.



Gestion des flux secondaires conversationnels dans Concepteur d'agent virtuel

Affichez et gérez les flux secondaires conversationnels via Concepteur d'agent virtuel.

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Si vous disposez du rôle administrateur ou virtual_agent_admin, vous pouvez utiliser des flux secondaires conversationnels dans Concepteur d'agent virtuel.

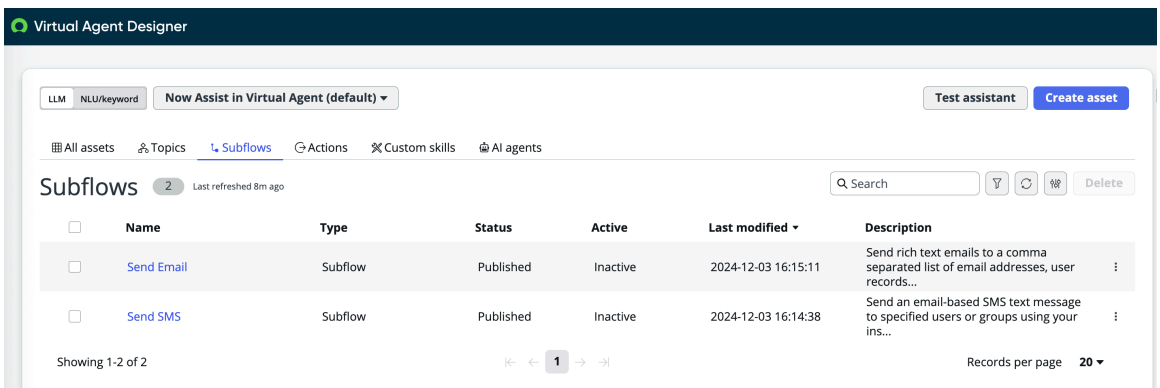
Impossible actuellement de créer des flux secondaires conversationnels dans .Concepteur d'agent virtuel Vous ne pouvez les afficher et les modifier que dans .Concepteur d'agent virtuel Les flux secondaires conversationnels ne peuvent être créés, testés et supprimés que dans .Studio de workflow Pour en savoir plus sur la création de flux secondaires, reportez-vous à la rubrique Create a subflow in Workflow Studio .

Lorsque vous ouvrez un flux secondaire dans Concepteur d'agent virtuel, un onglet s'affiche dans la barre d'en-tête de navigation. Cet onglet ouvre le flux secondaire dans Studio de workflow l'environnement Concepteur d'agent virtuel . Les colonnes suivantes s'affichent 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.

Colonne	Description
Nom	Nom du flux secondaire. Sélectionnez le nom du flux secondaire pour utiliser ce flux secondaire directement dans Concepteur d'agent virtuel.
Type	Flux secondaire.
Statut	Type d'état, par exemple Publié.
Actifs	Indique si la compétence GenAI est active ou inactive.
Dernière modification	Heure de la dernière modification du flux secondaire.
Description	Description du flux secondaire.



Utilisez l'icône Actions de ⋮ pour utiliser les paramètres de visibilité **Promu,Détectable**, **Visible** et **Actif**.

Option	Description
Promu(e)	Option permettant d'activer/désactiver l'état du flux secondaire pour qu'il s'affiche en tant qu'actif conversationnel suggéré dans l'assistant `Promoted` virtuel.
Détectable	Option permettant d'activer/de désactiver l'état du `Discoverable` flux secondaire. S'il est détectable, le flux secondaire est invoqué lorsqu'il correspond à l'énoncé d'un utilisateur.
Visible	Option permettant d'activer/désactiver la visibilité du flux secondaire pour les utilisateurs. S'il est visible, le flux secondaire apparaît chaque fois que l'option **Tout me montrer** est sélectionnée dans la conversation.
Actifs	Option permettant d'activer/de désactiver l'état actif du flux secondaire. S'il est actif, le flux secondaire est disponible au sein de la conversation.
Supprimer	L'option permettant de supprimer le flux secondaire n'est pas applicable dans Concepteur d'agent virtuel car les flux secondaires ne peuvent être supprimés que dans .Studio de workflow

Les flux secondaires et actions conversationnels n'apparaissent aux utilisateurs au cours d'une Agent virtuel conversation que si la compétence Flux secondaires et actions est activée dans Now Assist Administrateur. Les flux secondaires et actions conversationnels s'affichent dans Now Assist le panneau tant que les flux secondaires et la compétence d'action sont 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.

- Pour en savoir plus sur le Now Assist Groupe, reportez-vous à Now Assist panel .
- Pour en savoir plus sur les flux secondaires conversationnels, reportez-vous à la section Conversational subflows .
- Pour en savoir plus sur l'intégration de flux secondaires qui ne sont pas conversationnels dans des rubriques, reportez-vous à Concepteur d'agent virtuel la rubrique Intégration Agent virtuel aux Studio de workflow workflows.

Gestion des actions conversationnelles dans Concepteur d'agent virtuel

Affichez et gérez les actions conversationnelles via Concepteur d'agent virtuel.

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Si vous disposez du rôle administrateur ou virtual_agent_admin, vous pouvez utiliser des actions conversationnelles dans Concepteur d'agent virtuel.

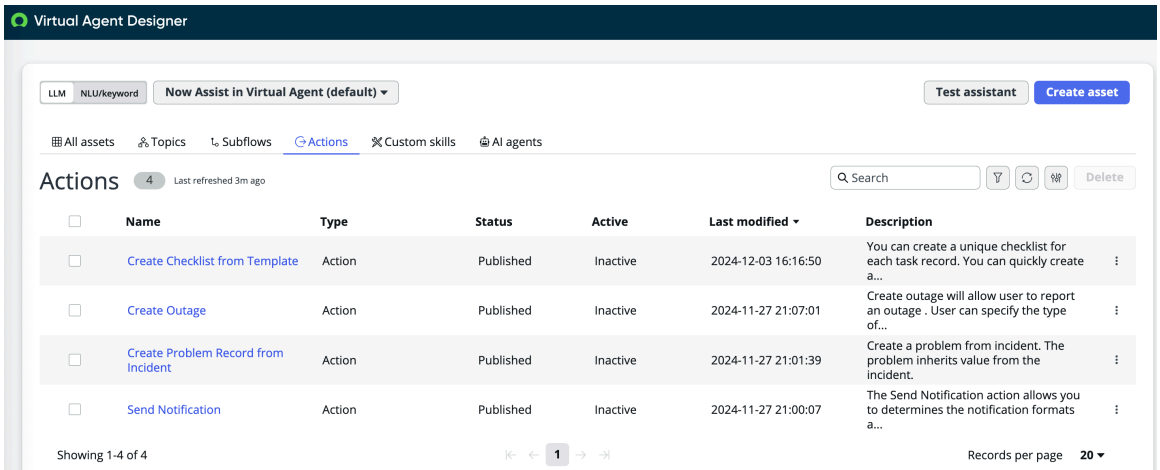
Impossible actuellement de créer des actions conversationnelles dans Concepteur d'agent virtuel. Vous ne pouvez les afficher et les modifier que dans .Concepteur d'agent virtuel Les actions conversationnelles ne peuvent être créées, testées et supprimées que dans .Studio de workflow Pour plus d'informations sur la création d'actions, reportez-vous à la section Create an action in Workflow Studio .

Lorsque vous ouvrez une action, un onglet s'affiche dans la barre d'en-tête de navigation. Cet onglet ouvre l'action dans Studio de workflow l'environnement Concepteur d'agent virtuel . Les colonnes suivantes s'affichent par défaut :

Colonne	Description
Nom	Nom de l'action. Sélectionnez le nom de l'action pour utiliser cette action directement dans Concepteur d'agent virtuel.
Type	Action.
Statut	Type d'état, par exemple Publié.
Actifs	Indique si la compétence GenAI est active ou inactive.
Dernière modification	Heure de la dernière modification du flux secondaire.
Description	Description de l'action.

Traduction automatique

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



Utilisez l'icône Actions de ligne ⋮ Pour utiliser les paramètres de visibilité pour **Promu,Détectable**, **Visible** et **Actif** :

Option	Description
Promu(e)	Option permettant d'activer/désactiver l'état de l'action pour qu'il s'affiche en tant qu'actif conversationnel suggéré dans l'assistant `Promoted` virtuel.
Détectable	Option permettant d'activer/de désactiver le statut de `Discoverable` l'action. Si elle est détectable, l'action est invoquée lorsqu'elle correspond à l'énoncé d'un utilisateur.
Visible	Option permettant d'activer/de désactiver la visibilité de l'action pour les utilisateurs. Si elle est visible, l'action apparaît chaque fois que l'option **Tout me montrer** est sélectionnée dans la conversation.
Actifs	Option permettant d'activer/de désactiver l'état actif de l'action. Si elle est active, l'action est disponible dans la conversation.
Supprimer	L'option permettant de supprimer l'action n'est pas applicable dans Concepteur d'agent virtuel car les actions ne peuvent être supprimées que dans .Studio de workflow

Les flux secondaires et actions conversationnels n'apparaissent aux utilisateurs au cours d'une Agent virtuel conversation que si la compétence Flux secondaires et actions est activée dans Now Assist Administrateur. Les flux secondaires et actions conversationnels s'affichent dans Now Assist le panneau tant que les flux secondaires et la compétence d'action sont actifs.

- Pour en savoir plus sur le Now Assist Groupe, reportez-vous à Now Assist panel .
- Pour en savoir plus sur les actions conversationnelles, reportez-vous à la section Conversational actions .
- Pour en savoir plus sur l'intégration d'actions qui ne sont pas conversationnelles dans des rubriques, reportez-vous à Concepteur d'agent virtuel la section Intégration Agent virtuel aux Studio de workflow workflows.

Gérer les compétences personnalisées dans Concepteur d'agent virtuel

Afficher les compétences personnalisées via Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

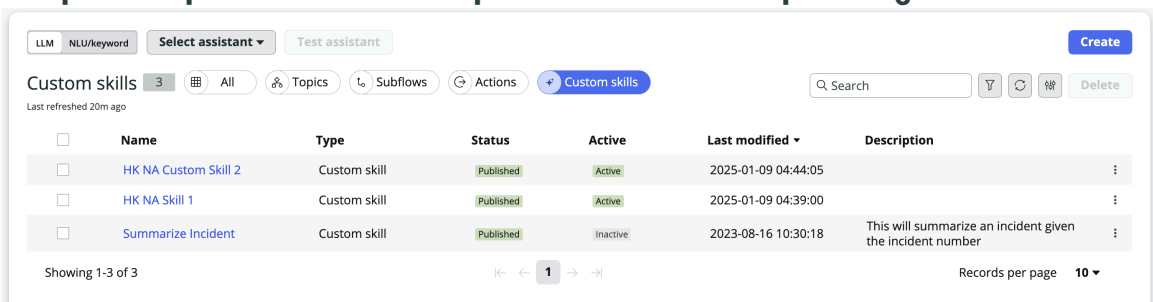
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_admin

Lorsque vous sélectionnez une compétence personnalisée, la compétence s'ouvre dans Kit de compétences Now Assist. Impossible actuellement de créer des compétences personnalisées dans .Concepteur d'agent virtuel Vous ne pouvez les afficher que dans .Concepteur d'agent virtuel Les compétences ne peuvent être créées, testées et supprimées que dans .Kit de compétences Now Assist Pour en savoir plus sur la création de compétences, reportez-vous à la section Create a skill .

Compétences personnalisées telles qu'affichées dans Concepteur d'agent virtuel



Colonne	Description
Nom	Nom de la compétence. Sélectionnez la compétence pour l'ouvrir dans Kit de compétences Now Assist.
Type	Compétence personnalisée
Statut	Type d'état, par exemple Publié.
Actifs	Indique si la compétence est active ou inactive.
Dernière modification	Heure de la dernière modification de la compétence.
Description	Description de la compétence personnalisée.

Utilisez l'icône Actions de ligne Pour utiliser les paramètres de visibilité pour **Promu,Détectable**, **Visible** et **Actif** :

Option	Description
Promu(e)	Option permettant d'activer/désactiver l'état de la compétence pour qu'elle s'affiche en tant qu'actif conversationnel suggéré dans l'assistant `Promoted` virtuel.
Détectable	Option permettant d'activer/de désactiver l'état de `Discoverable` la compétence. Si elle peut être détectée, la compétence est invoquée lorsqu'elle correspond à l'énoncé d'un utilisateur.
Visible	Option permettant d'activer/de désactiver la visibilité de la compétence pour les utilisateurs. Si elle est visible, la compétence apparaît chaque fois que l'option **Tout me montrer** est sélectionnée 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.

Option	Description
Actifs	Option permettant d'activer/de désactiver l'état actif de la compétence. Si elle est active, la compétence est disponible dans la conversation.
Supprimer	L'option Supprimer pour les compétences est inactive dans Concepteur d'agent virtuel. Les compétences ne peuvent être supprimées que de Kit de compétences Now Assist.

Les compétences personnalisées deviennent disponibles dans Concepteur d'agent virtuel en fonction des paramètres de déploiement dans Kit de compétences Now Assist.

1. Accédez à la **Kit de compétences Now Assist** > **Accueil** et sélectionnez la compétence.
2. Sélectionner **Paramètres de compétences** > **Paramètres de déploiement**.
3. Pour que la compétence soit disponible dans Concepteur d'agent virtuel, les options suivantes doivent être sélectionnées :
   - Sélectionnez **Compétences de la plateforme** dans la liste **Fonctionnalité** .
   - Sélectionnez la carte de **panneau Now Assist** pour activer la compétence via le panneau Now Assist.

- Pour plus d'informations sur le Now Assist Panneau, reportez-vous à la section Now Assist panel .
- Pour plus d'informations sur Kit de compétences Now Assist, consultez Now Assist Skill Kit .

Gérer les agents IA dans Concepteur d'agent virtuel

Afficher les agents IA créés dans Studio d'agents IA via Concepteur d'agent virtuel.

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_admin

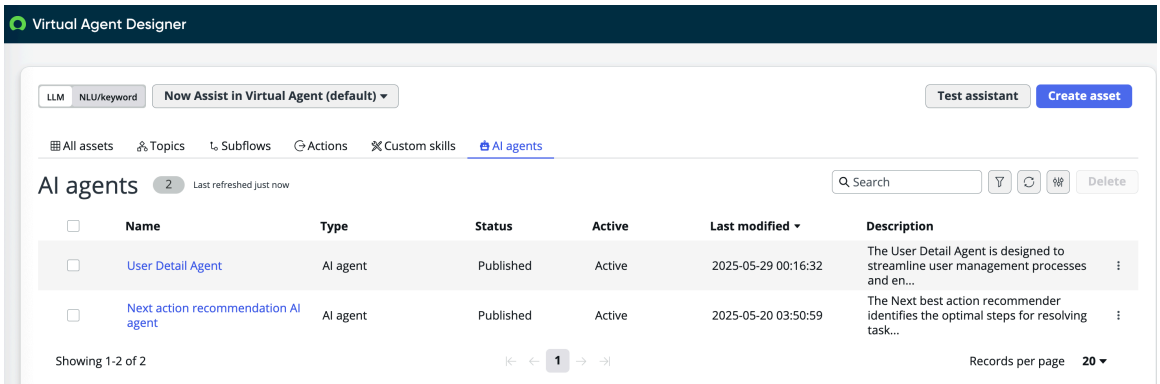
Lorsque vous sélectionnez un agent IA, il s'ouvre dans Studio d'agents IA. Les agents IA ne peuvent actuellement pas être créés ou modifiés dans Concepteur d'agent virtuel. Vous ne pouvez les afficher que dans .Concepteur d'agent virtuel Elles ne peuvent être créées, modifiées, testées et supprimées que dans .Studio d'agents IA Pour en savoir plus, consultez AI Agent Studio .

Agents IA dans Concepteur d'agent virtuel

Sélectionnez l'option **Agents IA** pour voir tous les agents IA activés pour Concepteur d'agent virtuel.

Traduction automatique

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



Colonne	Description
Nom	Nom de l’agent IA. Sélectionnez l’agent IA pour l’ouvrir dans Studio d'agents IA.
Type	Agent IA.
Statut	Type d’état, par exemple Publié.
Actifs	Indique si l’agent IA est actif ou inactif.
Dernière modification	Heure à laquelle l’agent IA a été modifié pour la dernière fois.
Description	Description de l’agent IA.

Utilisez l’icône Actions de ligne (⋮) pour utiliser les paramètres de visibilité pour **Promu,Détectable**, **Visible** et **Actif** :

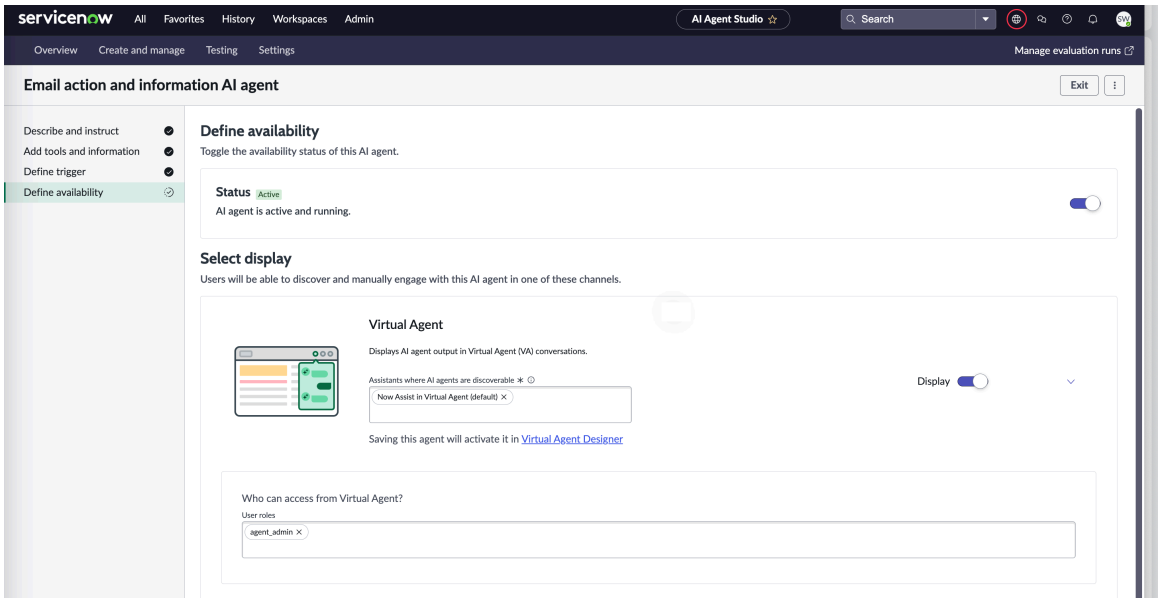
Option	Description
Promu(e)	Option permettant d’activer/désactiver l’état de l’agent IA pour qu’il s’affiche en tant qu’actif conversationnel suggéré dans l’assistant `Promoted` virtuel. Vous devez d’abord sélectionner un assistant pour promouvoir l’agent IA.
Détectable	Option permettant d’activer/de désactiver l’état de l’agent `Discoverable` IA. S’il est détectable, l’agent IA est invoqué lorsqu’il correspond à l’énoncé d’un utilisateur.
Visible	Option permettant d’activer/de désactiver la visibilité de l’agent IA pour les utilisateurs. S’il est visible, l’agent IA apparaît chaque fois que l’option **Tout me montrer** est sélectionnée dans la conversation.
Actifs	Option permettant d’activer/de désactiver l’état actif de l’agent IA. S’il est actif, l’agent IA est disponible dans la conversation.
Supprimer	L’option de suppression pour l’agent IA est inactive dans Concepteur d'agent virtuel. L’agent IA ne peut être supprimé que de Studio d'agents IA.

Les agents IA deviennent disponibles dans Concepteur d'agent virtuel en fonction des paramètres d’affichage dans Studio d'agents IA. Pour permettre à un agent IA d’apparaître dans Concepteur d'agent virtuel, procédez comme suit :

Traduction automatique

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

1. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** et sélectionnez l'agent IA.
2. Sélectionnez l'onglet **Définir la disponibilité** .
3. Dans la carte **Agent virtuel** :
   - Activez le bouton bascule **Affichage** .
   - Sélectionnez les assistants où l'agent IA devient détectable.
   - Sélectionnez les rôles d'utilisateur qui peuvent accéder à l'agent IA dans Concepteur d'agent virtuel.

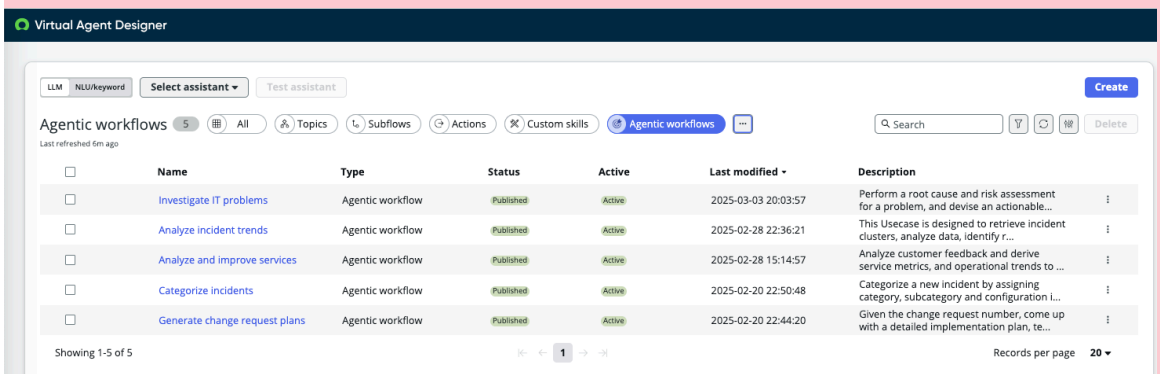


Pour en savoir plus sur la création d'agents IA, reportez-vous à la section Create an AI agent .

[store-future: BEGIN review]

Workflows agentiques dans Concepteur d'agent virtuel

Sélectionnez l'option **Workflows agentiques** pour afficher tous les workflows agentiques activés pour Concepteur d'agent virtuel.



Colonne	Description
Nom	Nom du workflow agentique. Sélectionnez le workflow agentique pour l'ouvrir dans Studio d'agents IA.

Traduction automatique

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

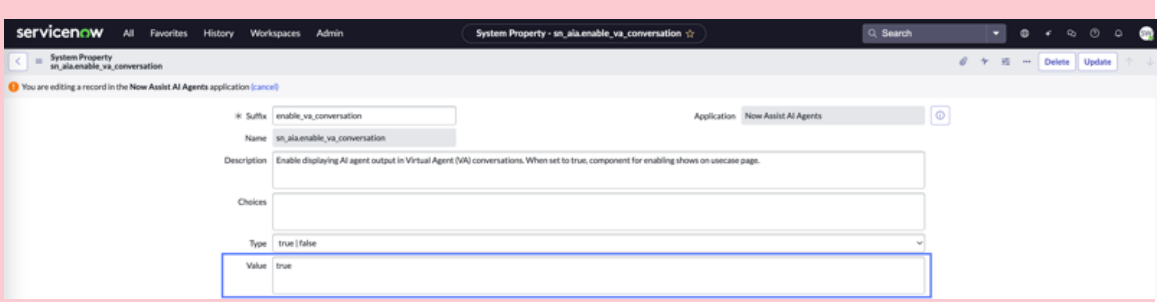
Colonne	Description
Type	Workflow agentique.
Statut	Type d'état, par exemple Publié.
Actifs	Indique si le workflow agentique est actif ou inactif.
Dernière modification	Heure de la dernière modification du workflow agentique.
Description	Description du workflow agentique.

Utilisez l'icône Actions de ligne (⋮) pour utiliser les paramètres de visibilité pour **Promu,Détectable**, **Visible** et **Actif** :

Option	Description
Promu(e)	Option permettant d'activer/désactiver l'état du workflow agentique pour qu'il s'affiche en tant qu'actif conversationnel suggéré dans l'assistant `Promoted` virtuel. Vous devez d'abord sélectionner un assistant pour promouvoir le workflow agentique.
Détectable	Option permettant d'activer/de désactiver l'état du `Discoverable` workflow agentique. S'il est détectable, le workflow agentique est invoqué lorsqu'il correspond à l'énoncé d'un utilisateur.
Visible	Option permettant d'activer/désactiver la visibilité du workflow agentique pour les utilisateurs. S'il est visible, le workflow agentique apparaît chaque fois que l'option **Tout me montrer** est sélectionnée dans la conversation.
Actifs	Option permettant d'activer/de désactiver l'état actif du workflow agentique. S'il est actif, le workflow agentique est disponible au sein de la conversation.
Supprimer	L'option Supprimer pour le workflow agentique est inactive dans Concepteur d'agent virtuel. Le workflow agentique ne peut être supprimé que à partir de Studio d'agents IA.

Les workflows agentiques deviennent disponibles dans Concepteur d'agent virtuel en fonction des paramètres d'affichage dans Studio d'agents IA. Pour permettre à un workflow agentique d'apparaître dans Concepteur d'agent virtuel, procédez comme suit :

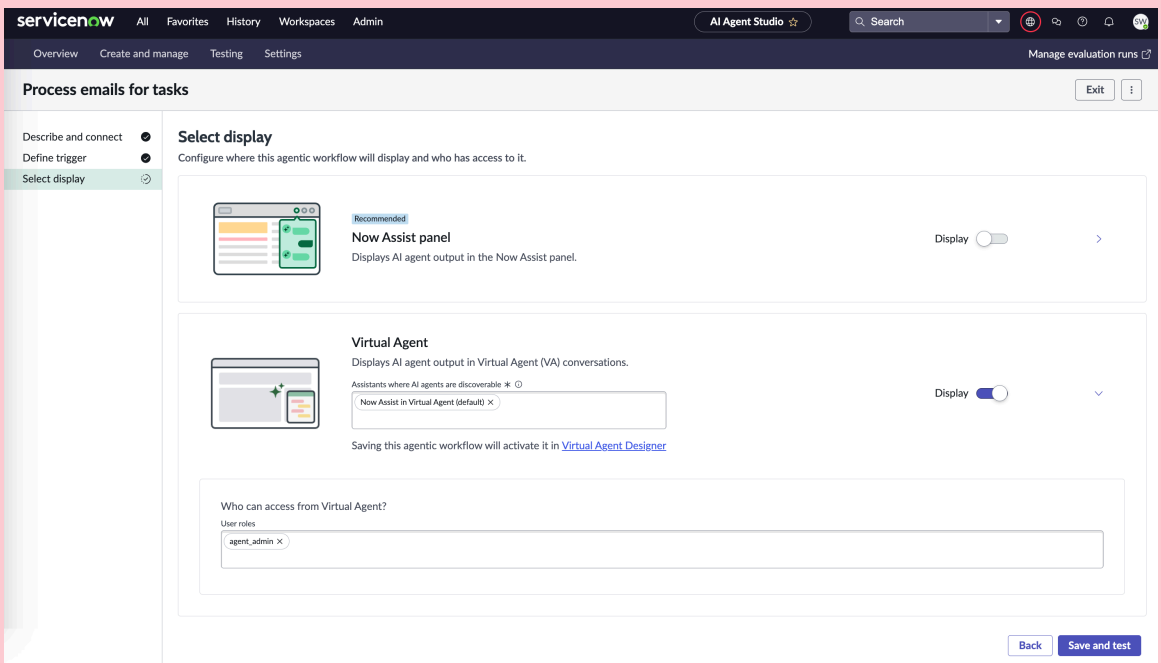
1. Activez la propriété système **sn_aia.enable_va_conversation**.
   a. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
   b. Recherchez et sélectionnez la propriété **sn_aia.enable_va_conversation**.
   c. Définissez le champ **Valeur** sur **vrai**.



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.

2. Accédez à la **Tous** > **Studio d'agent IA** > **Vue d'ensemble** et sélectionnez le workflow agentique.
3. Sélectionnez l'onglet **Sélectionner l'affichage** .
4. Dans la carte **Agent virtuel** :
   - Activez le bouton bascule **Affichage** .
   - Sélectionnez les assistants où l'agent IA devient détectable.
   - Sélectionnez les rôles d'utilisateur qui peuvent accéder au workflow agentique dans Concepteur d'agent virtuel.



Pour plus d'informations sur la création de workflows agentiques, reportez-vous à la section Create an agentic workflow .

[End]

Information associée

Conversations agentiques dans Agent virtuel

Utilisation d'agents IA dans les Agent virtuel rubriques

Utilisez une compétence personnalisée d'agent IA pour lui faire effectuer une tâche qui lui est transmise, comme la compilation d'informations sur un article de la base de connaissances.

Il peut y avoir des agents IA installés avec l'application qui ne sont pas utilisés dans les cas d'utilisation Now Assist . Pour savoir comment afficher tous les agents à votre disposition, consultez Trouver des agents IA .

Un agent IA effectue une tâche que vous lui transmettez dans l'utilitaire Connecteur IA dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations sur l'utilitaire Connecteur IA, reportez-vous à la section Utilitaire du connecteur IA.

Par exemple, vous pouvez utiliser l'agent IA dans l'utilitaire Connecteur IA pour obtenir toutes les données d'un article de la base de connaissances. L'agent IA fournit l'article s'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 disponible ou vous avertit s'il ne le trouve pas. L'agent fournit également des données sur la consolidation elle-même par le biais de ses mappages de sortie.

Pour savoir quels agents IA sont installés sur votre instance, consultez Find AI agents .

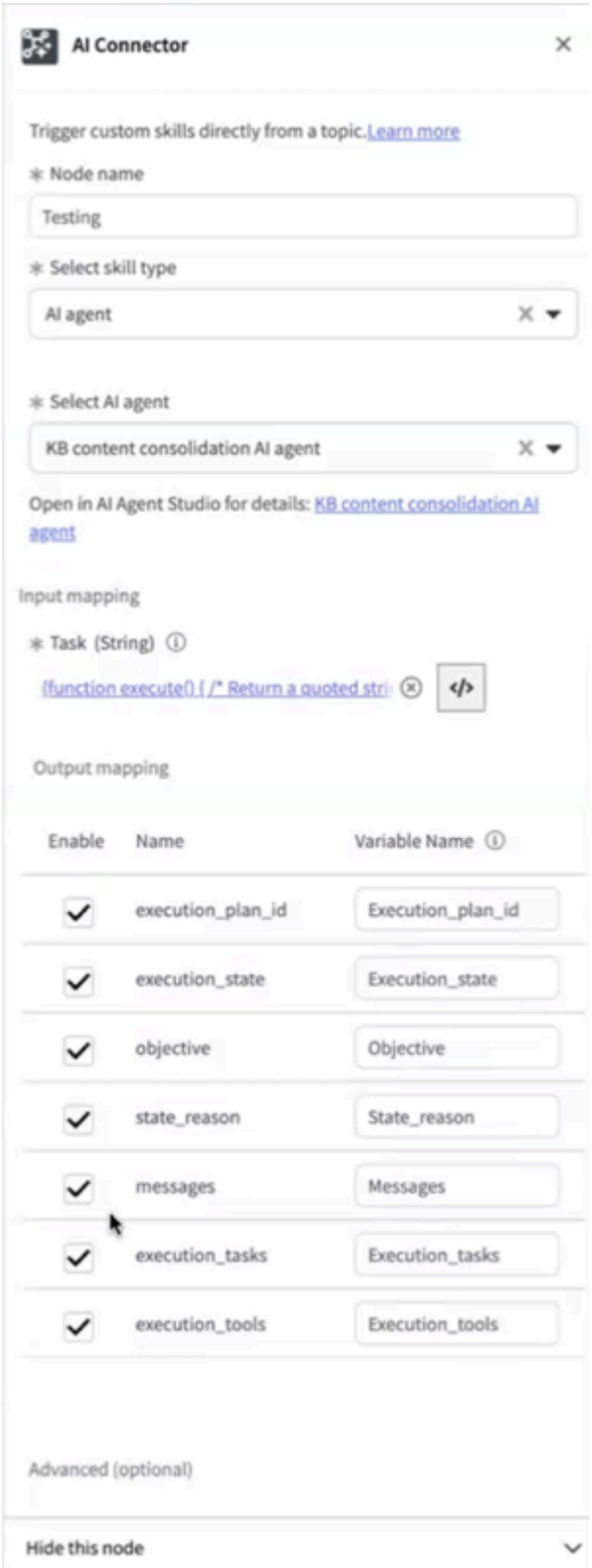
Pour utiliser l'agent IA, sélectionnez-le dans la liste déroulante **Type de compétence** de l'utilitaire Connecteur IA, puis sélectionnez le type de l'agent IA dans la liste déroulante **Sélectionner un agent IA** . Par exemple, pour que l'agent IA consolide un article de la base de connaissances, sélectionnez **Consolidation du contenu de la base de connaissances Agent IA**.

Définissez la tâche de l'agent IA en plaçant une valeur dans la variable de mappage d'entrée de **tâche** . Vous pouvez définir une condition, ou entrer un script ou une commande. Par exemple, saisissez `retour KB00090 ;` pour que l'agent IA récupère cet article de la base de connaissances et consolide ses informations dans une réponse dans la Agent virtuel messagerie instantanée.

Les propriétés de mappage de sortie de l'agent IA sont automatiquement définies lorsque vous sélectionnez le type d'agent IA. Tous les mappages de sortie sont renvoyés dans la messagerie instantanée lorsque l'agent IA termine la tâche.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Propriétés de mappage de sortie d'agent IA

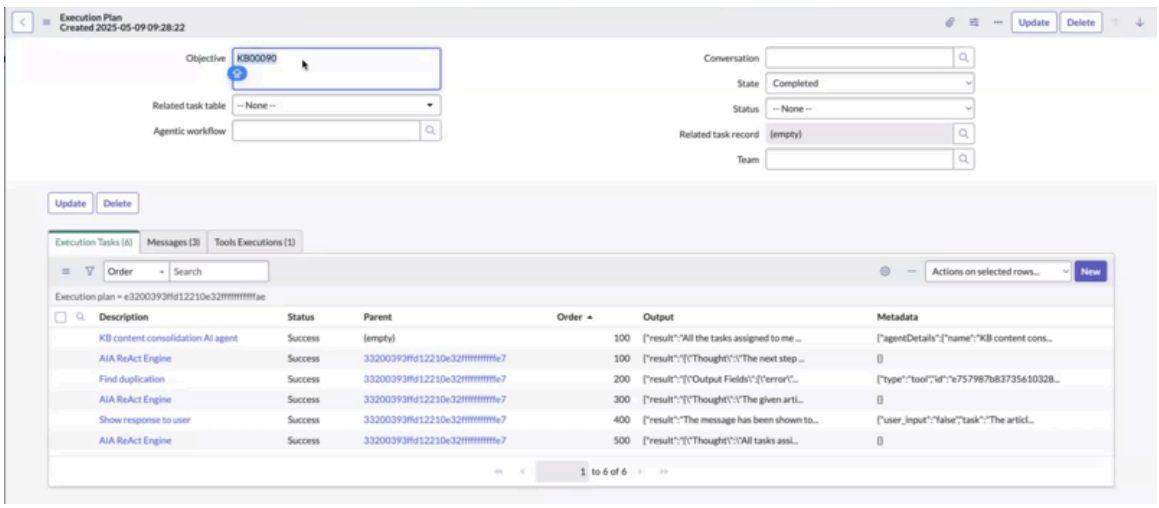
Variable	Description
ID du plan d'exécution	Numéro d'ID du plan d'exécution.
État d'exécution	État actuel du plan d'exécution.

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

Variable	Description
Objectif	Tâche prévue pour le plan d'exécution.
Motif de l'état	Motif de l'état actuel du plan d'exécution.
Messages	Liste des messages envoyés via le plan d'exécution.
Tâches d'exécution	Liste des tâches du plan d'exécution.
Outils d'exécution	Liste des outils dans le plan d'exécution.

Lorsque l'agent IA effectue son travail, il génère le plan complet affichant les mappages d'entrée et de sortie. Chaque plan affiche l'objectif, toutes les tâches effectuées pour l'objectif et tous les messages envoyés ou outils utilisés dans le plan. Tous les plans sont répertoriés dans la table Plan d'exécution [sn_aia_execution_plan_list].



Utiliser Agent virtuel Recommandations de sujets

Utilisez l'application Recommandations de sujets pour identifier des rubriques prédéfinies Agent virtuel qui peuvent être rapidement implémentées dans votre organisation. Recommandations de sujets Permet Détection d'intention d'analyser les données de votre organisation et de trouver des rubriques prédéfinies pertinentes dont votre organisation peut tirer parti, ainsi que de nouvelles rubriques qu'il serait utile de créer.

L'application Recommandations de sujets 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 sujets avec Agent virtuel des rubriques qui utilisent des mots clés ou la découverte de rubriques 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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sujets nécessite Console NLU et Conversations d’agent ServiceNow Store virtuel ITSM du . La Yokohama version de prend uniquement en charge les recommandations de l’agent Recommandations de sujets virtuel ITSM. Bien qu’il Recommandations de sujets utilise Console NLU à des fins d’apprentissage machine, il ne nécessite pas que NLU soit activé dans Agent virtuel.

Pour en savoir plus sur les applications installées automatiquement avec , reportez-vous à Recommandations de sujets la section Mettre à jour Recommandations de sujets.

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Recommandations de sujets nécessite les modules d’extension et ServiceNow Store applications suivants. Assurez-vous qu’ils sont activés avant d’installer Recommandations de sujets.

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 sujets 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 installées à partir du ServiceNow Store.

Console NLU (découverte de rubriques NLU uniquement)

Active les modules d’extension nécessaires à l’exécution Compréhension du langage naturel dans votre instance. Pour plus d’informations, consultez Activer la 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 plus d’informations, consultez Détection d’intention .

Conversations d'agent virtuel ITSM

Fournit des conversations prédéfinies de gestion des services IT 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 sujets

Les éléments suivants sont installés avec Recommandations de sujets :

- Travaux planifiés : `Run Topic Recommendation Reports` pour exécuter des rapports de recommandation de rubriques à des moments planifiés.
- Les tables suivantes sont installées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Paramètres par défaut pour les Recommandations de sujets [sn_topic_recommend_default_setting]	Les données sources (table et champ de texte), la taxonomie et les filtres utilisés lors de l'exécution d'une Recommandations de sujets 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 Store notes 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 les rubriques et intentions recommandées à Agent virtuel
- Lier une recommandation de rubrique à une rubrique d'Agent virtuel existante
- Dissocier une recommandation de rubrique d'une rubrique d'Agent virtuel existante
- Résoudre les problèmes liés à Recommandations de sujets

Mettre à jour Recommandations de sujets

Vous pouvez installer des mises à jour de l'application Recommandations de sujets (com.snc.va_topic_recommender) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

À partir de la Tokyo version, l'application de Recommandations de sujets stockage est automatiquement installée avec Agent virtuel. Lors de l'utilisation Recommandations de sujets de , l'application vérifie le ServiceNow Store et vous avertit lorsqu'une mise à jour est disponible.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de sujets**.
   Si une mise à jour est disponible, une notification s'affiche sur la Recommandations de sujets 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.

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 Store notes 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 Recommandations de sujets sur votre instance.

Démarrage rapide pour Recommandations de sujets

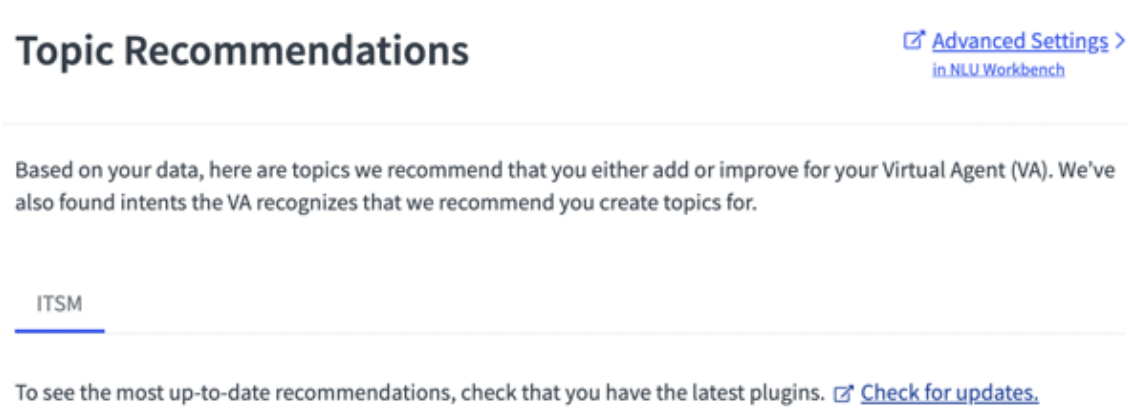
Pour obtenir des rubriques recommandées en fonction de vos données, configurez les rapports d'analyse, exécutez les rapports, puis examinez les résultats. Vous pouvez ajouter de nouvelles rubriques Agent virtuel ou lier une recommandation à une rubrique existante.

La Recommandations de sujets page s'affiche dans votre instance à l'adresse **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de sujets**.

Étape 1 : configurer des rapports d'analyse basés sur des ServiceNow données

Tant que vous n'avez pas défini de rapports d'analyse, la Recommandations de sujets page est vide.

Recommandations de sujets page sans rapports définis



Chaque rapport d'analyse est basé sur les éléments suivants :

- Source de données : ServiceNow données que vous souhaitez analyser. Les options sont les suivantes : table Incident [incident], table Demande [sc_request], transcriptions Agent actif de 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 ensembles de données d'incident et de demande sont installés par défaut. Dès que des ensembles de données supplémentaires pour les applications sont disponibles, les ensembles de données s'affichent sous forme de taxonomie sur la page après leur installation sur une 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.

Vous pouvez également ajouter des conditions à vos rapports d'analyse et les configurer pour qu'ils s'exécutent selon un calendrier. Lorsque de nouvelles recommandations sont disponibles, une notification s'affiche dans la Concepteur d'agent virtuel page Rubriques.

Configurez les rapports d'analyse pour Recommandations de sujets dans les Agent virtuel paramètres. Pour plus de détails, voir Configurer les rapports d'analyse pour Recommandations de sujets.

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 sujets page.

Au cours de l'analyse, l'application Recommandations de sujets effectue les opérations suivantes :

- Utilisé Détection d'intention pour 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 mises en correspondance avec 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 sujets 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 répartis dans les groupes suivants :

- Rubriques pouvant Agent virtuel traiter : Les recommandations de ce groupe peuvent être traitées 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 Concepteur d'agent virtuel de .

- Intentions des utilisateurs qui ont besoin de flux de rubriques : les recommandations de ce groupe correspondent à une ServiceNow NLU intention.

  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.

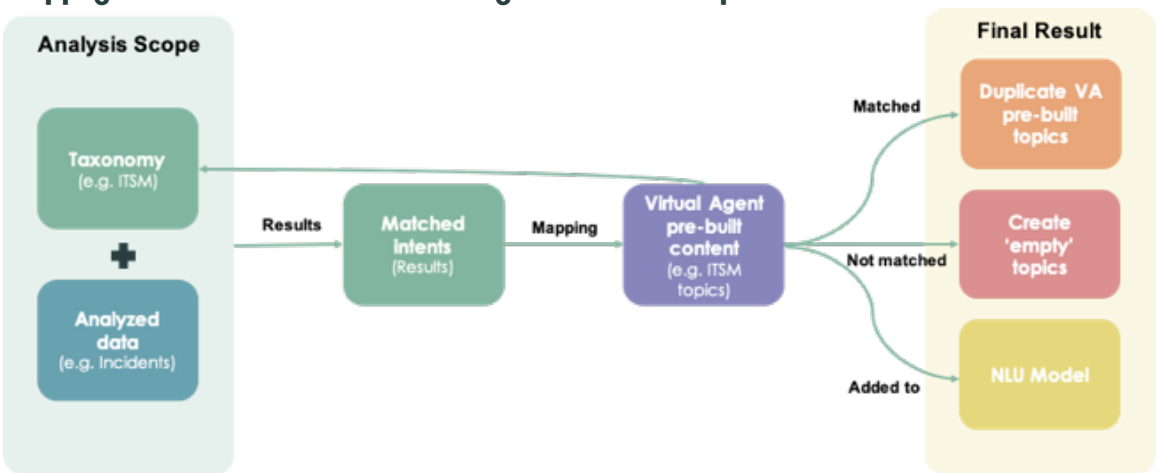
Les résultats sont affichés par ordre décroissant de correspondances avec votre source de données. Les 20 premières correspondances d'intention sont affichées. S'il existe plus de 20 intentions, vous pouvez les afficher dans Console NLU.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'une recommandation à , reportez-vous à Agent virtuel la section Ajouter les rubriques et intentions recommandées à Agent virtuel. Vous pouvez également lier une recommandation à une rubrique 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.

Mappage des recommandations aux Agent virtuel rubriques



Configurer les rapports d'analyse pour Recommandations de sujets

Pour générer Recommandations de sujets, 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 points 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 Yokohama version, Recommandations de sujets nécessite un minimum de 10 000 enregistrements dans votre périmètre d'analyse (source de données). Ce minimum fournit 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) inférieur à 300 000 enregistrements. Dans la Yokohama version, il s'agit du nombre maximum autorisé. Cette limite maximise les performances du rapport d'analyse.
- Vous pouvez planifier l'exécution automatique de rapports d'analyse à des intervalles spécifiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Virtual Agent**.
3. Sous Recommandations de sujets, cliquez sur **Afficher tout**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour plus de détails, voir paramètres Recommandations de sujets.
6. 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

La source de données que vous avez définie pour une table et une taxonomie données s'affiche sous la forme d'une section sur la Recommandations de sujets page. Vous pouvez maintenant exécuter une analyse de recommandation 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 de l'utilisateur (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 sujets puisse identifier les rubriques prédéfinies appropriées.

Vous pouvez utiliser le lien **Rechercher les mises à jour** sur la page pour vérifier quels modules d'extension Recommandations de sujets sont installés.

Assurez-vous de configurer d'abord 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 les résultats de recommandation. Dans la Yokohama version, Recommandations de sujets nécessite 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de sujets**.
2. Dans la Recommandations de sujets page, accédez à la source de données à analyser et déclenchez l'analyse.
   - Si la vue est définie sur **Tout**, 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.

        Si une case n'est pas cochée, 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 source.
     b. Modifiez les paramètres de la boîte de dialogue, puis sélectionnez **Obtenir des recommandations**.

   Un message indique que le processus de recherche de rubrique a commencé et le délai approximatif pour les résultats de recommandation. La page ou la barre d'état affiche Analyse en cours. Vous pouvez passer en revue d'autres éléments pendant l'exécution de l'analyse.

Traduction automatique

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

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 sujets.

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 réparties 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 l'intention de l'utilisateur, sélectionnez la carte, puis l'icône Informations icône ouvrir une carte de superposition. Pour plus d'informations, consultez Recommandations de sujets 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 une vue d'agrégat.

Ajouter les rubriques et intentions recommandées à Agent virtuel

Après avoir exécuté et examiné un Recommandations de sujets 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 sujets effectue automatiquement les opérations suivantes :

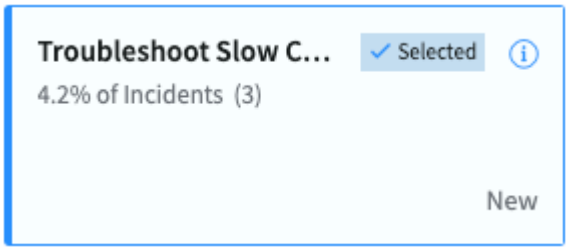
- Duplique les rubriques prédéfinies que vous avez sélectionnées.
- Crée des rubriques vides pour les intentions que vous avez sélectionnées.
- Si vous utilisez ServiceNow NLU:
  - Crée un nouveau modèle NLU s'il n'existe pas.
  - Met à jour et forme le modèle NLU avec les intentions ajoutées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de sujets**.
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 sélectionnez **Ajouter à VA**.
   Les cartes sélectionnées sont mises en surbrillance en bleu et s'affichent comme **sélectionnées**, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

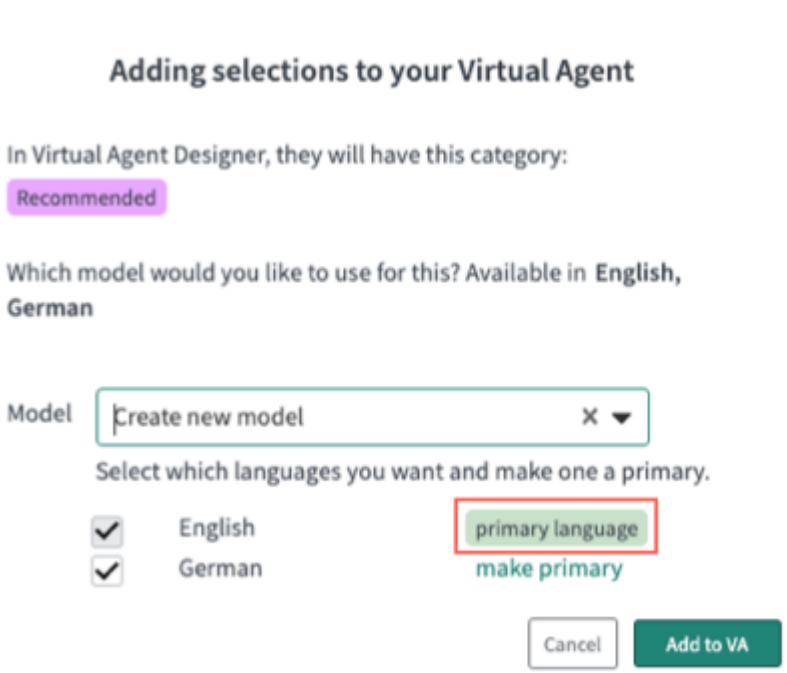
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



4. 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. Sélectionnez **Définir comme langue principale** comme langue principale dans le groupe.

     Ajout des recommandations sélectionnées à un nouveau groupe de modèles

     Pour plus d'informations sur les groupes de modèles, consultez Gestion des modèles multilingues .

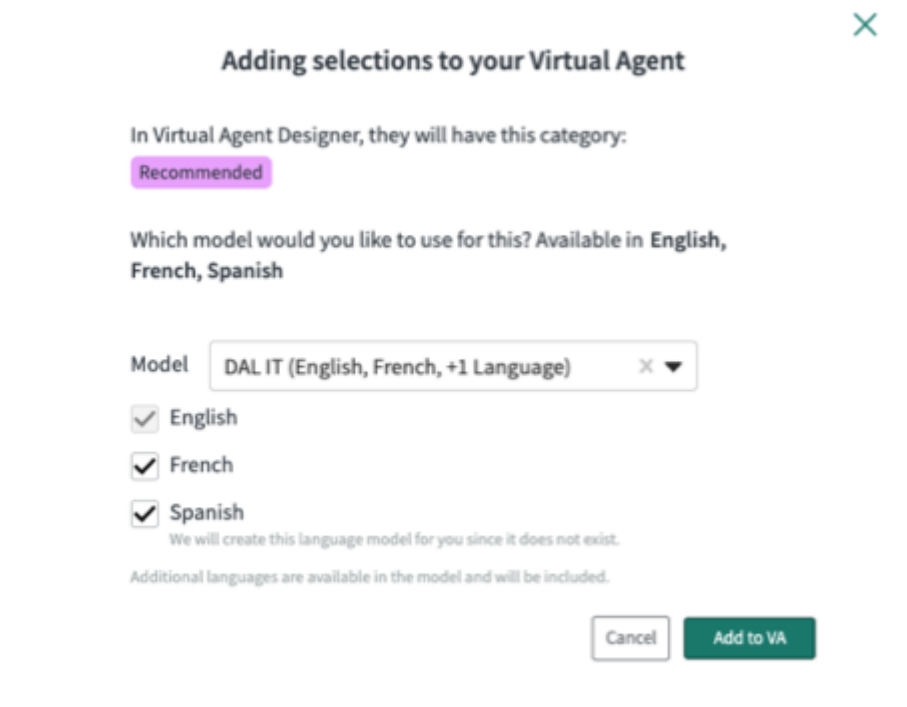
   - Un nom de modèle existant

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 de recommandations sélectionnées à un groupe de modèles existant



5. Sélectionnez **Ajouter à VA**.

Résultats

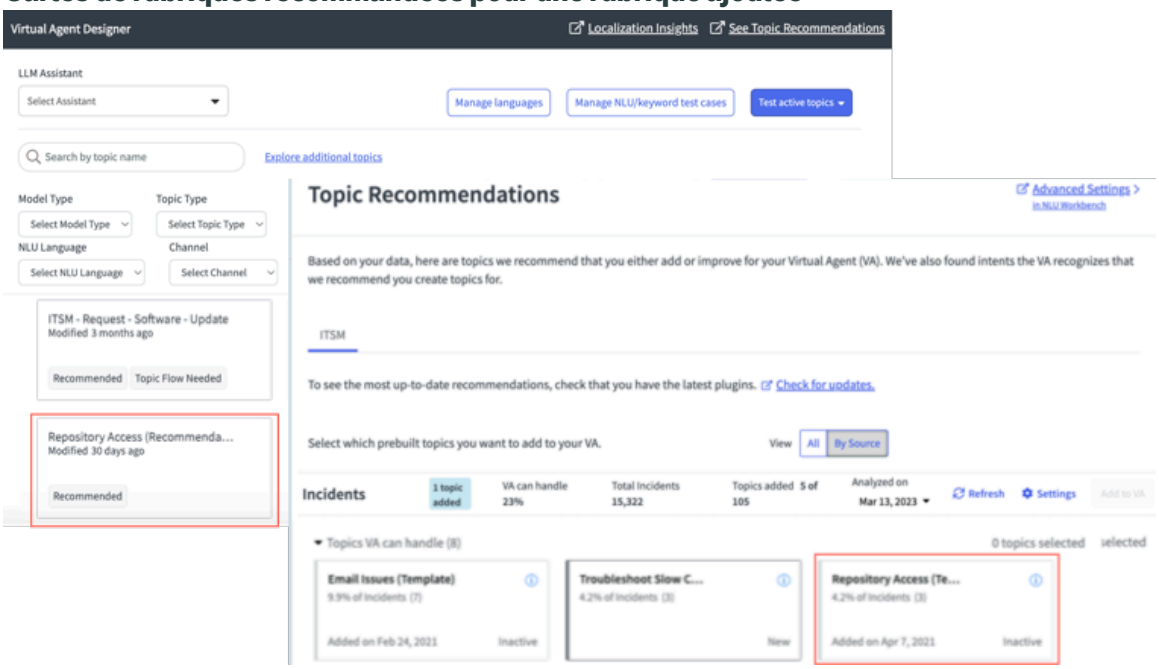
Pour les rubriques prédéfinies recommandées, Agent virtuel dupliquez la rubrique (mais supprime la `Template` partie du nom de fichier). Pour les intentions recommandées, Agent virtuel crée une nouvelle rubrique mappée à l’intention. Ces rubriques sont ajoutées à la catégorie **Recommandé** dans la Concepteur d'agent virtuel page Rubriques.

Sur la page Recommandations de rubriques, la carte de rubrique indique 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 sujets page, sélectionnez l’icône d’informations pour ouvrir la carte de superposition. Sélectionnez l’icône Ouvrir le lien pour ouvrir la rubrique 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.

Cartes de rubriques 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 Agent virtuel de savoir que vous avez une rubrique qui répond à la recommandation.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

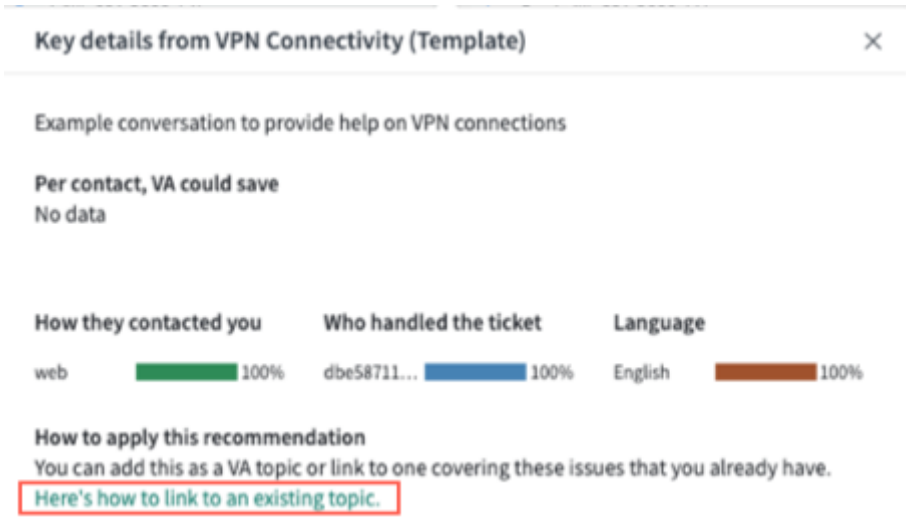
Si vous continuez à recevoir des recommandations pour une rubrique active après l'avoir liée, la rubrique a probablement besoin d'être améliorée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de sujets**.
2. Sélectionnez l'icône ⓘ 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 indiqué 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.

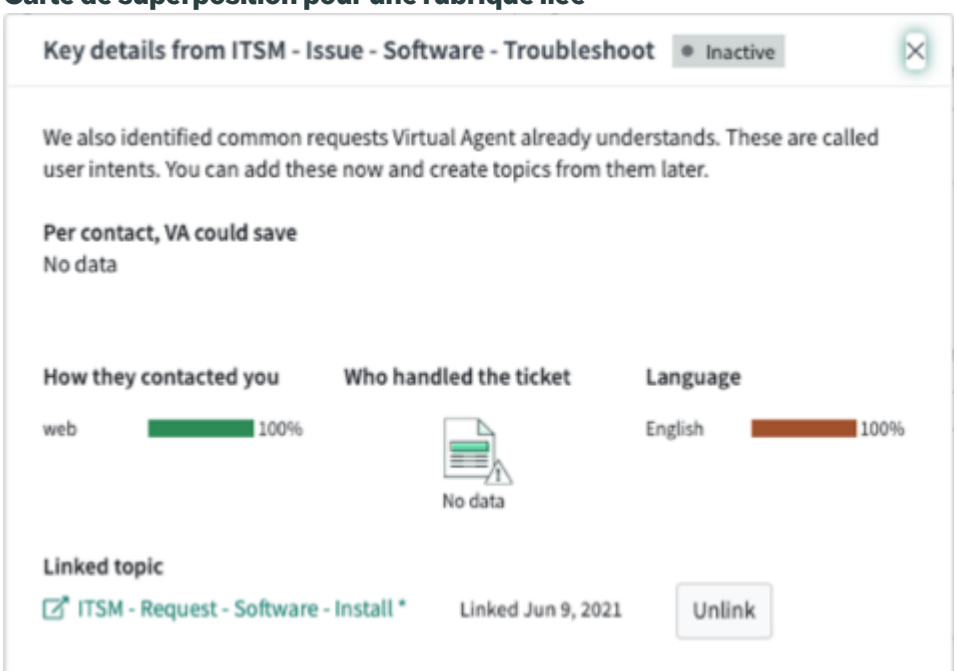


4. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez une rubrique dans la liste **Rechercher une rubrique à lier** .
5. Sélectionnez **la rubrique Lier**.

Résultats

La carte de superposition indique que la recommandation est liée, ainsi que la date à laquelle cela s'est produit.

Carte de superposition pour une rubrique liée



Si une recommandation de rubrique continue d'apparaître dans les résultats de votre analyse après l'avoir liée à une rubrique, vous pouvez revoir la rubrique pour améliorer son 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

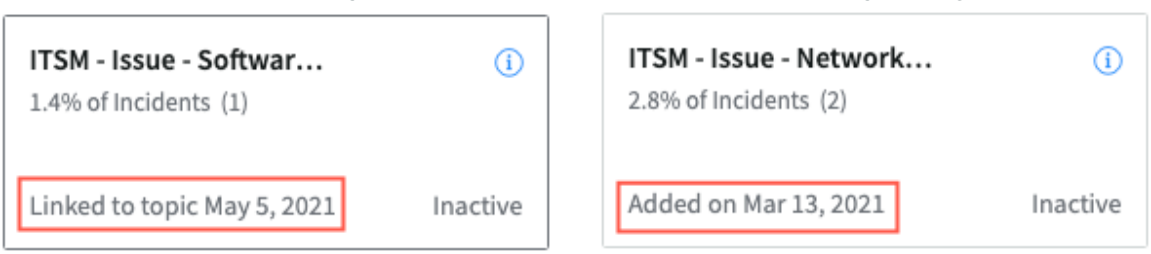
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter une recommandation en tant que nouvelle rubrique ou la lier à une rubrique existante. Si vous le liez à une rubrique existante, vous pouvez 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.

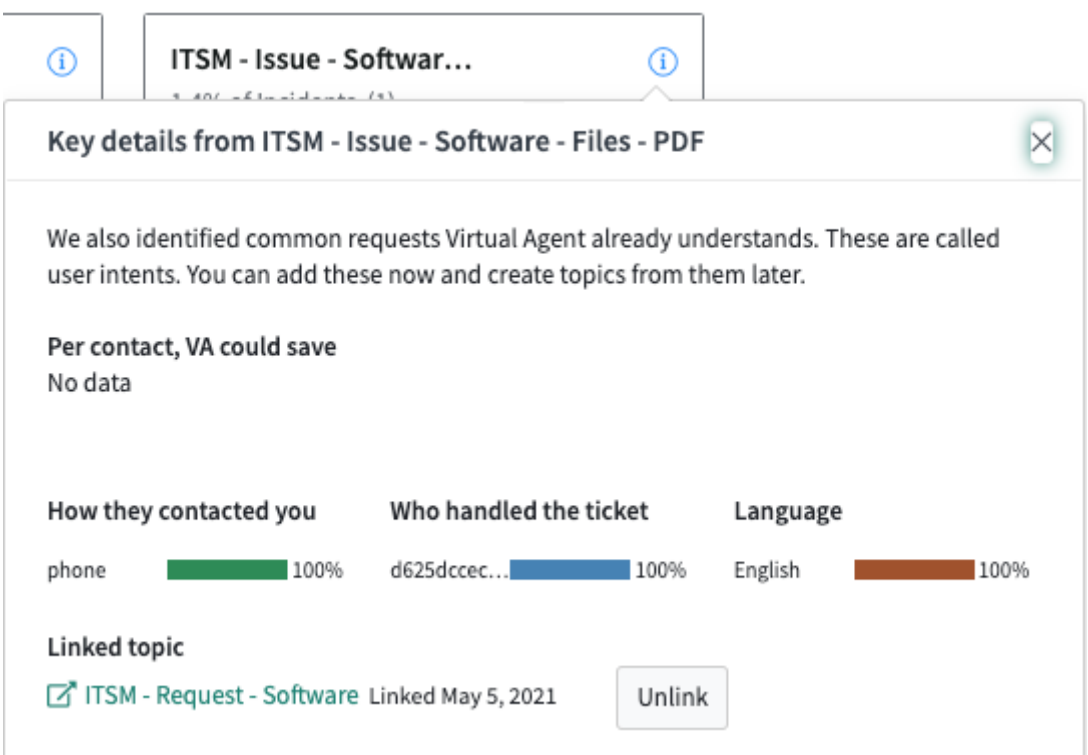
L'exemple suivant montre la différence entre une recommandation liée et une recommandation ajoutée.

Exemple de cartes liées et ajoutées dans la Recommandations de sujets page



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de sujets**.
2. Sélectionnez l'icône ⓘ pour ouvrir la carte de superposition d'une rubrique liée.



3. Sélectionnez **Dissocier**.

Résultats

Les recommandations dissociées sont définies sur **Nouveau** statut. Vous pouvez le lier à une autre rubrique ou l'ajouter Agent virtuel en 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'apparaît pas comme étant liée, vous ne pouvez donc pas annuler le lien. Pour réinitialiser une recommandation ajoutée comme **nouvelle**, supprimez la rubrique qui a été ajoutée dans Concepteur d'agent virtuel.

Masquer une recommandation de rubrique

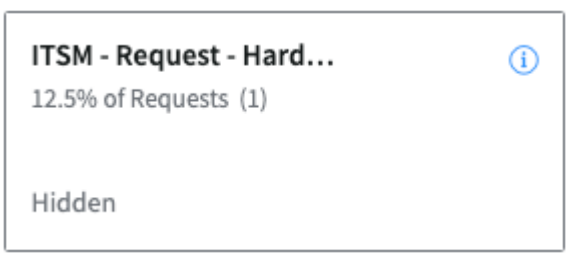
Vous pouvez choisir d'ignorer une recommandation de rubrique en la masquant. Cela le masque pour tout le monde sur l'instance. Vous pouvez toujours afficher les recommandations masquées et les afficher à nouveau ultérieurement.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les recommandations de rubriques sont masquées uniquement lorsque **la vue** est définie sur **Tout** (vue globale). Les cartes de recommandation masquées s'affichent toujours lorsque **la vue** est définie sur **Par source**. L'état de la carte est **Masqué**.

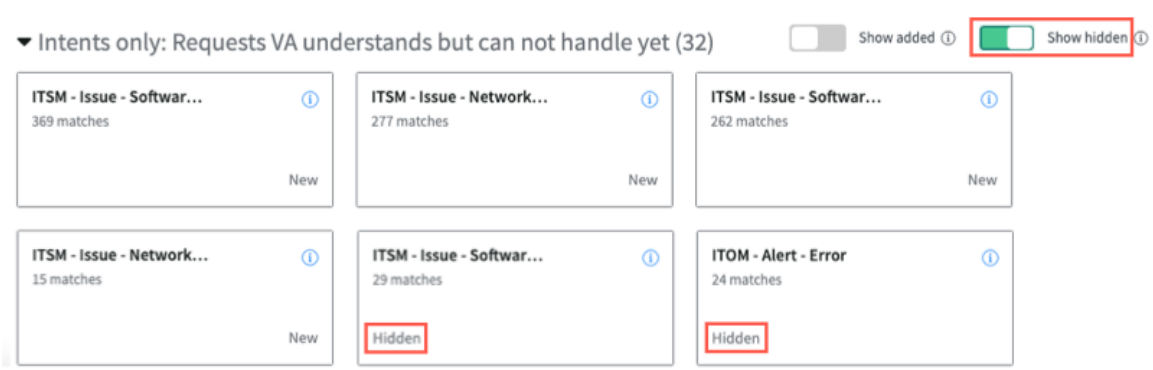


Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Recommandations de sujets**.
2. Sélectionnez l'icône pour ouvrir la carte de superposition d'une rubrique dont l'état est Nouveau .
3. Sélectionnez **Masquer**.

Résultats

La recommandation est masquée dans la liste. Pour afficher les recommandations masquées, faites glisser le commutateur **Afficher les éléments masqués** pour l'activer.



Pour rétablir l'état d'une recommandation sur Nouveau, sélectionnez l'icône Pour ouvrir la carte de superposition de la rubrique, 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 sujets

Examinez et résolvez les comportements inattendus avec Recommandations de sujets ou trouvez des réponses aux questions courantes.

Pour plus d'informations sur l'utilisation Recommandations de sujets de , reportez-vous à la section Démarrage rapide pour Recommandations de sujets.

Remarque :
Recommandations de sujets 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 toujours ajoutée, mais le modèle reste à l'état de brouillon.

Problème	Solution
Recommandations de sujets 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, qui ajoutera des configurations par défaut à Recommandations de sujets. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'Agent virtuel ITSM .
Erreur lors de l'ajout de rubriques à Agent virtuel	Consultez le journal des erreurs pour plus d'informations : 1. Accédez à la **Tous** > **Journaux système** > **Journal système** > **Erreurs**. 2. Recherchez l'entrée dont la valeur est **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 sujets ignore ces erreurs et continue d'ajouter vos recommandations. Dans ce cas, vous serez averti que les modèles sont à l'état de brouillon.
Les rapports ont des correspondances d'intention, mais aucune rubrique prédéfinie ne correspond	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 trouvés dans vos rapports. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'Agent virtuel ITSM .
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 ajoutées et les modèles NLU sont disponibles dans une « nouvelle » instance, mais les rapports ne sont pas déplacés d'une Recommandations de sujets instance à l'autre.

Traduction automatique

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

Problème	Solution
Le rapport d'analyse est bloqué et indique « Analyse en cours »	Vérifiez l'état dans la table Définitions de rapports de découverte : **1.** Accédez à la **Tous** > **sn_nlu_discovery_report_definition.liste**. **2.** Triez la table dans la colonne Créé, 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 un problème est survenu 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 **Tous** > **sn_topic_recommend_topic_staging.liste** et affichez la colonne État pour voir à quelle étape se trouve la génération de rubriques. La formation des modèles peut prendre un certain temps. • Accédez à la **Tous** > **Journaux système** > **Événements** pour voir quel événement s'est exécuté en dernier ou si l'événement est en file d'attente. • Si le motif de l'échec n'est pas clair, accédez à **Tous** > **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 sujets prend actuellement en charge un minimum de 10 000 enregistrements et un maximum de 300 000 enregistrements. Ceci est fait pour les performances 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 depuis Quebec et qu'il s'agit de votre utilisation de l'application Recommandations de sujets , vous devez sélectionner un modèle. Une fois que vous avez sélectionné un modèle, Recommandations de sujets la conservation de la sélection.
Prise en charge des modèles non migrés	Bien que vous soyez encouragé à migrer vos modèles vers des groupes, Recommandations de sujets il n'est pas nécessaire que les modèles soient regroupés.
Rubriques sans lien	Vous n'avez pas besoin de lier toutes les recommandations. Le lien de rubrique est un moyen d'« accuser réception » d'une recommandation si vous avez une rubrique existante.
L'onglet Rubriques/ demandes que VA peut gérer ne s'affiche pas	La glide.ui.escape_all_script de propriété système n'est pas définie 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 sujets Référence d'interface

L'application Recommandations de sujets fournit deux pages principales : une page de configuration et la Recommandations de sujets page où vous trouvez toutes les rubriques recommandées.

Pour plus d'informations sur l'interface Recommandations de sujets utilisateur, consultez les rubriques suivantes :

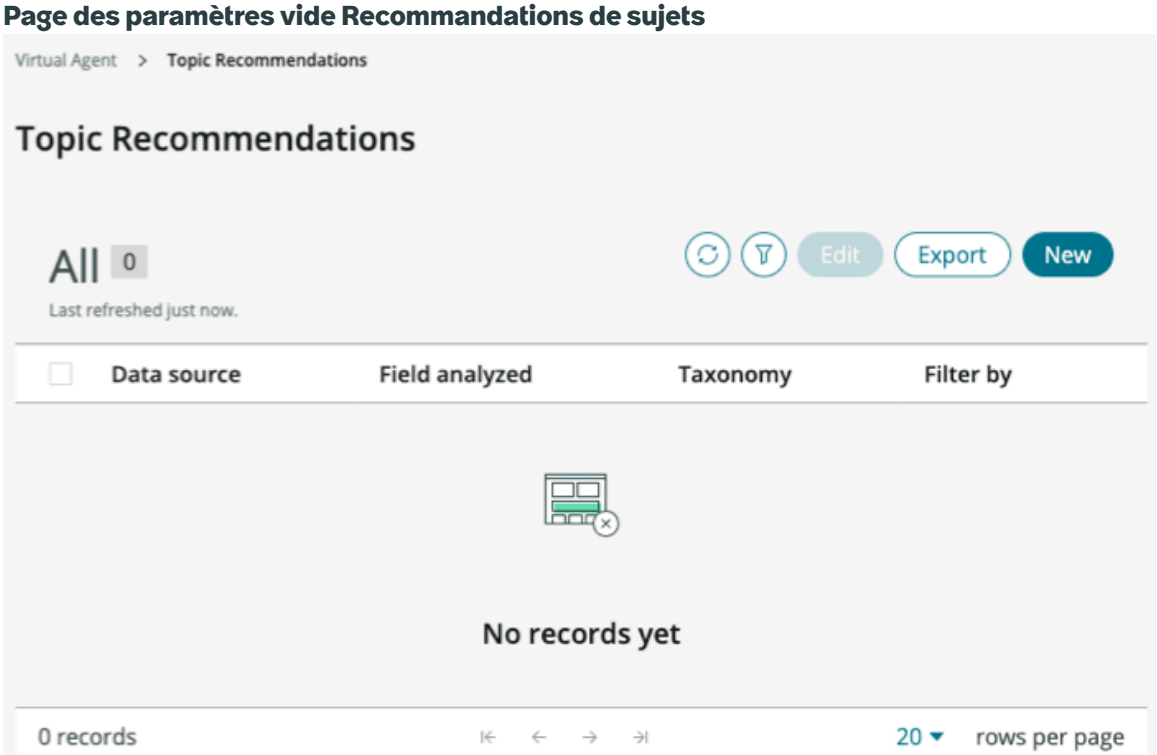
- paramètres Recommandations de sujets
- Recommandations de sujets Page
- Recommandations de sujets cartes

paramètres Recommandations de sujets

Utilisez la page des paramètres pour configurer des Recommandations de sujets rapports d'analyse basés sur vos ServiceNow® données.

Vous pouvez trouver les Recommandations de sujets paramètres dans les paramètres de messagerie instantanée d'Interfaces conversationnelles (**Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**) sous Agent virtuel. Lors de votre première installation Recommandations de sujets, rien n'est configuré, de sorte que la page des paramètres apparaît vide.

Page des paramètres vide Recommandations de sujets

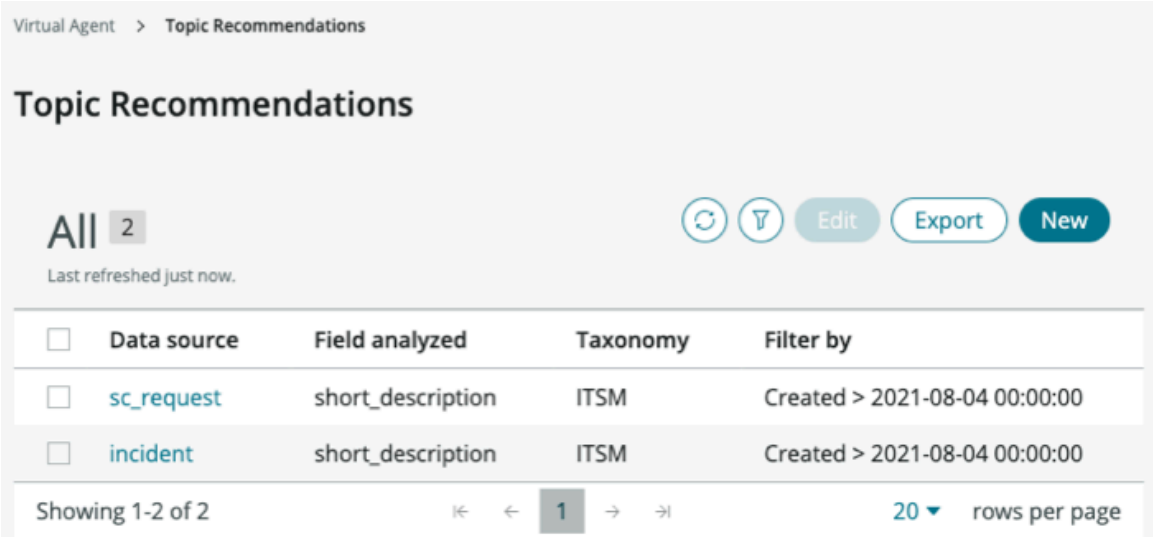


Une fois configuré, vous pouvez afficher ou modifier les rapports d'analyse sur cette page.

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 sujets



Recommandations de sujets Paramètres d'analyse

Lorsque vous créez ou modifiez un enregistrement d'analyse Recommandations de sujets , spécifiez les informations dans le formulaire suivant.

Paramètres par défaut pour Recommandations de sujets

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 **description brève** dans la table Incident.
Taxonomie	Liste complète des intentions pour une application d'entreprise spécifique, telle qu'ITSM.
Filtrer par	Créateur 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 les tests, définissez le calendrier d'analyse dans votre instance de production afin qu'elle et votre historique d'analyse soient conservés. Le processus de détection d'intention fonctionne mieux dans une instance unique, où les données ne sont pas promues d'une instance à l'autre.

Traduction automatique

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

Information associée

Configurer des rapports d'analyse pour les recommandations de rubriques

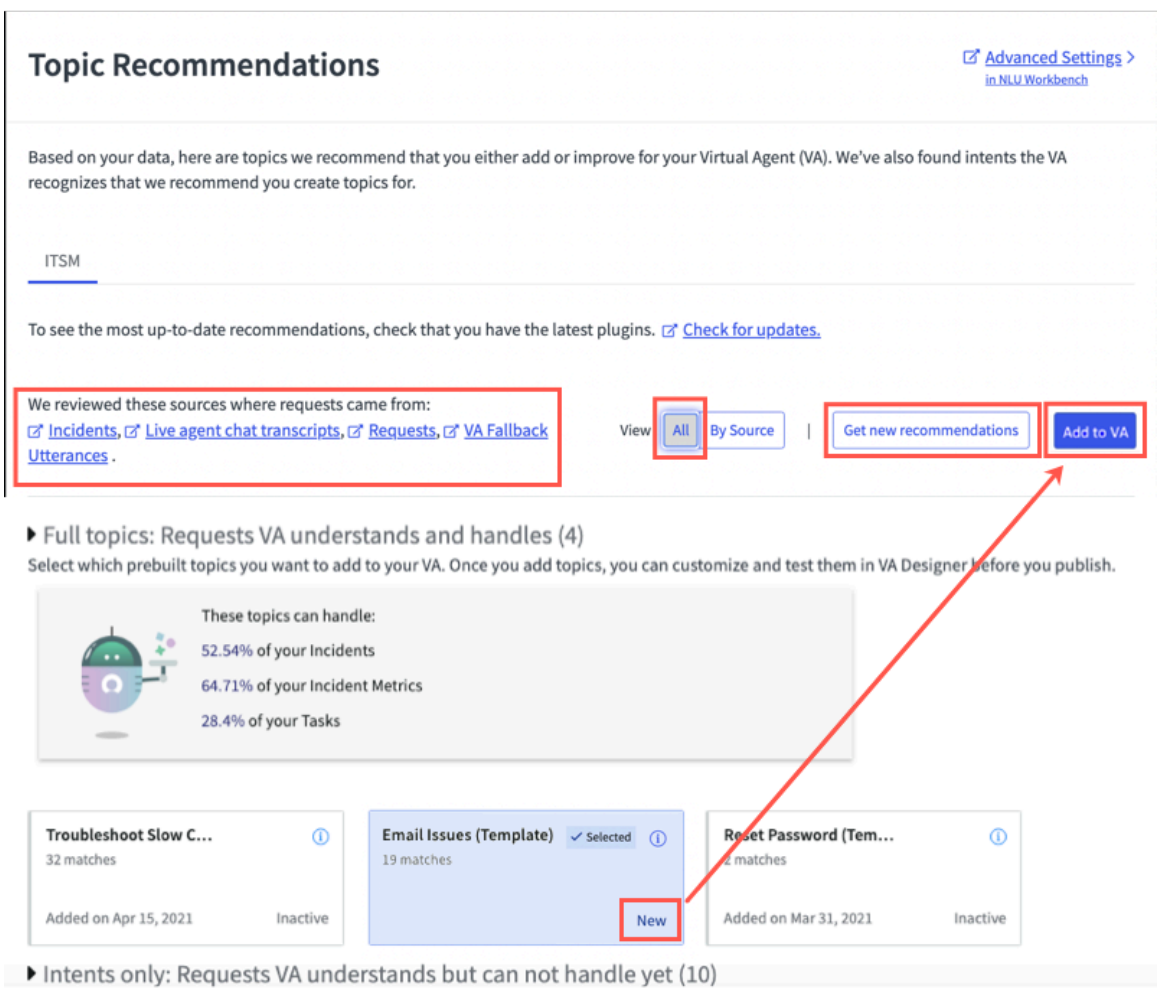
Recommandations de sujets Page

Utilisez la Recommandations de sujets page pour exécuter des rapports d'analyse, afficher des recommandations, ajouter des rubriques Agent virtuel ou lier une recommandation à une rubrique existante.

Afficher toutes les recommandations (vue d'agrégat)

Recommandations de sujets 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 à la fois. Les sources configurées pour les recommandations sont répertoriées sous forme de liens hypertexte. Cliquez sur le lien pour ouvrir les paramètres du rapport. Si une recommandation a un nouveau statut, vous pouvez le sélectionner, puis cliquer sur **Ajouter à VA**.

Vue par défaut (agrégat)



Afficher les recommandations par source

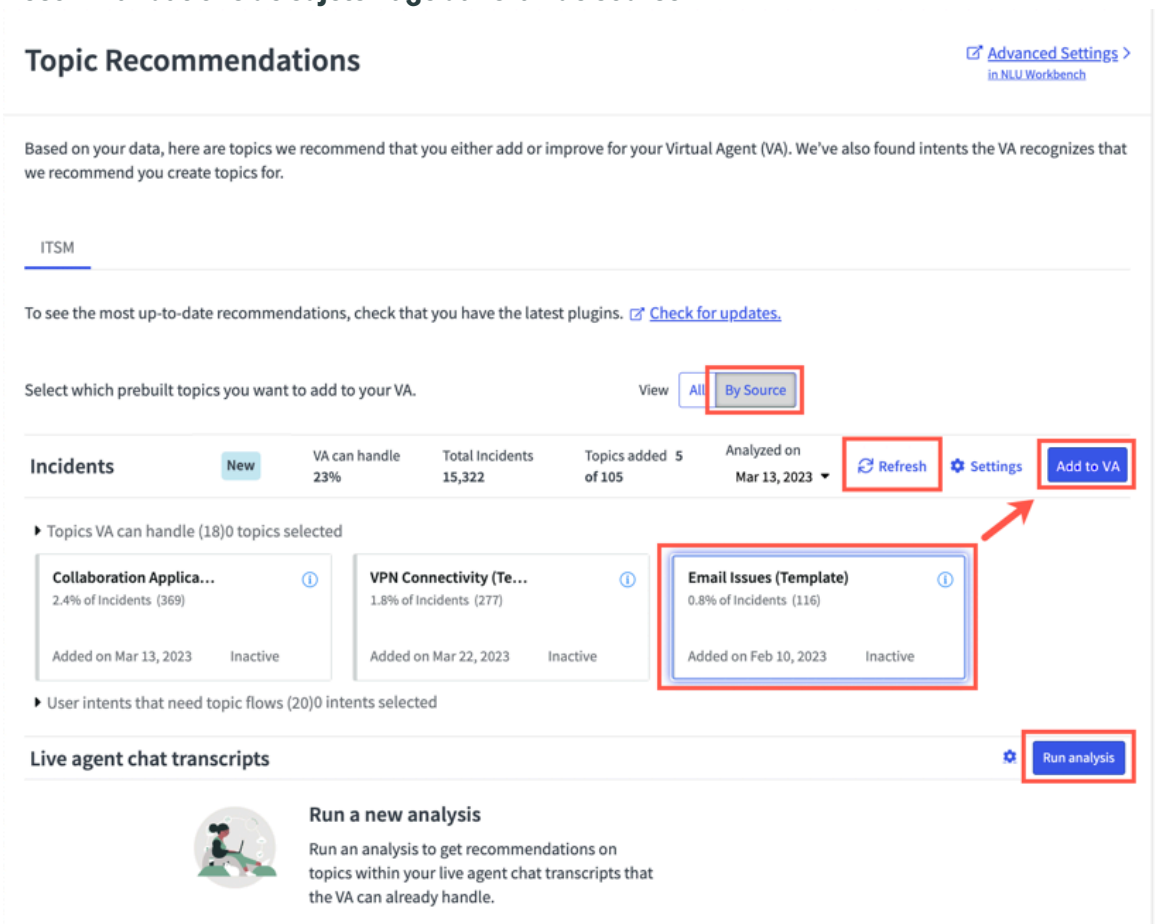
Vous pouvez afficher les recommandations de rubriques par source de données. Cela vous permet d'exécuter une nouvelle analyse ou d'actualiser une analyse existante pour une

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 nouveau statut, vous pouvez le sélectionner, puis cliquer sur **Ajouter à VA**.

Recommandations de sujets Page dans la vue source



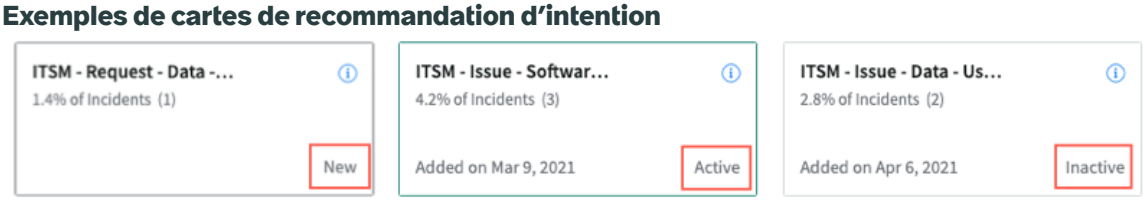
Recommandations de sujets cartes

Les cartes de rubrique et d'intention recommandées affichent l'état des recommandations, ce qui vous permet de les suivre plus facilement au fil du temps.

État de la carte

Les recommandations de rubriques et d'intentions s'affichent sous forme de cartes. L'état vous permet de savoir quelles actions ont été prises, le cas échéant, pour chaque recommandation.

Exemples de cartes de recommandation d'intention



États de la rubrique et de la carte 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 de la rubrique et de la carte d'intention (suite)

Statut	Description
	Les cartes avec le statut **Nouveau** ont une bordure gris foncé.
Actifs	La rubrique ou l'intention a été ajoutée Agent virtuel ou liée à une rubrique existante et publiée. Les cartes à statut **actif** ont une bordure verte. Si vous continuez à recevoir des recommandations pour un sujet actif, il a probablement besoin d'être amélioré.
Inactif	La rubrique ou l'intention a été ajoutée Agent virtuel à une rubrique non publiée, jamais publiée ou a été liée à une rubrique existante non publiée. Les cartes avec un état **inactif** ont une bordure gris clair. Si vous continuez à recevoir des recommandations pour une rubrique inactive, prenez des mesures pour la publier et l'activer.
Masqué	La rubrique ou l'intention n'a pas été ajoutée à Agent virtuel, mais a été marquée comme masquée de la vue d'agrégat et a l'état **Masqué**.

Superposer les cartes

Pour obtenir plus de détails sur une rubrique prédéfinie ou une intention 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 ou de l'intention de l'utilisateur prédéfinie et les informations suivantes, qui peuvent fournir un aperçu des raisons pour lesquelles la rubrique ou l'intention a été recommandée.

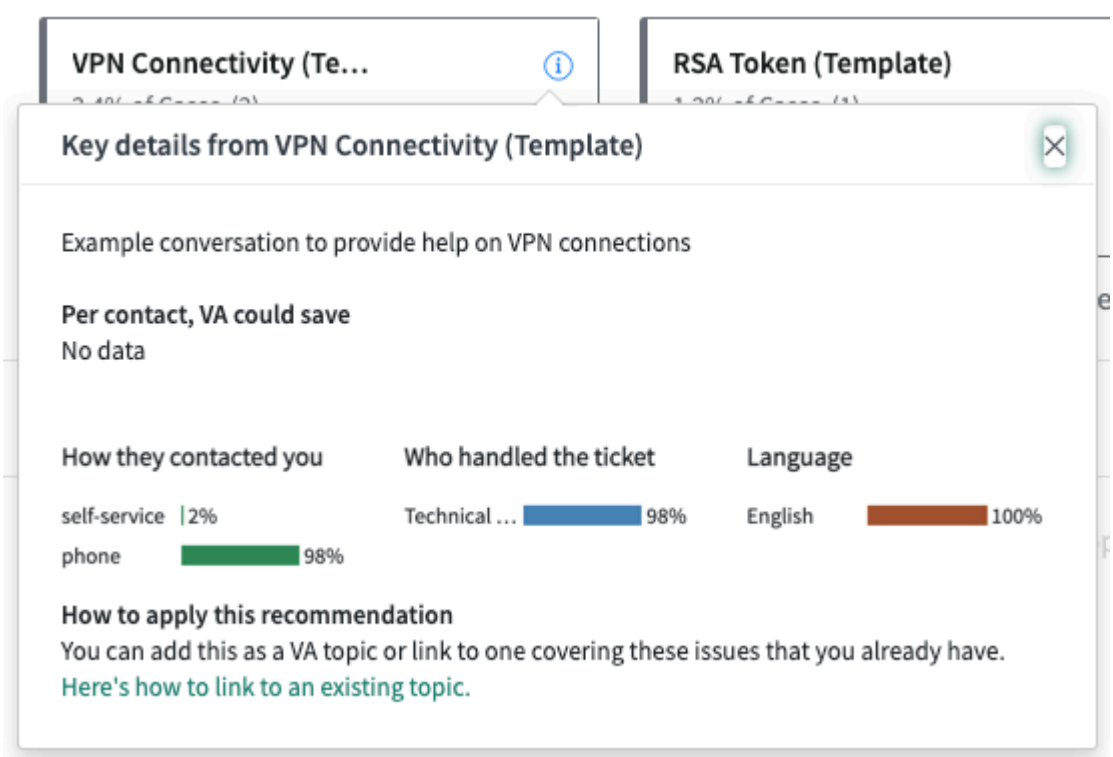
Étiquette	Description
Par contact, VA peut enregistrer	Durée nécessaire Agent virtuel pour résoudre une intention (affiché en minutes).
Comment ils vous ont contacté	La façon dont les utilisateurs ont interagi avec l'assistance. Par exemple, **téléphone** ou **e-mail**.
Personne ayant traité le ticket	Le groupe d'affectation.
Langue	Langues des utilisateurs interagissant avec l'assistance pour ce problème.
Achèvement de rubrique	Graphique qui montre un instantané de l'achèvement d'une rubrique sur une fenêtre de temps. 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 rubrique. • Liez la recommandation à une rubrique existante.
Recommandation de rubrique ajoutée	Affiche le nom de la rubrique qui a été ajoutée pour la recommandation, ainsi que la date à laquelle elle a été ajoutée. Cliquez sur l'icône Ouvrir le lien pour afficher la rubrique dans 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 Ouvrir le lien afficher la rubrique associée dans Concepteur d'agent virtuel. Vous pouvez également dissocier la rubrique de la recommandation.

Exemple de carte de superposition



Réorientation des tickets et des incidents dans Agent virtuel

Agent virtuel fournit plusieurs options en libre-service à votre utilisateur qui peuvent aider à dévier les tickets.

La réorientation se produit lorsqu'un utilisateur pose une question ou fait une demande qui n'aboutit pas à un ticket ou à une assistance humaine. Il existe de nombreuses façons pour vos clients d'utiliser Recherche IA et de lire des articles de la base de connaissances. Agent virtuel fournit plusieurs façons à vos utilisateurs de se servir eux-mêmes.

Now Assist dans la messagerie instantanée améliorée 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.

Now Assist dans Agent virtuel améliore l'expérience utilisateur en se combinant Recherche IA avec les compétences de messagerie instantanée de l'IA générative. Ces compétences peuvent accélérer la résolution des problèmes et réduire la déviation vers un agent actif.

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 une Agent virtuel rubrique est introuvable, Résolution automatique des problèmes renvoie Recherche IA les articles, les FAQ ou le contenu de catalogue les plus appropriés Knowledge . Le contenu de réorientation est ensuite transmis à l'utilisateur via le canal de réponse configuré, tel que la messagerie électronique, le service de messagerie courte (SMS) ou le widget de Agent virtuel messagerie instantanée.

Demande du catalogue conversationnelle

Cette Now Assist compétence est Agent virtuel disponible dans la Administrateur Now Assist console. Pour toutes les fonctionnalités de catalogue dans la fenêtre de messagerie instantanée, activez l'expérience d'IA générative pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue.

Conversations agentiques dans Agent virtuel

Les agents IA peuvent raisonner, planifier et exécuter à l'aide d'agents IA supplémentaires, Agent virtuel de rubriques, d'actions conversationnelles et de flux secondaires, de catalogues, d'articles de la base de connaissances, de compétences personnalisées et de tout autre Now Assist dans les Agent virtuel compétences.

Flux secondaires et actions conversationnelles

Créez des flux secondaires et des actions conversationnels et Studio de workflow utilisez-les dans Agent virtuel les conversations.

Intégration Now Assist à Agent virtuelMicrosoft Teams

Configurez Now Assist l'entrée Agent virtuel pour l'utiliser Microsoft Teams comme canal de livraison.

Utiliser le bloc de rubriques de déviation

Utilisez le bloc de rubriques de réorientation prédéfini dans Agent virtuel pour suivre les problèmes qui ont aidé à résoudre ou qui Agent virtuel sont réellement résolus pour un utilisateur.

Utiliser Résolution automatique des problèmes

Vous pouvez éviter les problèmes de manière proactive et accélérer le processus de résolution pour votre agent et votre utilisateur avec l'application Résolution automatique des problèmes (IAR). Grâce à l'apprentissage machine et Compréhension du langage naturel à (NLU), les utilisateurs bénéficient d'un libre-service immédiat et peuvent accéder à des Agent virtuel rubriques, Knowledge des articles et des éléments de catalogue.

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 une Agent virtuel rubrique est introuvable, Résolution automatique des problèmes renvoie Recherche IA les articles, les FAQ ou le contenu de catalogue les plus appropriés Knowledge . Le contenu de 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.

Traduction automatique

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

Console d'administration Résolution automatique des problèmes

En tant qu'administrateur, vous utilisez la console d'administration IAR pour configurer l'application, examiner les performances 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 **Tout> 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 où vous pouvez mettre à niveau votre IAR.

Résolution automatique des problèmes Workflows agentiques

Pour en savoir plus sur les workflows agentiques pour Résolution automatique des problèmesITSM for et Prestation de services RH, voir Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM et Résolution automatique des problèmes pour Prestation de services RH .

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 : vérifiez l'état d'une simulation en cours.
- Supprimer une simulation : supprimez une configuration de simulation, mais pas pendant qu'une simulation est en cours d'exécution.

Procédure

1. Configurez et configurez une simulation IAR.

   a. Accédez à la **Tous** > **Résolution automatique des problèmes** > **Simulations** > **.**.

   b. Sélectionnez **Nouveau** ou **Créer une nouvelle simulation** si vous n'avez pas de simulation existante.

   c. Remplissez 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 concerne les incidents.
État	État de la simulation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	▪ **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 jeu d'enregistrements suivant.
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 la configuration de votre incident, mais vous pouvez modifier les conditions si nécessaire. **Remarque :** La simulation des jeux d'enregistrements qui renvoient un grand nombre d'enregistrements peut prendre plus de temps. Pour réduire le temps de simulation, envisagez de modifier l'ensemble d'enregistrements afin de renvoyer un plus petit nombre d'enregistrements. 50 000 est la limite d'enregistrement maximale 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, vous voyez le **potentiel de résolution la plus récente** et d'autres résultats de simulation.
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. Après avoir configuré le calendrier, sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour annuler votre travail planifié, désactivez **l'option Exécuter automatiquement cette simulation**.
   Pour chaque exécution de simulation, les informations suivantes s'affichent :

Résultats de la simulation

Champ	Description
Heure de début	Date et heure auxquelles la simulation a commencé.
Heure de fin	Date et heure de fin de la simulation.
Progression	Pourcentage de la simulation effectuée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Dernière version de la formation	Numéro de version du modèle d'apprentissage machine utilisé pour la simulation.
État	Statut de la simulation : ○ Terminer : la simulation a terminé son exécution. ○ 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 prédits par la simulation qui correspondent entre des intentions actives et des 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 ou visibles par 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 Concepteur 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.
Intentions mappées : inactives	Intentions prévues qui sont disponibles, mais non actives dans votre intention vers la table de carte de rubriques.
Aucune intention trouvée	La description dans les enregistrements ne correspond à aucune des intentions disponibles.
Intentions non mappées	Intention qui a été prédite avec succès à partir de la description du ticket, mais l'intention elle-même n'a pas été ajoutée à la table intention à la carte de

Traduction automatique

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

Champ	Description
	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 pour répondre aux 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 **Tous les** paramètres **> résolution automatique des problèmes>**.

Configuration de la tâche

Spécifier 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	Déclenchez pour l'applicationRésolution automatique des problèmes soit via une règle métier lors de la création du ticket, soit via une API à la 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 tâche	Modèle qui définit les champs et les valeurs pendant l'état intermédiaire pendant que le flux de conversation par rubriques correspondant s'exécute.
Modèle de tâche non résolue	Modèle qui définit les champs et les valeurs lorsque l'utilisateur final demande l'assistance d'un 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.

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 arrête le Résolution automatique des problèmes 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 d'entraînement que vous souhaitez utiliser et entraînez le modèle pour l'identification des intentions si nécessaire. Le modèle d'apprentissage machine contient l'allemand, l'anglais, l'espagnol, le français, 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. Voir Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU

Paramètre	Définition
Langue de formation	Langue dans laquelle l'entraînement doit être effectué pour le modèle de machine learning.
Langues de configuration	Vue d'ensemble des modèles d'apprentissage machine associés à la Résolution automatique des problèmes configuration.
Fréquence de reformation	Intervalle pendant lequel 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.
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.

Traduction automatique

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

Paramètre	Définition
Appliquer Recherche IA	Résultats AI Search qui sont fournis si les rubriques pertinentes Agent virtuel ne sont pas trouvées.
Rechercher une application	Paramètres AI Search détaillés, y compris la source de recherche, le nombre de résultats de recherche à récupérer, et bien plus encore.
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 Recherche IA	Agent virtuel Rubrique qui effectue Recherche IA 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.

Intention vers les paramètres de la carte de rubriques

Entrez votre intention et votre carte de rubriques pour configurer vos résolutions à l'aide de « vrai » ou « faux ». Passez la souris 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 correspondante est transmise à l'utilisateur pour une résolution automatique.

Paramètres de Recherche IA

Paramètre	Définition
Appliquer Recherche IA	Résultats AI Search qui sont fournis si les rubriques pertinentes Agent virtuel ne sont pas trouvées.
Rechercher une application	Paramètres AI Search détaillés, y compris la source de recherche, le nombre de résultats de recherche à récupérer, et bien plus encore.
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 Recherche IA	Agent virtuel Rubrique qui effectue Recherche IA 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'endroit où livrer les résolutions, à l'aide d'Agent virtuel, d'e-mail ou de SMS.

Lorsqu'au moins une intention vers la carte de rubriques est active, le canal de réponse VA est obligatoire. Lorsque Recherche IA est activée, l'un des trois canaux de réponse requis est 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 de l'e-mail.

Ce sont les 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 un e-mail en tant que 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, voir Configuration des messages sortants .***
- ***Pour ajouter 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 pouvez ajuster le numéro d'ordre pour modifier la séquence de priorité.

Traduction automatique

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

Paramètres des canaux de réponse

Les utilisateurs administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle iar_admin peuvent configurer l'endroit où livrer les résolutions, à l'aide d'Agent virtuel, d'e-mail ou de SMS.

Lorsqu'au moins une intention vers la carte de rubriques est active, le canal de réponse VA est obligatoire. Lorsque Recherche IA est activée, l'un des trois canaux de réponse requis est 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 de l'e-mail.

Ce sont les 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 un e-mail en tant que 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, voir Configuration des messages sortants .***
- ***Pour ajouter SMS comme canal de réponse, installez l'application Twilio Notify et configurez Conversational SMS Integration with Twilio.***

(suite)

Paramètre	Définition
	Vous devez configurer les propriétés d'e-mail pour définir **l'e-mail** en tant que canal actif. Le module d'extension Agent virtuel Glide 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 de Recherche IA 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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'endroit où livrer les résolutions, à l'aide d'Agent virtuel, d'e-mail ou de SMS.

Lorsqu'au moins une intention vers la carte de rubriques est active, le canal de réponse VA est obligatoire. Lorsque Recherche IA est activée, l'un des trois canaux de réponse requis est 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 de l'e-mail.

Ce sont les 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 un e-mail en tant que 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, voir Configuration des messages sortants .***
- ***Pour ajouter SMS comme canal de réponse, installez l'application Twilio Notify et configurez Conversational SMS Integration with Twilio.***

(suite)

Paramètre	Définition
SMS de recommandation initiale	Modèle de SMS utilisé pour fournir le contenu de déviation aux utilisateurs lorsque des recommandations de Recherche IA 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 .

SLA et rappels

Vous pouvez choisir d'utiliser le moteur SLA plutôt que 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 résolution automatique	Liste des rappels et des modèles d'e-mails et de SMS utilisés pour livrer les rappels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'utiliser le moteur SLA plutôt que le SLA de tâche.

(suite)

Paramètre	Définition
	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 **l'option Utiliser le moteur SLA** sur **true**. **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'elle ne soit automatiquement réaffectée 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 résoudre les problèmes liés aux paramètres et fonctionnalités si Résolution automatique des problèmes un problème survient qui n'a pas été traité comme prévu.

Activation de la messagerie instantanée de diagnostic

Pour activer l'outil Résolution automatique des problèmes de 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 :

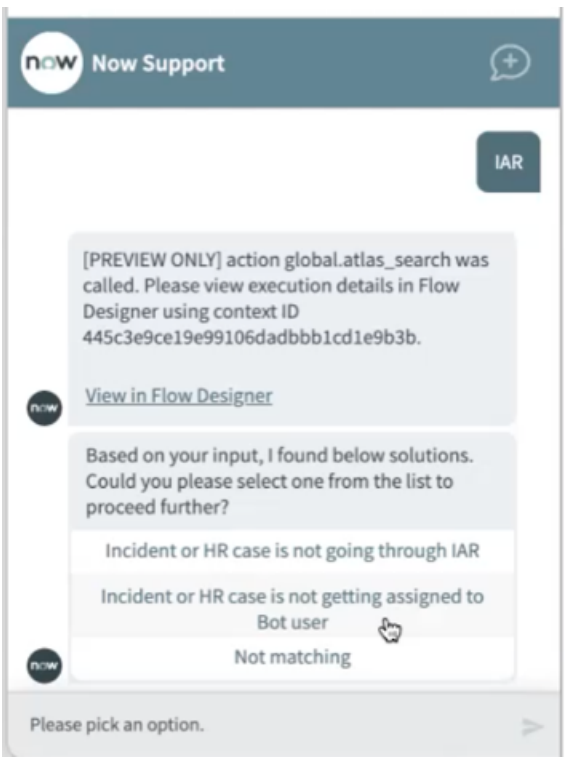
1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Filtrez les enregistrements par `source=76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12` (script include : IARIssueNotAssignedDiagnostic).
3. Accédez à chaque enregistrement et changez l'état en **Autorisé**.

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

L'utilisateur administrateur entre IAR dans la fenêtre de messagerie instantanée pour entamer 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 bot.
- Un incident ou un ticket n'est pas traité Résolution automatique des problèmes.

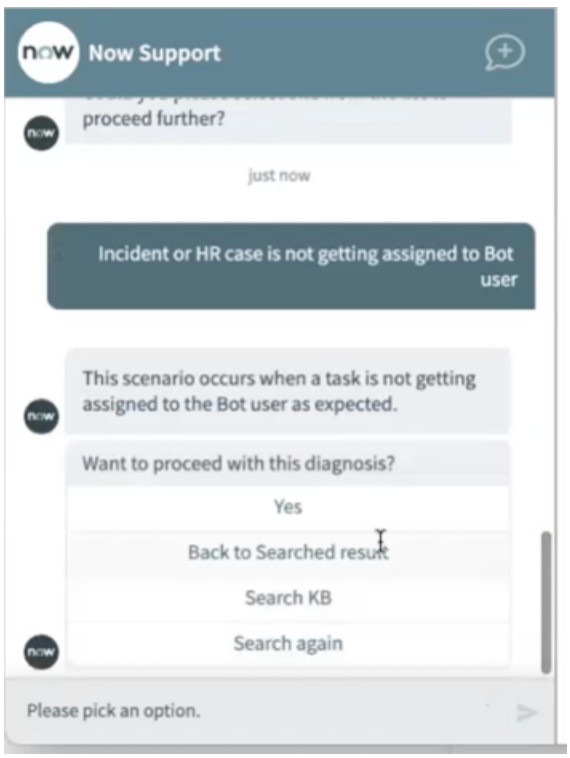


Traduction automatique

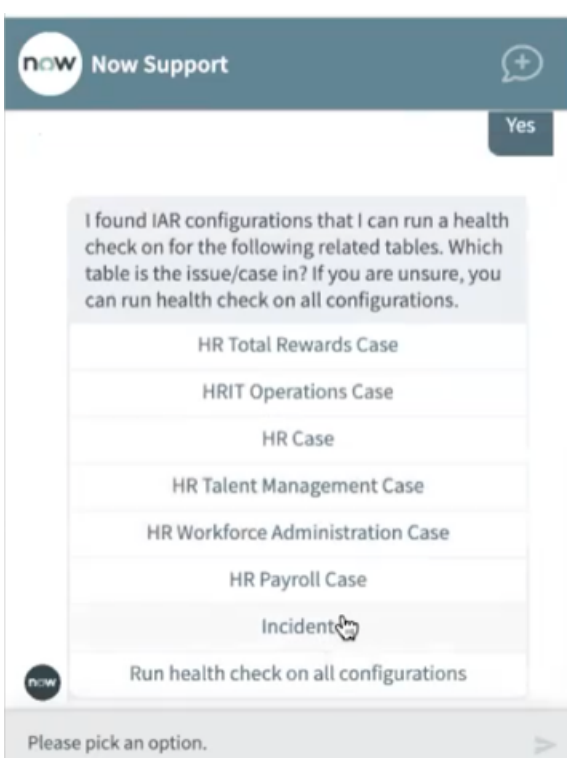
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Flux de conversation : l'incident ou le ticket RH n'est pas affecté à l'utilisateur bot

1. Confirmez votre sélection, revenez 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.



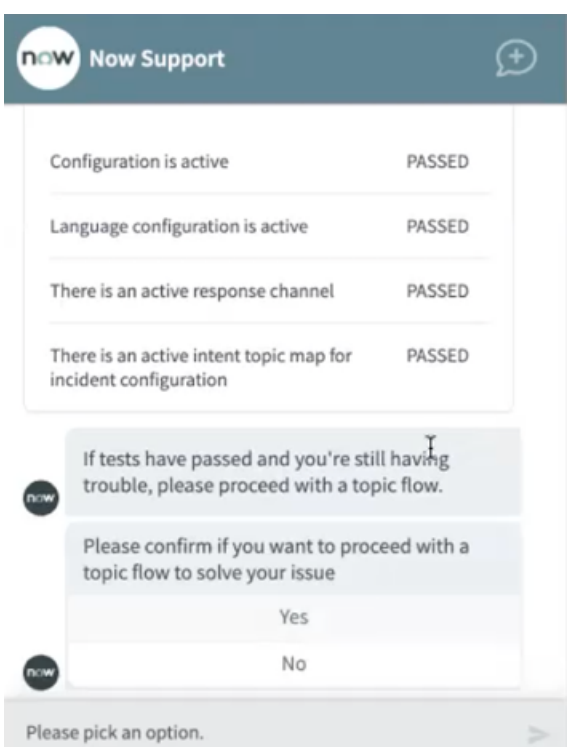
Traduction automatique

© 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.
   - Il existe des Résolution automatique des problèmes 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 de rubriques d'intention active pour la configuration d'incident.

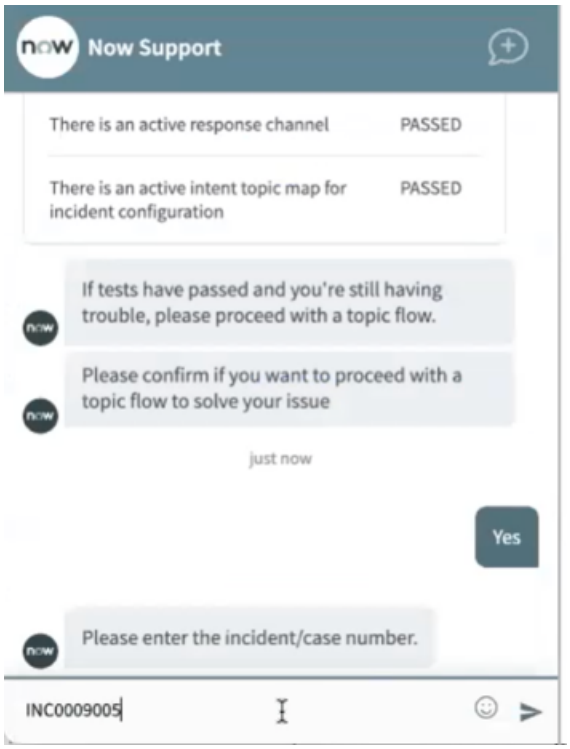
   Le diagnostic d'un ticket vérifie en outre que cela Recherche IA a été activé et ne vérifie pas la présence d'une carte de rubriques d'intention. Si tous les paramètres sont corrects et que le problème persiste, l'utilisateur peut choisir de poursuivre la conversation.



4. Saisissez le numéro de l'incident ou du 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 de la configuration correspond aux valeurs d'incident ou de ticket.
   - L'ordre de la règle métier est le plus élevé.
   - Il n'existe qu'une règle métier de déclencheur pour Résolution automatique des problèmes la table Incident ou Ticket et elle est active.

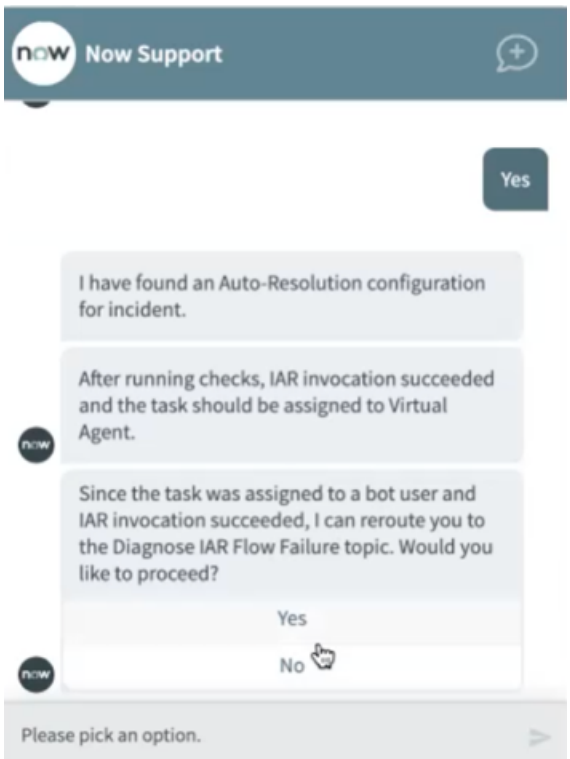
   Si les suggestions ne résolvent pas le problème, vous pouvez choisir d'exécuter une analyse plus approfondie.

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 : un incident ou un ticket ne passe pas Résolution automatique des problèmes

1. Confirmez votre choix de poursuivre le diagnostic d'un problème de fonctionnalité avec Résolution automatique des problèmes.

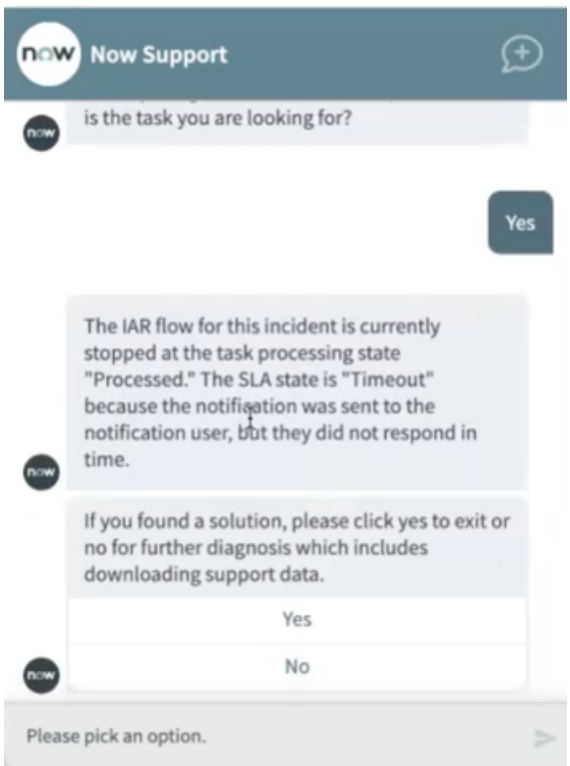


2. L'outil de diagnostic vérifie les conditions suivantes :
   - La prédiction d'intention a réussi (incidents uniquement).
   - La criticité est correcte et Recherche IA active (tickets uniquement).
   - Une notification a été envoyée.
   - L'utilisateur final a répondu à la notification.

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

Utilisation du bloc de rubriques de déviation pour suivre les réorientations dans Agent virtuel

Utilisez le bloc de rubriques de réorientation prédéfini dans ServiceNow® Agent virtuel pour suivre les problèmes qui ont aidé à résoudre ou qui Agent virtuel sont réellement résolus pour un utilisateur. Les modèles et les 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 en 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 peut ne pas avoir besoin de créer un incident. Si nécessaire, vous pouvez poser des questions pertinentes, Agent virtuel puis créer un incident dans le bon groupe d'affectation. Ce flux de travail devient plus efficace car aucun agent actif n'a à s'impliquer.

Le Agent virtuel suivi de la déviation est activé par défaut, mais vous devez configurer la configuration et les modèles de déviation pour capturer certaines mesures de réorientation. 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 réorientation peut comporter un ou plusieurs modèles de réorientation. Les modèles de déviation catégorisent Agent virtuel les activités dans les conversations pour le suivi des mesures de déviation. Par exemple, supposons que Agent virtuel cela ajoute un utilisateur à une liste d'e-mails sans créer de tâche dans la table Tâche pour terminer le workflow. Vous pouvez classer cette activité en tant que modèle de déviation auto-résolue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les mesures de réorientation pour chaque modèle de réorientation. Un modèle de déviation peut conduire à ces résultats de déviation dans une conversation :

- Déviation confirmée : Agent virtuel fournit une résolution à l'utilisateur, ce qui empêche l'utilisateur 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 a été transféré à un agent actif.

Vous pouvez créer de nouveaux modèles de réorientation ou utiliser ces modèles de réorientation prédéfinis dans la configuration de réorientation **par défaut d'Agent virtuel** :

Modèle de déviation	Activité	Résultat
VA : recherché 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 complète le workflow tout seul sans créer d'incident. Par exemple, Agent virtuel ajoute un utilisateur à la liste de distribution.	Déviation confirmée
VA : intercepter et résolu	Agent virtuel Intercepte un incident qui a été créé par un utilisateur et fournit une résolution pour le fermer. Par exemple, lorsque la résolution automatique d'incident résout un incident.	Déviation confirmée

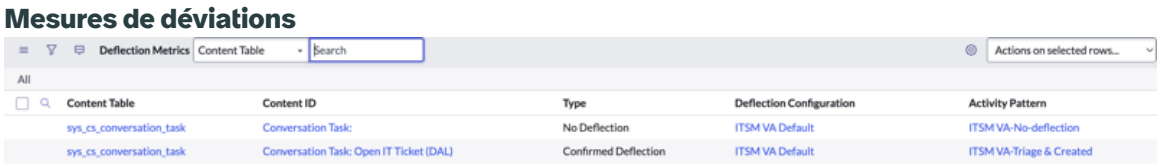
La configuration et le modèle de déviation que vous créez dans les paramètres de réorientation sont mappés au bloc de rubriques de réorientation. Par exemple, la rubrique prédéfinie Résolution automatique des problèmes utilise un bloc de rubriques de déviation pour suivre les réorientations. Pour plus d'informations, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques et Agent virtuel Blocs de rubriques prédéfinis.

Les mesures de réorientation sont générées et stockées dans la table Deflection Metric (Mesure de réorientation) [ssa_deflection_metric]. Pour afficher les mesures de déviation, accédez au module Mesures de déviation 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 .

Créer des configurations et des modèles de déviation

Configurez les paramètres de déviation pour créer des configurations de réorientation et des modèles de déviation que vous pouvez mapper aux blocs de rubriques de déviation dans Agent virtuel les rubriques de conversation. Ces réorientations vous aident à suivre les problèmes qui ont aidé à résoudre ou qui Agent virtuel sont réellement résolus pour un utilisateur.

Avant de commencer

Revue Utilisation du bloc de rubriques de déviation pour suivre les réorientations dans Agent virtuel.

Regardez cette vidéo pour plus d'informations sur le suivi de la déviation. Académie de l'Agent virtuel : mesurez la réussite et le parcours utilisateur dans Analyse conversationnelle

Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration des composants du tableau de bord d'analyse (tels que les widgets d'analyse Agent virtuel des performances), reportez-vous à la section Add and configure components .

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
   La page **Paramètres Interfaces conversationnelles** s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Accédez à la **Agent virtuel** > **Mesures de déviations** > **Tout afficher**.
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 déviation, entrez les propriétés de configuration de déviation suivantes :

Champ	Description
Nom	Nom court et significatif pour 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 de modèle de déviation suivantes :

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 classez dans le modèle de déviation. Par exemple, si le Agent virtuel empêche la création d'une tâche pour l'activité, vous pouvez spécifier la table de tâches.

Remarque :
Si vous créez un modèle générique utilisé pour suivre différentes réorientations, vous pouvez laisser le champ **Table d'activité primaire** vide.

La table d'activité primaire associée à chaque activité aide à calculer le taux de déviation pour un domaine commercial particulier. Par exemple, si Agent virtuel la solution résout 42 problèmes VPN et que 100 incidents VPN au total sont créés, le taux de réorientation pour les problèmes VPN est de 42/142, soit 30 %.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Explorer d'autres Agent virtuel fonctionnalités

Après avoir créé des rubriques avec les contrôles et les scripts de base Concepteur d'agent virtuel , vous pouvez également améliorer la fonctionnalité de conversation et la gestion des rubriques à l'aide de fonctionnalités supplémentaires Agent virtuel .

Après avoir appris les bases, voici d'autres Agent virtuel fonctionnalités qui peuvent vous aider à améliorer votre création et votre expérience d'utilisateur final.

Déployer l'Agent virtuel dans d'autres canaux

Par défaut, s'exécute Agent virtuel dans un widget de messagerie instantanée, 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 utilisateur sous forme de carrousel), vous pouvez personnaliser votre flux de conversation pour tenir compte de ces différences.

Utiliser le déploiement de lien dans Agent virtuel

Agent virtuel Prend en charge le déploiement de liens sur le widget de messagerie instantanée, 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 n'est pas associé à un mot clé ou à une intention ? Activer Recherche IA comme solution de secours pour que l'utilisateur voie une liste de résultats de recherche en réponse lorsqu'aucune autre correspondance n'est trouvée.

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cela vous permet de conserver les fonctionnalités fréquemment utilisées dans un emplacement central.

Personnaliser l'Agent virtuel avec des contrôles personnalisés

Si un Concepteur d'agent virtuel contrôle ne fonctionne pas tout à fait pour ce que vous souhaitez réaliser, créez un contrôle personnalisé. Vous pouvez créer vos propres contrôles pour accepter les entrées de la conversation, ainsi que des contrôles de réponse personnalisés pour gérer les sorties. Utilisez ces contrôles dans des rubriques pour gérer des tâches spécialisées.

Intégrer l'Agent virtuel aux workflows du Studio de workflow

Si votre société 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 l'Agent virtuel avec la Messagerie instantanée d'agent

Personnalisez Agent virtuel pour transférer certaines conversations à un agent actif si nécessaire.

Utiliser l'Agent virtuel pour la résolution automatique des 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 de Virtual Agent

Utilisez pour traduire des rubriques et des ServiceNow Infrastructure de localisation 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 Store.

Intégrer l'Agent virtuel à d'autres portails et applications

Intégrez et étendez les capacités en Agent virtuel vous connectant à vos employés et clients là où ils se trouvent déjà.

Utiliser l'API REST de l'Agent virtuel dans un environnement autonome ou multi-bot

Intégrez toute interface de messagerie instantanée ou tout bot à l'aide de cette API REST disponible dans le ServiceNow Store.

Ressources supplémentaires

Utilisez les 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

Déploiement de 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 s'exécutera. 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de messagerie instantanée prises en charge nativement par Agent virtuel, telles que les SlackMicrosoft Teams, , Workplace et Facebook Messenger les applications, et les clients Web et mobiles. Agent virtuel prend également en charge les canaux personnalisés créés via la fonctionnalité d'intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée, qui permet à des applications tierces (autres fournisseurs de messagerie instantanée) de travailler dans Agent virtuel.

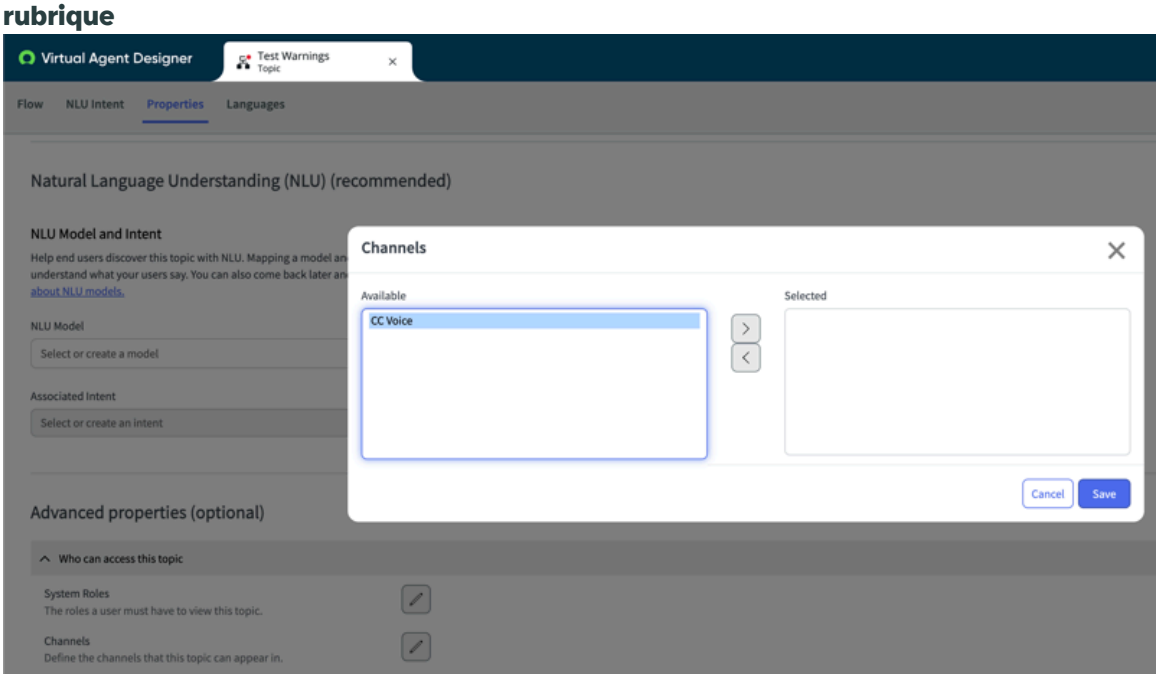
Par exemple, les administrateurs peuvent créer une intégration de messagerie instantanée conversationnelle personnalisée pour un fournisseur de messagerie spécifique, tel que Skype. Les administrateurs définissent également les contrôles qui peuvent être utilisés dans les rubriques qui s'exécutent dans ces canaux. Pour en savoir plus sur la création de canaux pour les fournisseurs de messagerie instantanée et sur la spécification des contrôles utilisés dans un canal, reportez-vous à la section Créer des intégrations conversationnelles personnalisées de la messagerie instantanée 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 **Canaux sous Propriétés** avancées de la page Propriétés de la rubrique. Les canaux applicables sont les canaux personnalisés créés pour votre instance via les intégrations conversationnelles de messagerie instantanée personnalisée. Utilisez ce champ pour spécifier les clients de messagerie instantanée dans lesquels la rubrique ou le bloc de rubriques s'exécutera.

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Champ Prise en charge d'un canal supplémentaire dans la page Propriétés de la rubrique



Au cours de 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.

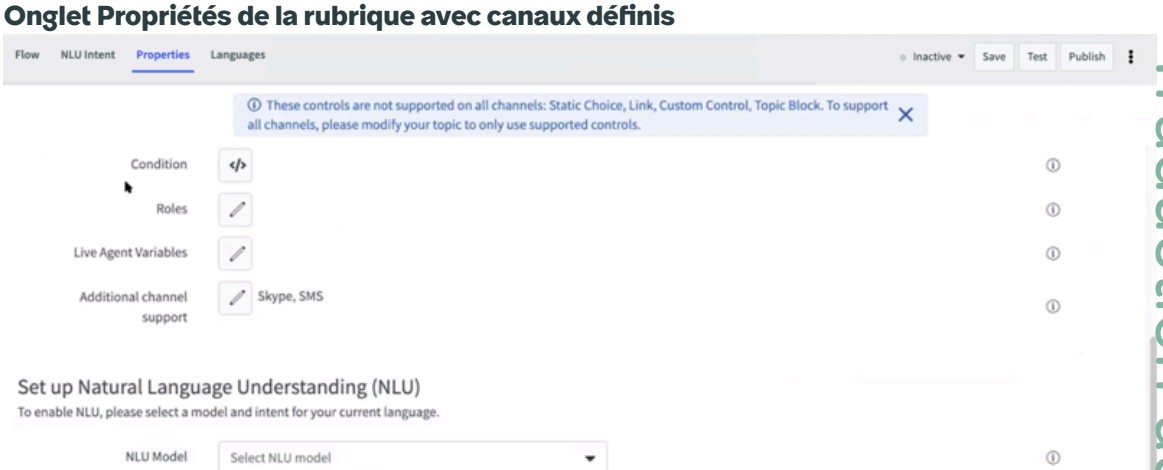
Vérifications de la conception pour les canaux spécifiés lors de la conception de la conversation

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 SMS sont les canaux supplémentaires dans lesquels la rubrique s'exécutera. Le message de bannière identifie les contrôles qui ne sont pas pris en charge sur les canaux pour 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 vos canaux sélectionnés.

  Onglet Propriétés de la rubrique avec canaux définis

- **Onglet Flux** (Concepteur d'agent virtuel canevas)

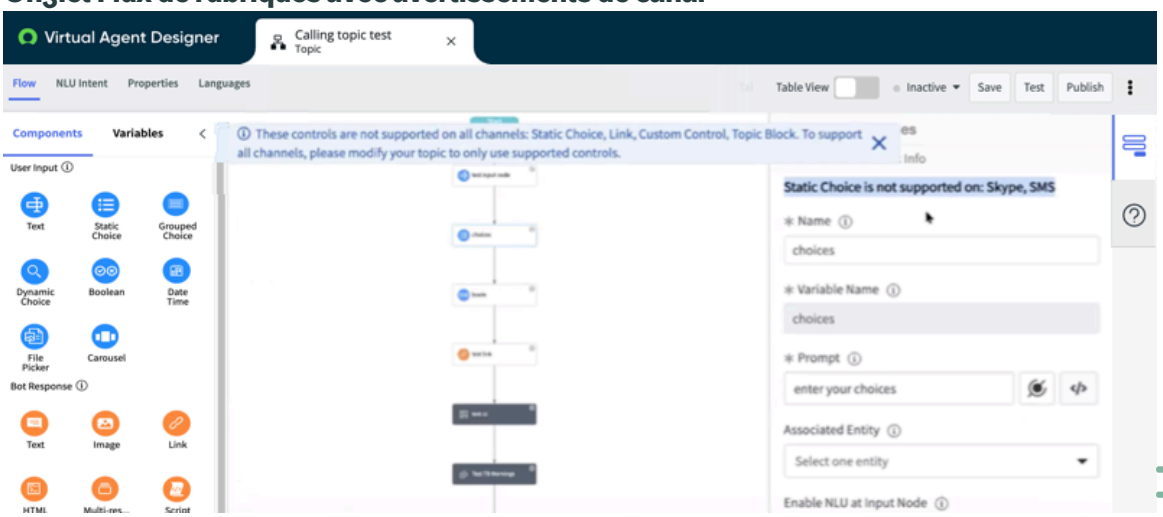
  Dans l'exemple de flux suivant, le message de bannière identifie les contrôles qui ne sont pas pris en charge pour les canaux spécifiés. La feuille de propriétés pour les nœuds affectés affiche également un message indiquant que le contrôle n'est pas pris en charge. Par exemple, lorsque vous mettez en surbrillance un nœud (contrôle) particulier dans le flux, la feuille de propriétés associée au 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 certains contrôles ne peuvent pas être utilisés, vous pouvez créer une branche du flux afin de pouvoir continuer à créer le flux avec les contrôles pris en charge.

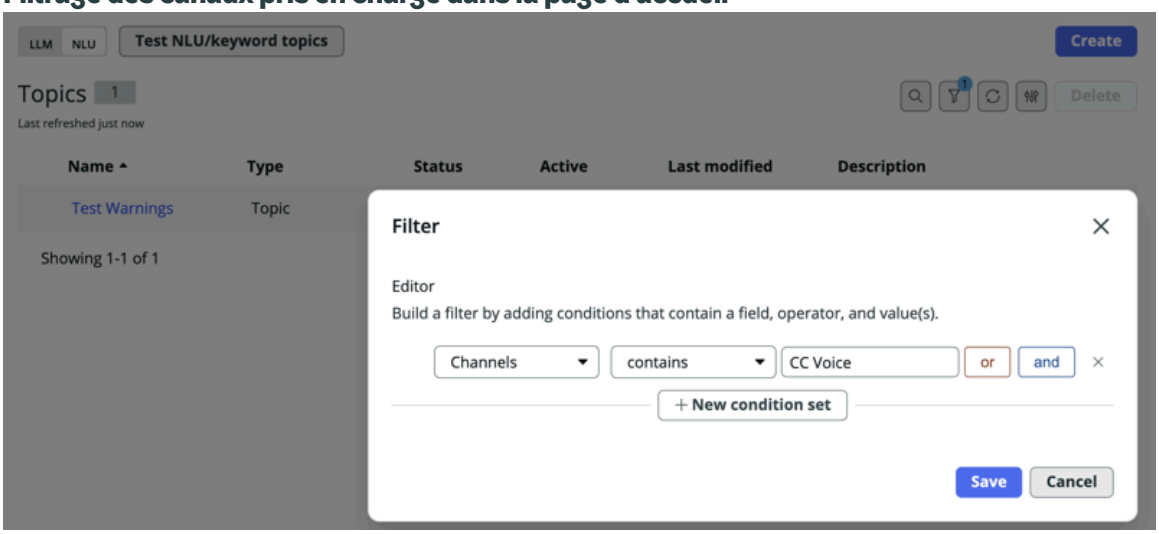
Onglet Flux de rubriques avec avertissements de canal



Recherche des canaux disponibles dans votre instance

Pour afficher une liste des canaux disponibles dans votre instance, utilisez l'icône de filtre ( ) de la page d'accueil dans Concepteur d'agent virtuel (**Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**). La table Canaux de messagerie [sys_cs_channel] affiche également les canaux disponibles.

Filtrage des canaux pris en charge dans la page d'accueil



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 Slack applications , Microsoft Teams, Workplace 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 chat conversationnel. Lorsque vous choisissez un canal, la page d'accueil répertorie vos rubriques (cartes) par type de canal. Pour plus d'informations, consultez Créer des intégrations conversationnelles personnalisées de la messagerie instantanée 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.

Utilisation du déploiement de lien dans Agent virtuel

Agent virtuel Prend en charge le déploiement de liens sur le widget de messagerie instantanée, 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.

Si le lien est pris en charge sur le widget ou le canal de messagerie instantanée, les aperçus enrichis en contenu générés 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 et n'affectent pas le flux de conversation.

Comment déterminer si un lien est pris en charge

L'interface ServiceNow utilisateur prend actuellement en charge le déploiement de lien pour les balises OG uniquement. 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 la liste d'autorisation Nom d'hôte.
- Le lien utilise des balises Open Graph (OG) standard et conformes dans l'en-tête de la page comme métadonnées. Par exemple, og :image.
- Le lien a été partagé dans une conversation avec un utilisateur, un agent virtuel ou dans une réponse d'agent textuelle.

Remarque :
Ces conditions s'appliquent uniquement au widget de messagerie instantanée et aux appareils mobiles sur la ServiceNow® plateforme. Les exigences et conditions d'assistance pour les clients sur d'autres plateformes peuvent varier. Pour connaître les conditions de support et d'exigence 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 :

- Extrait de façon asynchrone, le cas échéant, 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 pour accomplir ces tâches et toutes les autres tâches requises 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 vidéo sont récupérées, la vidéo est utilisée à la place de l'image dans l'aperçu riche en contenu basé sur une 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 :
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 Teams, ou Workplace from Facebook. Pour en savoir plus sur les balises OG prises en charge sur les canaux, consultez la documentation du canal que vous utilisez.

Désactivation du déploiement du lien

Le déploiement de lien est automatiquement activé par défaut. Pour le désactiver, les utilisateurs de maintenance changent la *com.glide.cs.enable_link_unfurling* propriété système en *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 du nom 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 Liste d'autorisation des noms d'hôtes peuvent être déployés.
La table Liste d'autorisation du nom d'hôte inclut par défaut les hôtes et domaines suivants :

- URL d'instance/nom d'hôte : <*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 : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez sys_cs_hostname_allow.list dans le filtre.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Actifs	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, entrez *.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 ServiceNow AI Platform® Recherche IA conversations de bot en guise de secours lorsqu'il n'y a aucune

Traduction automatique

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

Modes d'utilisation Agent virtuelRecherche IA

L'application Recherche IA , qui est incluse avec le ServiceNow AI 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 peut afficher des cartes de résultats Genius qui affichent les éléments de catalogue, les questions et réponses (Q&A) et les informations sur les personnes (utilisateurs) pertinents. Pour en savoir plus, consultez Résultats Genius .

Les résultats Genius du catalogue et les résultats Genius de questions-réponses sont automatiquement activés dans le système de base.

Agent virtuel permet Recherche IA de fournir ce qui suit :

- 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 pour générer et 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 virtuel la section Agent virtuel Blocs de rubriques prédéfinis.
- La Recherche IA rubrique 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 la façon dont les résultats de recherche sont générés et affichés :

- Configuration de l'application de recherche qui définit :
  - Sources d'index : sources de données à utiliser pour la recherche, telles que les éléments de catalogue ou les 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 la façon dont les résultats de recherche et les résultats Genius sont affichés.

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. Cette fonctionnalité permet de spécifier le contexte de l'exécution Agent virtuel de . 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 de configuration du secours contrôle l'expérience Recherche IA . Pour plus de détails, voir Personnalisation d'une Agent virtuel expérience de messagerie instantanée.

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 Recherche IA rubrique Configuration de secours, mais vous ne pouvez pas modifier les Agent virtuel configurations de recherche définies dans les expériences 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.

instantanée, le bloc de rubriques Exécuter Recherche IA ni la rubrique de Recherche IA configuration de secours.

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 utilise le Recherche IA secours

Agent virtuel utilise Recherche IA la solution de secours dans les cas suivants :

- La découverte de rubriques ne trouve aucune rubrique correspondante pour la requête 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 fournies 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 rubrique renvoie trop de rubriques pour la requête utilisateur. Dans ce cas, Agent virtuel impossible de déterminer la meilleure rubrique à afficher pour l'utilisateur final.
- Des suggestions de rubriques s'affichent à l'utilisateur, mais l'utilisateur sélectionne l'option **Demander autre chose** .

Remarque :
Si vous désactivez la rubrique de configuration de Recherche IA secours dans une expérience de messagerie instantanée, le Agent virtuel exécute la rubrique de configuration de secours lorsqu'il ne trouve pas de rubrique correspondante.

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 de messagerie instantanée Agent virtuel par défaut ou personnalisée définit certains aspects de l'expérience de recherche, tels que les sources de recherche (contenu pouvant faire l'objet de recherches) et les synonymes utilisés pour améliorer le rappel de recherche.
- La EVAM configuration contrôle Agent virtuel le contenu de la carte Genius présenté dans les résultats de recherche (Questions et réponses, Catalogue et Personnes). Pour en savoir plus sur le fonctionnement EVAM , reportez-vous à la section Exploring Entity View Action Mapper .

Les résultats par défaut Recherche IA incluent les éléments suivants :

Cartes des résultats Genius

En cas Recherche IA de génération d'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:

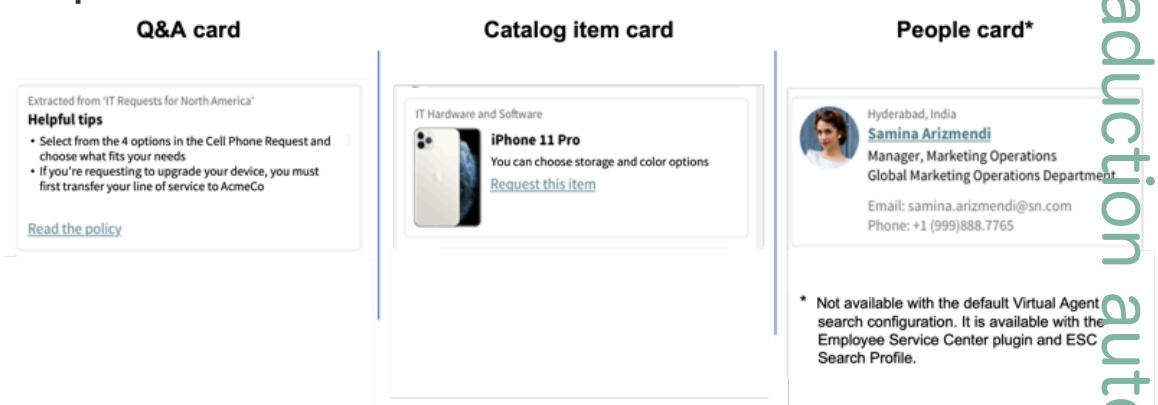
Traduction automatique

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

- Questions-réponses : fournit un extrait de réponse de l'article de la base de connaissances déterminé comme le meilleur 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).
- Personnes : renvoie la personne pertinente avec les entités connexes (nom, département, ville).

Remarque :
L'application Agent virtuel de recherche par défaut pour est configurée pour inclure les questions-réponses (base de connaissances) et les résultats du catalogue, mais pas les résultats de la carte de personnes. La carte Personnes n'est pas disponible avec l'application de recherche par défaut Agent virtuel . Les résultats de la carte de personnes sont disponibles si vous utilisez l'application Centre de services aux employés (Echap) 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 **M'en afficher plus sur <rechercher un élément >**, Agent virtuel affiche les résultats de la recherche sous forme de sortie de liste, qui comprend :

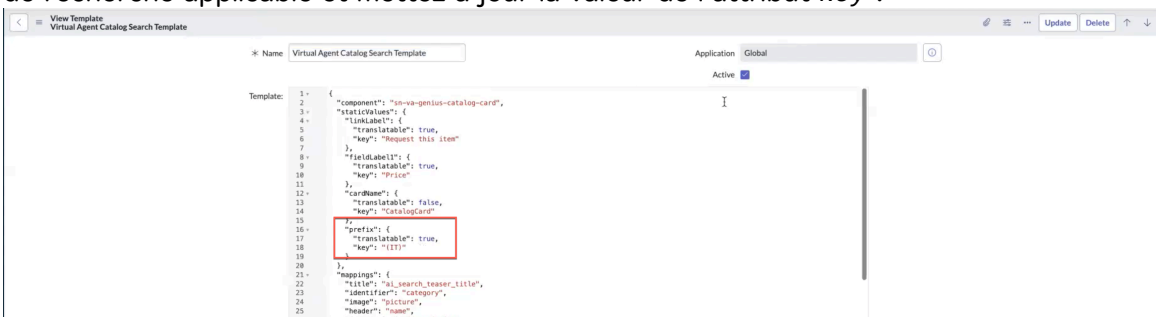
- Articles de la base de connaissances
- Éléments de catalogue
- Personnes
- Autre : résultats génériques déterminés par EVAM, par exemple, les résultats de Microsoft SharePoint ou Microsoft OneDrive les connecteurs

Les administrateurs peuvent modifier le préfixe de ces titres de résultats de recherche en accédant aux EVAM modèles et en les recherchant Agent virtuel . Sélectionnez le modèle pour le type de résultat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 recherche applicable et mettez à jour la valeur de l'attribut *key* .



Les administrateurs peuvent augmenter le nombre de résultats de recherche affichés jusqu'à 10 à l'aide de la `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.

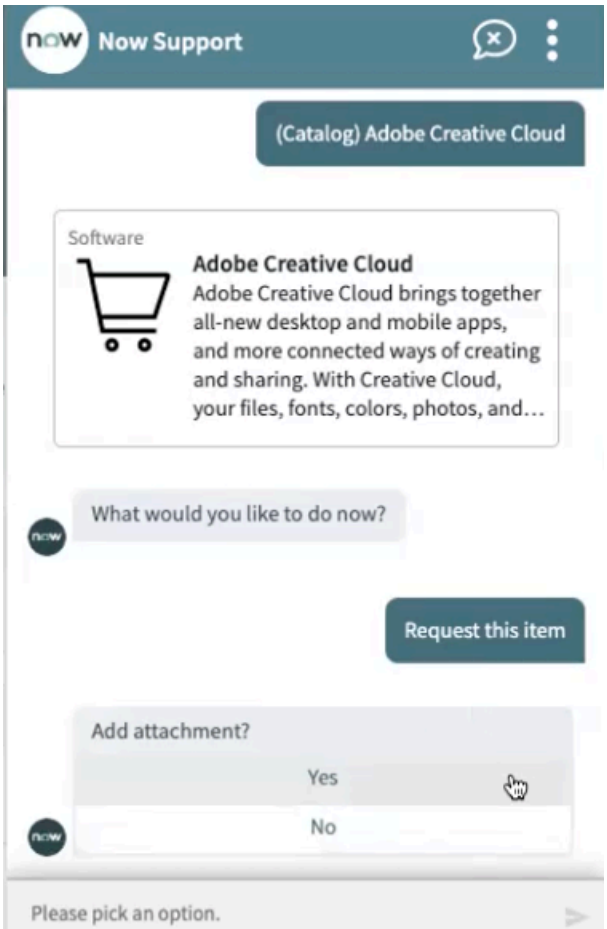
Remarque :

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 widget de messagerie instantanée 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 la recherche, Agent virtuel il lui permet de demander l'élément directement depuis 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.



Portails qui affichent Recherche IA des liens

Les liens de la carte Genius et les résultats de recherche de sortie à liens multiples sont ouverts automatiquement dans un portail que vous pouvez définir de différentes manières. 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.

Expériences de recherche personnalisées

Vous pouvez personnaliser l'expérience Recherche IA d'une 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 de messagerie instantanée Agent virtuel par défaut deviennent disponibles. La Recherche IA rubrique de configuration du 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 Messages d'accueil personnalisés et Paramètres de configuration de la console d'administration

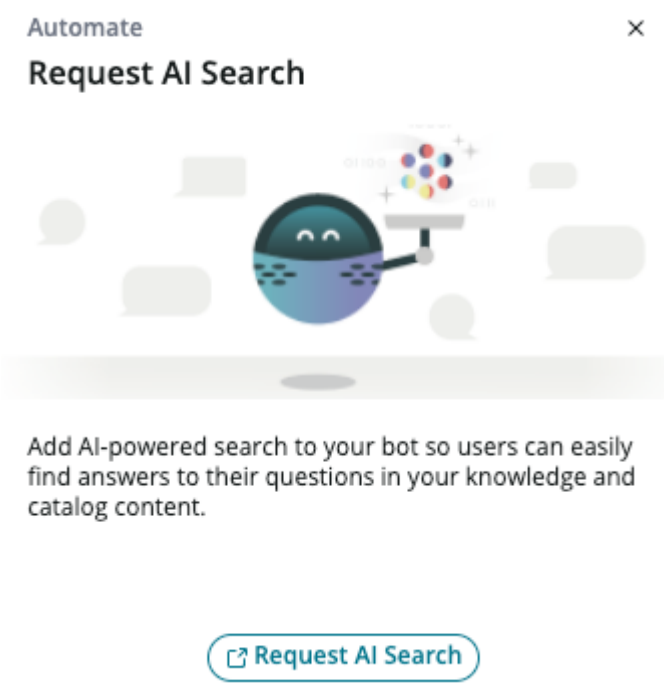
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 . L’expérience par défaut utilise la rubrique de configuration de Recherche IA secours, qui doit Recherche IA 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Accueil**.
2. Sur la page d’accueil, recherchez la vignette Demander Recherche IA, puis sélectionnez **Demander Recherche IA**.



3. Sur la page qui s’ouvre, sélectionnez **Demander Recherche IA** pour demander la mise en service.

Résultats

Votre demande sera traitée. Une fois activée, activez la rubrique de configuration de Recherche IA secours dans une 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 Personnalisation d’une Agent virtuel expérience de messagerie instantanée.

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 Rechercher pour contrôler Recherche IA les résultats dans une expérience 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.

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 plus d'informations, voir Profils de recherche et Configurations de l'application de recherche.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou administrateur avec le rôle d'administrateur d'application de recherche [search_application_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une configuration d'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, par exemple la source de recherche utilisée pour générer les 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 **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications** et **sélectionnez Nouveau** pour créer la configuration de l'application de recherche.
2. Remplissez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Search Application Configuration form.
3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Appliquez la configuration personnalisée de l'application Recherche IA de recherche au bloc de rubriques utilisé dans une conversation ou à une expérience de messagerie instantanée personnalisée.
   Votre configuration d'application de recherche personnalisée 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 .

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 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 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 des blocs 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.

Traduction automatique

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

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 *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 :
Si Agent virtuel une boucle infinie est détectée, la conversation s'arrête.

La Agent virtuel plateforme et les applications fournissent des blocs de rubriques prédéfinis pour les tâches ou les flux secondaires courants. 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

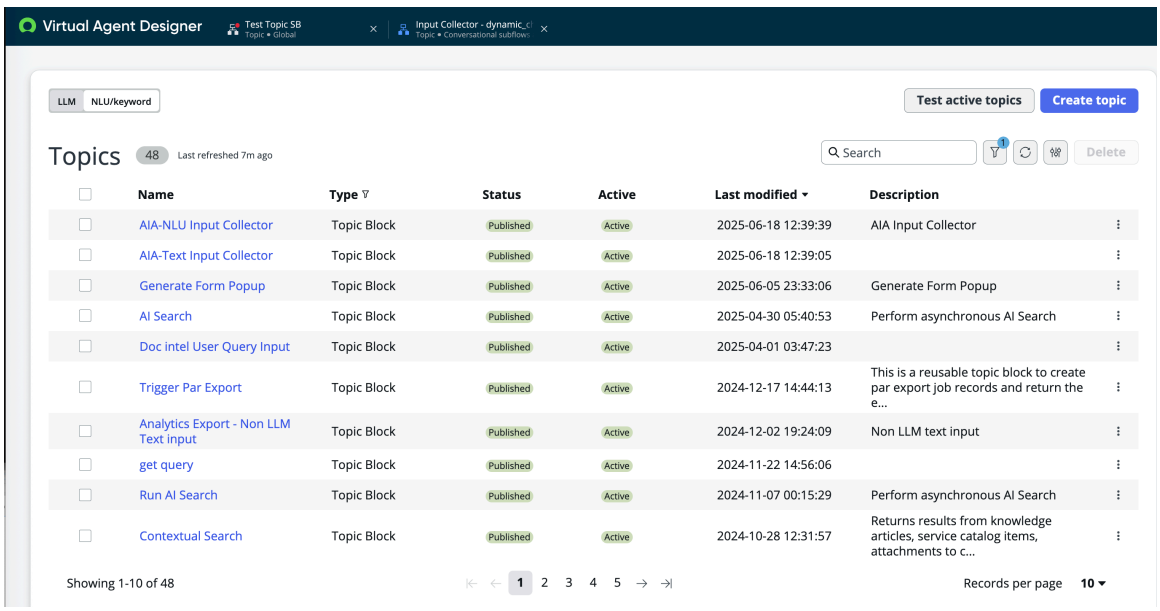
Blocs de rubriques prédéfinis	Périmètre de l'application
• Transférer à l'agent actif : transfère une conversation de bot à un agent actif. • Enquête : présente une enquête permettant de recueillir des commentaires pour un agent. • Géolocalisation : recueille des informations sur l'emplacement de l'utilisateur. • Pause : insérez une pause (en secondes) dans la conversation. • Déviation : suit les mesures de déviation pour le Agent virtuel.	Global. Fourni avec le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot).
Recherche contextuelle : utilise une expression de recherche pour renvoyer des résultats de recherche au format 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 dans les modules d'extension de conversation Agent virtuel pour ces applications 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.

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

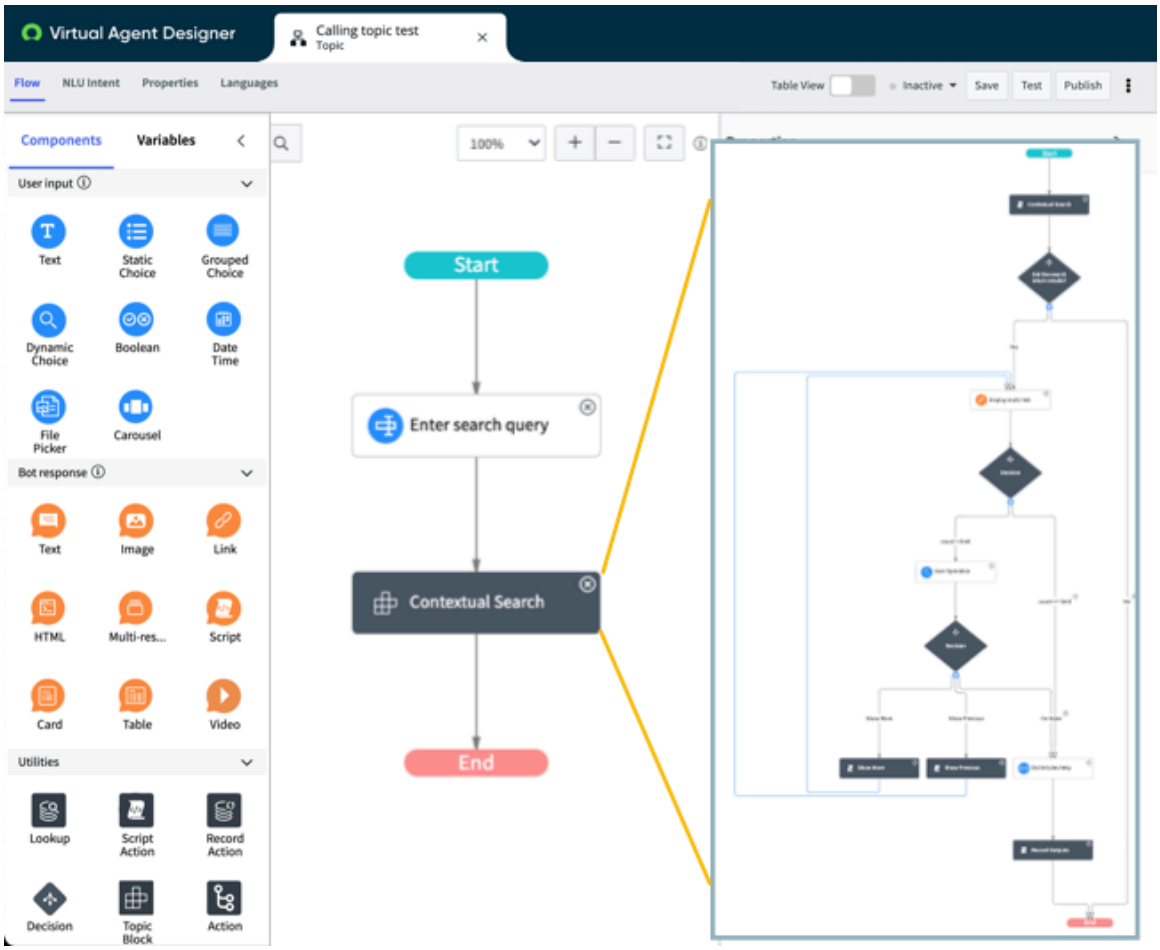
Sur la page d'accueil, vous pouvez utiliser l'icône pour filtrer et afficher uniquement les blocs de rubriques.



Une fois que vous avez créé et publié un bloc de rubriques, vous pouvez l'utiliser comme 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. Lorsqu'une rubrique appelle le bloc de rubriques Recherche contextuelle, le flux de conversation contenu dans ce bloc s'exécute.

Traduction automatique

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



Étapes suivantes

L'utilisation des blocs de rubriques implique 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 les Agent virtuel 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 ou à un bloc de rubriques (parent) appelant. Spécifiez les entrées utilisées dans le bloc de rubriques et examinez les sorties renvoyées à partir du bloc de rubriques.

3. Gérez les blocs de rubriques et les rubriques d'appel associées (selon les besoins).

   Lorsque vous mettez à jour un bloc de rubriques publié, Concepteur d'agent virtuel effectue certaines vérifications. 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 rubrique réutilisable

Créez un composant réutilisable qui effectue 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 accorder l'accès, reportez-vous à la section Configurer les 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 les blocs de rubriques pour exécuter des étapes courantes, telles que la récupération de certains enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page d'accueil, effectuez l'une des opérations 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 bloc de rubriques et procédez comme suit :
     a. Dans la barre d'en-tête, sélectionnez **Dupliquer**.
     b. Entrez le nom du nouveau bloc et sélectionnez **Enregistrer**.
3. Renseignez les champs de la feuille.

Bloc de rubriques Feuille de propriétés

Champ	Description
Type	Liste des éléments que vous pouvez créer dans Concepteur d'agent virtuel. Sélectionnez un **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 remplacer par une rubrique standard.
Nom	Nom unique pour le 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'exécute. Ces canaux sont différents des canaux par défaut qui sont pris en charge nativement par Agent virtuel. Votre instance peut avoir des canaux supplémentaires pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées créées

Traduction automatique

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

Champ	Description
	à sa fin. Pour plus d'informations sur les canaux, reportez-vous à la section Déploiement de Agent virtuel rubriques dans d'autres canaux.
Agent actif	
Variables de contexte de l'agent actif	Variables de contexte de l'agent actif définies dans les paramètres généraux de 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 plus d'informations sur la liste par défaut des variables d'agent actif, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent en direct.
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'invoquer. Pour en savoir plus, voir 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** . Cela permet à d'autres auteurs d'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.

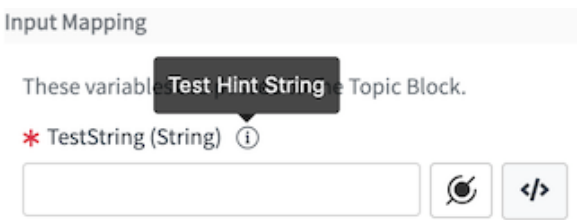
4. Sélectionnez **Créer**.
   L'onglet **Flux** s'ouvre. Le canevas affiche un flux avec un nœud de **début** et de **fin** .
5. Pour définir une entrée dans le bloc, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez le nœud **Démarrer** dans le canevas.
   b. Dans la feuille Propriétés du segment de départ, sélectionnez **+ Ajouter**
   c. Renseignez les champs de la feuille.

Boîte de dialogue Ajouter une entrée

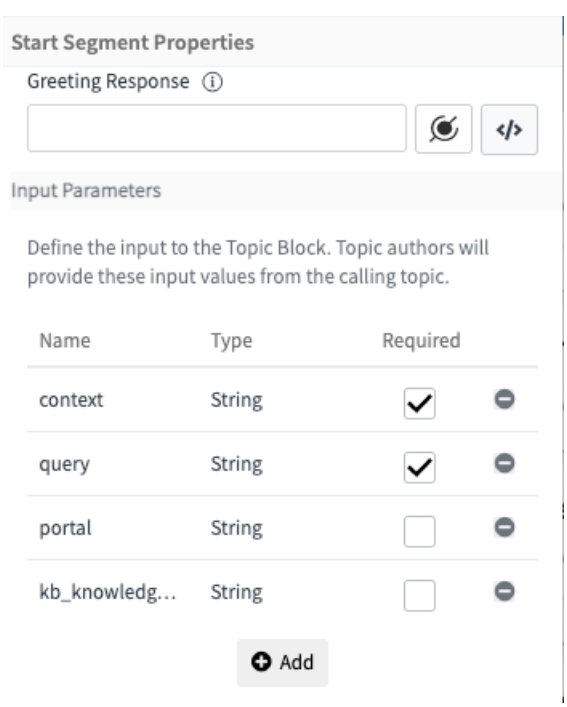
Champ	Description
Nom	Nom de la variable d'entrée qui stocke la valeur d'entrée.
Type	Type de données transmises au bloc de rubriques. Par exemple, **chaîne**, **booléen**, etc. Les champs changent en fonction de votre choix. Pour plus d'informations, consultez Types de données d'entrée dans les Agent virtuel rubriques.
Obligatoire	Option permettant de définir le paramètre 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.

Champ	Description
Conseil	Info-bulle visible lors de la création d'une rubrique d'appel. Consultez l'exemple suivant : 
Table	ServiceNow Table utilisée pour demander une entrée. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'optionRéférence ou Tableau.Référence** est sélectionnée dans le champ **Type** .
Nombre maximum de lignes	Nombre maximal de lignes que le bloc de rubriques est autorisé à définir. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **champ Tableau** est sélectionné 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 de l'agent 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 retournée par le bloc de rubriques, procédez comme suit :

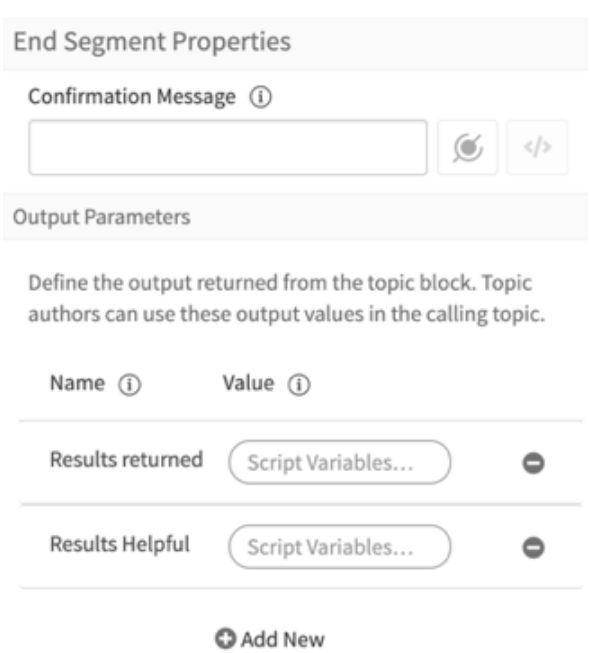
   a. Sélectionnez le nœud **Fin** dans le canevas.

   b. Dans la feuille Propriétés du segment final, sélectionnez **+ Ajouter nouveau**.

   c. Renseignez les champs suivants de 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. Sélectionnez **Enregistrer**.

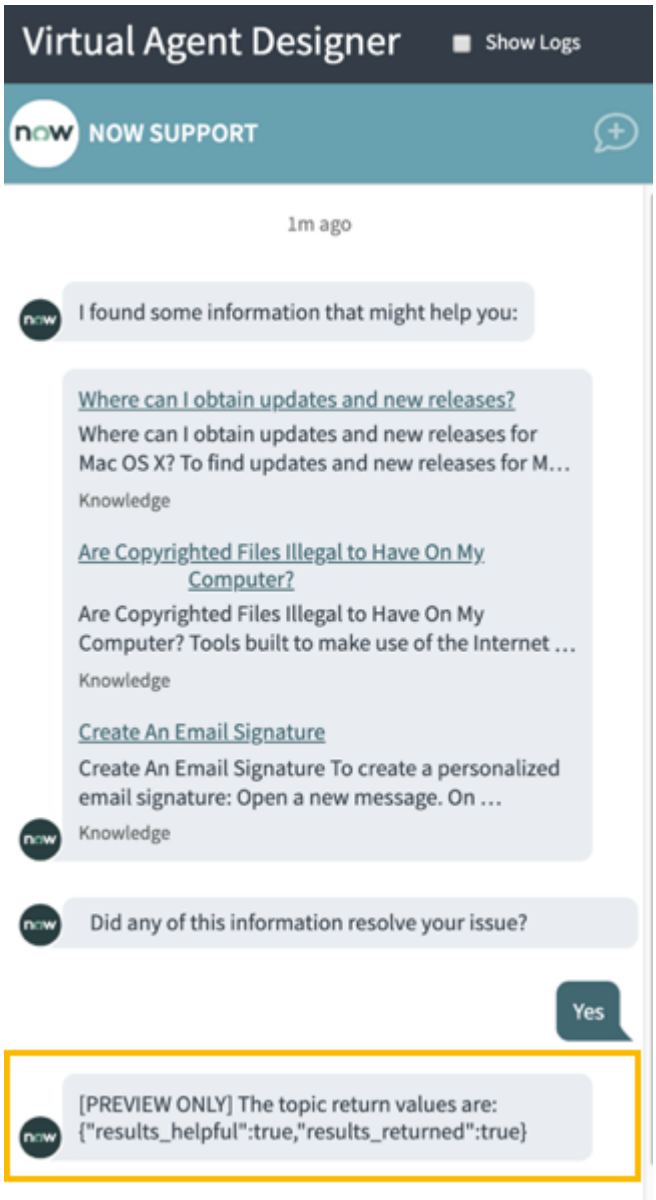
   Lorsque le bloc de rubriques termine son exécution dans la rubrique d'appel, il peut transmettre des variables de sortie à la rubrique d'appel.

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 l'appel de rubriques, procédez comme suit :

a. Supprimez les paramètres par défaut que vous avez utilisés pour le test.

b. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **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 (parente) 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 vous spécifiez les paramètres de sortie utilisés par la rubrique d'appel.

Avant de commencer

Passez en revue les blocs de rubriques disponibles sur la page d'accueil dans Agent virtuel. Vous pouvez créer un nouveau bloc de rubriques. Vous pouvez également utiliser un bloc 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.

rubriques prédéfini, le dupliquer et le personnaliser. Les blocs de rubriques prédéfinis sont installés automatiquement avec le module d'extension Glide, ainsi que les modules d'extension de conversation Agent virtuel pour Gestion du service clientèle, Prestation de Agent virtuel 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 d'appel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez la rubrique d'appel ou le bloc de rubriques dans lequel vous inclurez le bloc de rubriques.
   L'onglet **Flux** affiche le flux de conversation.
3. En fonction du type de bloc de rubriques que vous ajoutez, ajoutez les contrôles (nœuds) appropriés Agent virtuel à la conversation.
   Par exemple, si vous ajoutez le bloc de rubriques Recherche contextuelle, vous pouvez ajouter le contrôle d'entrée Texte utilisateur pour demander un élément à l'utilisateur. Faites glisser ce contrôle avant le nœud pour le 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, sélectionnez **Enregistrer**.
8. Pour prévisualiser la rubrique de votre appel, sélectionnez **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, Microsoft Teams l'application ou Slack l'application est configuré pour votre environnement, les options d'aperçu Now Assist de ces canaux sont affichées dans la liste du bouton Test. Sélectionnez **Aperçu dans le panneau Now Assist** ou **Aperçu dans Microsoft Teams** dans la liste pour tester votre rubrique dans ces environnements.
9. Si aucune autre modification n'est nécessaire, sélectionnez **Publier** dans la barre d'en-tête.

Gérer les blocs de rubriques réutilisables

Lorsque vous mettez à jour des blocs de rubriques, Concepteur d'agent virtuel des vérifications intégrées sont fournies pour vous aider à identifier les modifications apportées 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, ainsi que la publication de blocs de rubriques inactifs et actifs et d'appels 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.

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 de blocs 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.

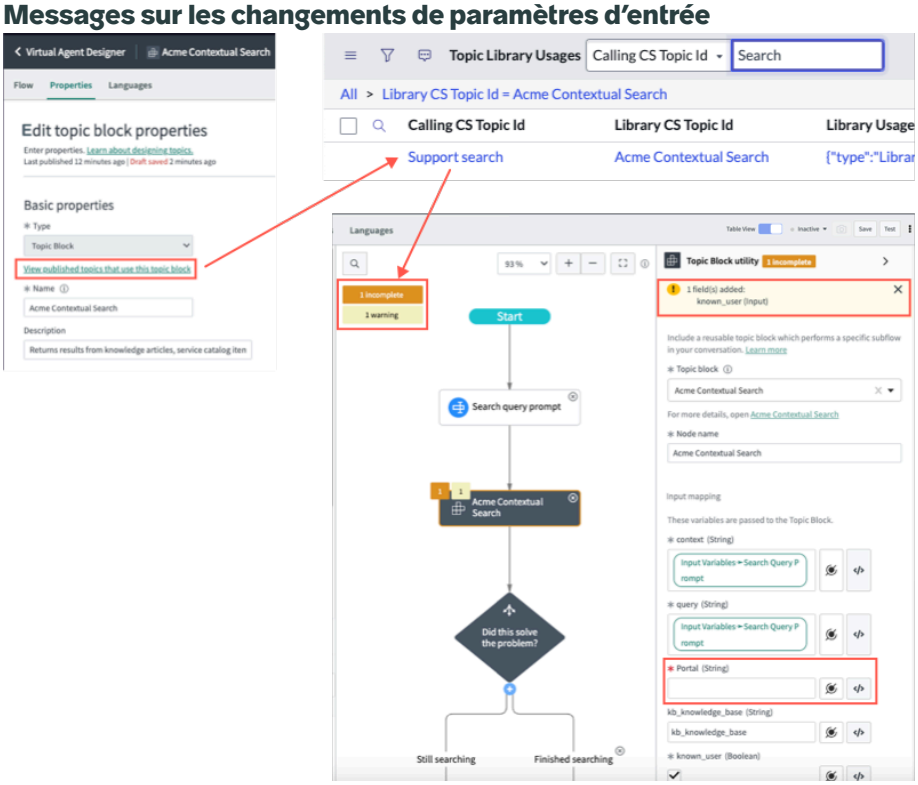
Modification des paramètres d'entrée ou de sortie dans un bloc de rubriques utilisé par les rubriques d'appel

Concepteur d'agent virtuel vous empêche de supprimer les 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 ayez ajouté un nouveau paramètre d'entrée et que vous ayez rendu obligatoire un paramètre existant dans le bloc de rubriques Recherche contextuelle ACME. Vous pouvez consulter les rubriques concernées à partir d'un lien présent 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 affiche sur le canevas des avertissements et des messages indiquant où vous devez apporter des changements. 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.

Messages sur les changements de paramètres 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.

Agent virtuel Blocs de rubriques prédéfinis

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 des conversations de bot. Par exemple, certains blocs de rubriques vous permettent de vérifier la disponibilité de l'agent ou de générer des Recherche IA résultats.

Vue d'ensemble des blocs de rubriques prédéfinis

Certains blocs de rubriques prédéfinis sont inclus automatiquement avec 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 ou les ajouter à des rubriques d'appel.

Vous pouvez dupliquer des blocs de rubriques prédéfinis et modifier les doublons à l'aide de Concepteur d'agent virtuel. Pour en savoir plus sur l'utilisation des blocs de rubriques et sur la façon de les ajouter à des rubriques d'appel, reportez-vous aux sections 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 à partir de la rubrique d'appel et les paramètres de sortie sont renvoyés du bloc de rubriques à la rubrique d'appel.

Remarque :
Les mises à niveau des blocs de rubriques par défaut ne sont pas appliquées aux blocs de rubriques dupliqués.

Bloc de rubriques Disponibilité de l'agent

Utilisez ce bloc de rubriques pour obtenir des informations pertinentes sur l'agent actif à utiliser dans les conversations de transfert d'agent. Ces informations comprennent la disponibilité des agents, le temps d'attente (temps avant qu'un agent soit disponible) et des informations sur la file d'attente. Vous pouvez utiliser les informations renvoyées, telles qu'un long délai d'attente pour un agent, pour initier un ticket ou rappeler un 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 pour ce bloc de rubriques.

Paramètres de sortie de disponibilité de l'agent

Paramètre	Description
agentAvailable	Disponibilité de l'agent. La valeur est vrai si un agent est disponible pour cette file d'attente. Sinon, la valeur est faux.
SupportQueue	sys_id de la file d'attente associée à la conversation. La valeur est nulle si un agent n'est pas disponible ou s'il n'y a pas de file d'attente associée.
waitingTime	Temps d'attente numérique moyen pour la file d'attente. La valeur est nulle si un agent n'est pas 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.

Bloc de rubriques de déviation

Utilisez le bloc de rubriques de déviation dans Agent virtuel les rubriques de conversation pour suivre les problèmes qui ont aidé à résoudre ou qui Agent virtuel sont réellement résolus pour un utilisateur.

Par exemple, la rubrique Résolution Agent virtuel automatique prédéfinie utilise un bloc de rubriques de déviation pour suivre les réorientations. Pour plus d'informations, consultez Utilisation du bloc de rubriques de déviation pour suivre les réorientations dans Agent virtuel.

La table suivante répertorie les paramètres d'entrée pour 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 sortie à partir du bloc de rubriques ou Recherche contextuelle Recherche IA pour créer un lien entre une occurrence de déviation et le contenu qui a contribué à la même réorientation.

Bloc de rubriques du générateur de conversation de la FAQ

Utilisez ce bloc de rubriques pour créer des conversations de bot qui utilisent votre contenu FAQ existant. Avec ce bloc de rubriques, vous pouvez permettre aux auteurs de rubriques de créer des conversations simples à l'aide des articles existants de la base de connaissances publiés dans le modèle de FAQ ou à l'aide de données de questions-réponses importées à partir de sources telles que des feuilles de calcul.

Le bloc de rubriques de l'éditeur de conversation 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 Advanced pour utiliser le modèle FAQ Knowledge.

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 dans 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 éviter que les mots et les liens de l'extrait de code ne soient tronqués arbitrairement.

Les tableaux suivants répertorient les paramètres d'entrée et de sortie de ce 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.

Paramètres d'entrée du générateur de conversation de la FAQ

Paramètre	Description
requête	Terme ou expression de recherche 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 indiquant si des résultats ont été renvoyés par la requête.
Results_Helpful	Valeur booléenne qui indique si l'utilisateur a trouvé les résultats utiles.

Bloc de rubriques contextuelles de contenu de formulaire

Utilisez ce bloc de rubriques pour ouvrir un formulaire dans une fenêtre contextuelle à partir du widget de messagerie instantanée. 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, son ID système est envoyé au serveur pour que la Agent virtuel rubrique contienne ces informations. Pour plus d'informations 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 souhaitez pas d'un enregistrement spécifique, tapez `-1`pour créer un nouvel enregistrement.
Table	Nom de la table dans laquelle vous souhaitez interroger ou 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.

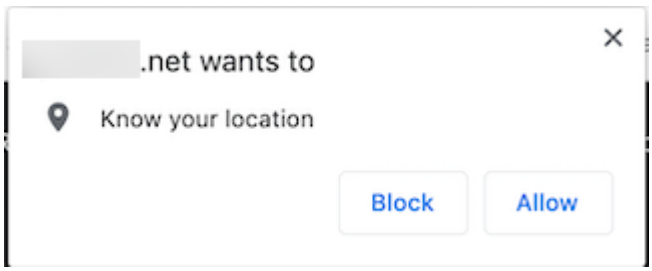
Bloc de rubriques de géolocalisation

Utilisez ce bloc de rubriques pour récupérer des informations sur l'emplacement des utilisateurs, si les utilisateurs l'acceptent. Avant que le bloc de rubriques ne soit appelé dans une conversation, les utilisateurs sont invités à indiquer s'ils souhaitent que leur emplacement soit connu. Par exemple, les utilisateurs voient une invite similaire à la suivante :

Traduction automatique

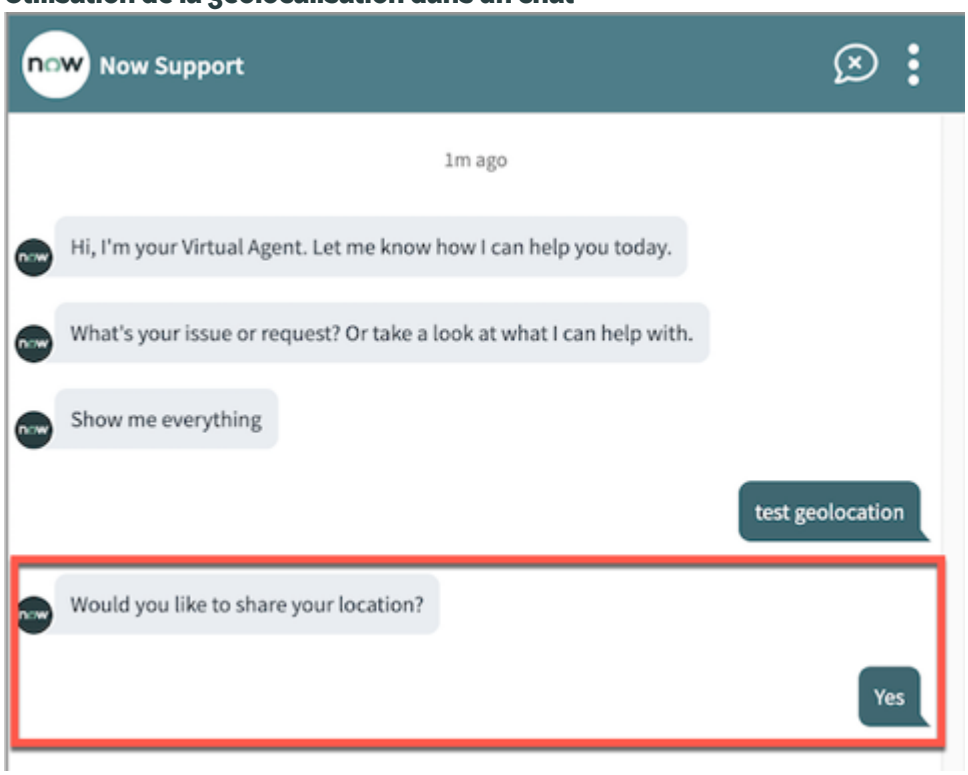
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Invite d'autorisation utilisateur



Les utilisateurs peuvent choisir de bloquer la demande ou de permettre que leur emplacement soit connu. Si les utilisateurs cliquent sur **Autoriser**, ils sont invités à partager leur position, comme illustré dans l'exemple suivant :

Utilisation de la géolocalisation dans un chat



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 pour l'utilisateur.
isGeoPermissionGrantForNextUse	Valeur booléenne qui détermine si les utilisateurs ont accordé l'autorisation de récupérer leurs coordonnées d'emplacement si cette demande est demandée plusieurs fois au cours de la conversation. La variable peut être définie 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.

Paramètres d'entrée de géolocalisation (suite)

Paramètre	Description
	• *True*: ne plus afficher l'invite d'autorisation, car l'utilisateur a accordé l'autorisation sur cet appareil. • *False*: affiche l'invite d'autorisation, car l'utilisateur a refusé l'autorisation ou a autorisé la récupération des 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 en cas d'erreurs.
Type d'erreur	Variable renvoyée à partir du bloc de rubriques. Les types d'erreurs comprennent : • PERMISSION_DENIED • POSITION_UNAVAILABLE • TIMED_OUT • UNKNOWN_ERROR
état	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 frappe.

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 apparaît dans la section Utilitaires de la palette pour un accès plus facile.

La table suivante répertorie le paramètre d'entrée pour ce 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.

Mettre en pause le paramètre d'entrée

Paramètre	Description
seconde(s)	Nombre de secondes à attendre avant de continuer la messagerie instantanée. La valeur maximale autorisée est de 60 secondes. Si la valeur saisie est de 30 secondes (la valeur par défaut) ou moins, le bloc doit se réactiver 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 réactivation peut prendre jusqu'à 61 secondes (au maximum).

Exécuter Recherche IA le bloc de rubriques

Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version ou d'une version antérieure, vous devez remplacer le bloc de Rome rubriques hérité Recherche IA par le bloc de rubriques Exécuter Recherche IA pour que cela fonctionne.

Utilisez ce bloc de rubriques pour générer Recherche IA les résultats d'une conversation. Ce bloc ne nécessite pas de paramètres d'entrée spécifiques d'une rubrique d'appel, car il 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 les Agent virtuel utilisations Recherche IA, reportez-vous à la section Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA. Pour en savoir plus sur les Agent virtuel expériences de messagerie instantanée et leur configuration, reportez-vous à la section Personnalisation d'une Agent virtuel expérience de messagerie instantanée.

Vous pouvez contrôler certains aspects du bloc de rubriques Exécuter Recherche IA :

- Personnalisation facultative de l'expérience Recherche IA : 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 Rechercher 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 pour 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 définissant ces champs pour modifier la valeur du délai d'expiration :

Traduction automatique

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

Champs de propriété 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	Sélectionnez un nombre entier.
Valeur	Saisissez le nombre de secondes avant l'expiration de l'action Recherche IA . La valeur par défaut est de 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.

Paramètres d'entrée d'exécution Recherche IA

Paramètre	Description
search_term	Phrase saisie par un utilisateur au cours de la conversation.

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 habituels (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 et plus encore.

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 en cours de conversation si la langue est prise en charge dans le ServiceNow AI 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 modifier la langue en conséquence. Ce bloc de rubriques permet à votre bot d'effectuer les actions suivantes :

- Détecter la langue dans les conversations sur tous les canaux pris en charge Agent virtuel .
- Déterminez si la langue est prise en charge dans le ServiceNow AI Platform et, si tel est le cas, demandez à l'utilisateur s'il doit passer à la langue détectée.
- Basculer vers la langue détectée pendant la conversation si l'utilisateur accepte 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.

Activez le module d'extension Détection et traduction de langue de l'agent virtuel [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation] pour utiliser ce bloc de rubriques.

La table suivante répertorie les paramètres d'entrée pour 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 tape dans une autre langue. • Demande s'il faut continuer 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 Géolocalisation récupère les coordonnées de latitude et de longitude de l'emplacement de l'utilisateur.

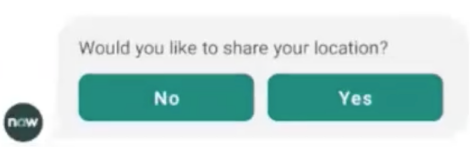
Les auteurs de rubriques peuvent ajouter ce bloc de rubriques à des flux de conversation plus importants. Avec l'autorisation de l'utilisateur, le bloc de rubriques récupère les coordonnées d'emplacement de latitude et de longitude de l'utilisateur. Connaître ces coordonnées peut aider les auteurs de rubriques à répondre plus rapidement et plus efficacement aux demandes ou aux problèmes des clients.

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 à l'emplacement du client.

Pour 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, tel qu'un technicien sur site, utilise le bloc de rubriques Géolocalisation dans une conversation, on lui demande s'il souhaite partager des détails sur son 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.

Flux des blocs de rubriques de géolocalisation

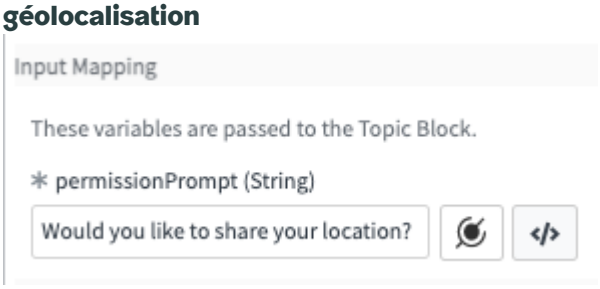
Choix de l'utilisateur	Réponse du bloc de rubriques
Oui	Le bloc de rubriques envoie les coordonnées de latitude et de longitude de l'utilisateur du serveur à l'appareil de l'utilisateur. Si les utilisateurs souhaitent autoriser l'instance ServiceNow à accéder à leur emplacement, ils peuvent alors voir des invites spécifiques au système d'exploitation ou au navigateur. Voici quelques exemples de ces invites : • Autoriser (toujours) • Autoriser (une seule fois) • Bloquer (ne pas autoriser) Selon la réponse de l'utilisateur, il se peut que l'utilisateur voie cette invite une ou plusieurs fois, ou qu'il 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 consignée en tant que paramètre de sortie. Pour plus d'informations, consultez Paramètres du bloc de rubriques de géolocalisation.

Modifier le bloc de rubriques de géolocalisation

Si vous êtes auteur de rubrique ou administrateur, vous pouvez modifier le flux du bloc de rubriques de géolocalisation, le cas échéant. Il suffit de dupliquer le bloc de rubriques et de le renommer. Vous pouvez ensuite l'utiliser selon vos besoins dans le flux de conversation plus large que vous concevez.

La feuille de propriétés du bloc de rubriques de 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 une raison pour laquelle vous posez 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 de géolocalisation



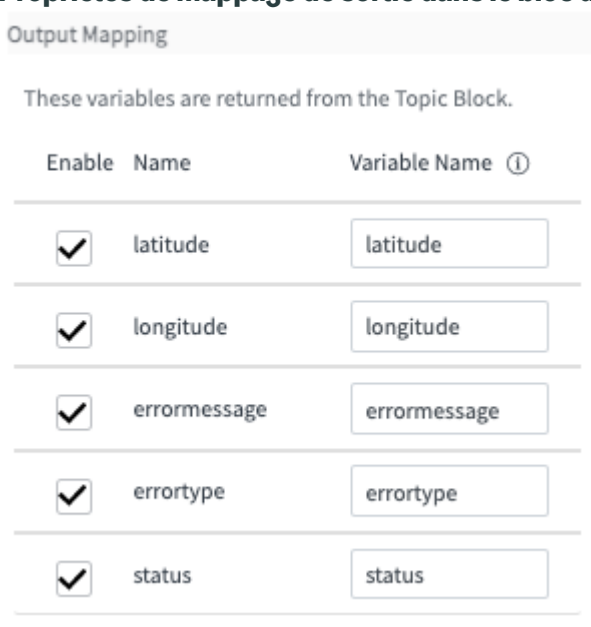
Utilisez les mappages d'entrée pour personnaliser la façon dont Agent virtuel il demande aux utilisateurs l'autorisation de partager leur position. La réponse est transmise au bloc de rubriques.

Utilisez les mappages de sortie pour spécifier les variables renvoyées à partir du bloc de rubriques dans la conversation.

Traduction automatique

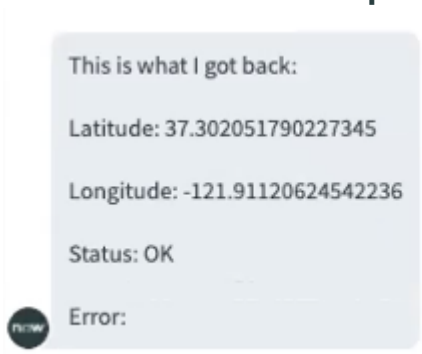
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés de mappage de sortie dans le bloc de rubriques de géolocalisation



Toutes les variables sont sélectionnées par défaut. Conservez les choix par défaut ou sélectionnez les variables que vous souhaitez renvoyer à partir du bloc de rubriques. Vous devez au minimum sélectionner les coordonnées de latitude et de longitude. Toutefois, les messages d'erreur, le type d'erreur et les détails d'état peuvent être utiles lors de la résolution des problèmes. Les mappages de sortie que vous sélectionnez sont stockés sous forme de variables sur le serveur.

Résultats des blocs de rubriques de géolocalisation



Pour plus d'informations sur les propriétés du bloc de rubriques de géolocalisation, consultez Paramètres du bloc de rubriques de géolocalisation.

Personnalisation avec des Agent virtuel contrôles personnalisés

Les contrôles personnalisés sont des composants que ServiceNow® les développeurs peuvent créer pour une utilisation dans des Agent virtuel rubriques ou des blocs de rubriques. Ces commandes incluent des curseurs ou des lecteurs vidéo. Les commandes personnalisées complètent les commandes fournies 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 la création d'une Agent virtuel conversation. En tant que développeur, vous pouvez utiliser Concepteur d'agent virtuel pour créer 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contrôles personnalisés ne fonctionnent pas sur 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 commandes personnalisées sont basées sur des éléments Composants Next Experience personnalisables que vous pouvez créer à l'aide de la commande Next Experience Design System.

Avant de créer un composant personnalisé, vous devez disposer des éléments suivants :

- Connaissance de base des structures des tables d'application ServiceNow AI 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 destinés à être utilisés dans Concepteur d'agent virtuel.

Pour en savoir plus sur le développement de composants personnalisés pour Agent virtuel, voir Développement d'un composant pour Virtual Agent .

Fonctionnement des contrôles personnalisés

Pour ajouter votre contrôle personnalisé à Agent virtuel, suivez les étapes principales suivantes :

1. Créer une définition de contrôle personnalisée.

   Après avoir créé 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.
   - Spécification des paramètres de sortie renvoyés par le contrôle.

   Un contrôle d'entrée a 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 d'Agent virtuel ou les administrateurs peuvent ajouter un utilitaire de contrôle personnalisé à une rubrique ou à un 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.

Entrées sécurisées

À partir de la mise en production, vous pouvez créer des contrôles d'entrée personnalisés qui peuvent accepter des San Diego entrées sécurisées, telles que des mots de passe, à transmettre à des actions ou à Centre d'intégration des flux secondaires. Pour activer cela, 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Définitions de contrôle personnalisées**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

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. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Ouvrez l'enregistrement de contrôle personnalisé que vous venez de créer.
6. Dans la liste connexe Définitions de contrôle personnalisées, sélectionnez **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire 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 widget de messagerie instantanée 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 à utiliser en tant que contrôles personnalisés dans Agent virtuel. Choisissez un composant facultatif pour votre contrôle personnalisé.
Domaine	Domaine dans lequel ce contrôle est utilisé.

8. Sélectionnez **Soumettre**.

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 conversations, un contrôle d'entrée recueille des informations auprès des utilisateurs finaux, tandis qu'un contrôle de réponse affiche les 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 dans Studio de workflow. Pour plus de détails, voir Studio de workflow Exigences d'application incluses 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 accorder l'accès, reportez-vous à la section Configurer les privilèges d'accès entre périmètres pour les blocs de rubriques et les contrôles personnalisés.

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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez **Créer.**
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Propriétés

Champ	Description
Type	Liste des actifs 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 pour le contrôle personnalisé qui reflète son objectif.
Description	Brève explication de l'objectif 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 à d'autres auteurs d'accéder facilement au contrôle.
Supplémentaire	
Catégories	Liste de catégories. Les catégories identifient et regroupent des rubriques connexes, des blocs de rubriques ou des contrôles personnalisés. Le cas échéant, choisissez une catégorie pour votre contrôle.

4. Sélectionnez **Créer**.
   L'onglet **Flux** s'ouvre et affiche un flux initial contenant un nœud de contrôle personnalisé.
5. Sélectionnez le nœud **Démarrer** et définissez les paramètres d'entrée du contrôle.
   Les auteurs de rubriques fourniront ces paramètres d'entrée et ces valeurs à partir de la rubrique d'appel.

   a. Sélectionnez **+ Ajouter**.

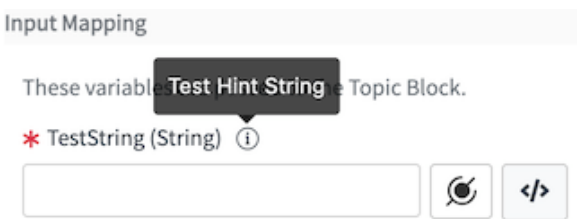
   b. Remplissez les champs du formulaire.

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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champs changent en fonction de votre choix. Pour plus d'informations, consultez Types de données d'entrée dans les Agent virtuel rubriques.
Obligatoire	Option permettant de définir le paramètre selon vos besoins.
Conseil	Info-bulle visible lors de la création d'une rubrique d'appel. Consultez l'exemple suivant : 
Table	ServiceNow Table utilisée pour demander une entrée. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'optionRéférence ou Tableau.Référence** est sélectionnée dans le champ **Type** .
Nombre maximum de lignes	Nombre maximal de lignes que le bloc de rubriques est autorisé à définir. Ce champ est disponible uniquement lorsque le **champ Tableau** est sélectionné 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.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Répétez ces étapes pour les paramètres supplémentaires.

6. Sélectionnez **le nœud** 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 de la rubrique d'appel.

   a. Sélectionnez **+ Ajouter nouveau**.

   b. Entrez le nom et la valeur du paramètre.

   c. Répétez ces étapes pour les paramètres supplémentaires.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

7. Sélectionnez le nœud de contrôle personnalisé et complétez la feuille de propriétés 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.

- Pour un contrôle d'entrée personnalisé, renseignez le Feuille de propriétés d'entrée personnalisée.
- Pour un contrôle d'entrée personnalisé sécurisé, renseignez le Sécuriser la feuille de propriétés d'entrée personnalisée.
- Pour un contrôle de réponse personnalisé, renseignez le Feuille de propriétés de sortie personnalisée.

8. Pour créer le contrôle, sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.

Résultats

Si vous avez sélectionné **Disponible dans la palette** de la page Propriétés, l'icône Contrôle personnalisé s'affiche comme une icône distincte dans la section Utilitaires de la palette. Le contrôle est répertorié sur la page Rubriques et vous pouvez utiliser le menu Texte pour afficher uniquement les contrôles personnalisés.

Que faire ensuite

Ajouter un contrôle personnalisé à une rubrique ou à un Agent virtuel bloc de rubriques.

Ajouter un contrôle personnalisé à une rubrique ou à un Agent virtuel bloc de rubriques

Ajoutez un contrôle personnalisé à une rubrique ou à un Agent virtuel bloc de 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 intégré.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez la rubrique dans laquelle vous ajouterez le contrôle personnalisé.
3. Dans l'onglet **Flux** , faites glisser l'icône Contrôle personnalisé de la section Utilitaires de la palette vers 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 comme sa propre icône dans la section Utilitaires de la palette.

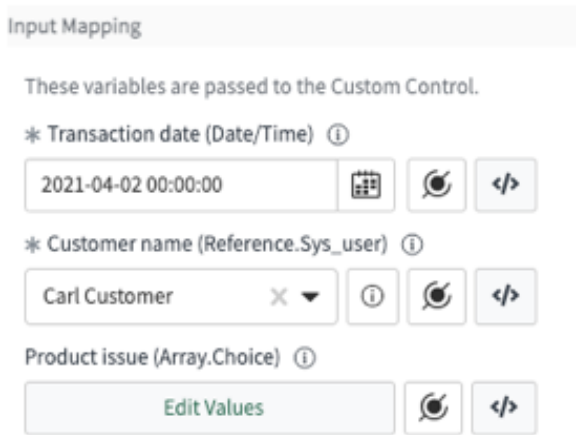
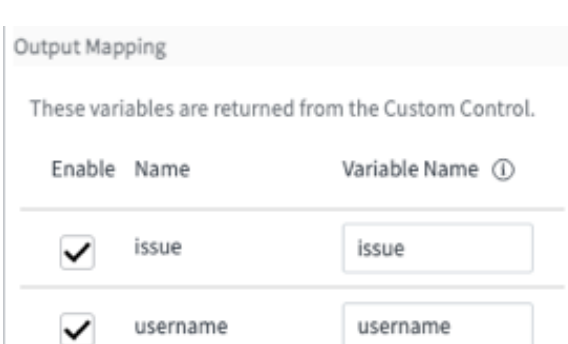
4. Sélectionnez le nœud de contrôle personnalisé.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Feuille de propriétés de l'utilitaire de contrôle personnalisé

Propriété	Description
Contrôle personnalisé	Nom d'un actif de contrôle personnalisé qui a été publié 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.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné.
Mappage d'entrée	Les variables à utiliser comme entrée dans le contrôle personnalisé sélectionné. Par exemple, l'image suivante comporte des exemples de variables :  Le contenu de cette zone change en fonction du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné. Les options peuvent inclure l'entrée de chaîne, les enregistrements référencés, les scripts, etc.
Mappage de sortie	Les variables à générer par le contrôle personnalisé sélectionné. Par exemple, l'image suivante présente des exemples de variables activées :  Le contenu de cette zone change en fonction du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Utiliser conditionnellement ce nœud si :	Énoncé de condition sans code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

7. Pour voir comment fonctionne votre contrôle personnalisé dans la rubrique, sélectionnez **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, sélectionnez **Publier** dans la barre d'en-tête Concepteur d'agent virtuel .

Résultats

La rubrique est active. Vous pouvez le déployer auprès de 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 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 données de contrôle	Fonction de script qui fournit les données utilisées pour afficher 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 rendu 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 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	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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.

Sécuriser la feuille de propriétés d'entrée personnalisée

Cette feuille permet de 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 dans Studio de workflow. Pour plus de détails, voir Studio de workflow Exigences d'application incluses dans le périmètre pour les entrées sécurisées.

Sécuriser la feuille de propriétés d'entrée personnalisée

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 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 afficher 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 rendu 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'actif	Action Studio de workflow ou flux secondaire dans lequel les entrées sécurisées du contrôle personnalisé peuvent être transmises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Pour plus d'informations sur les Studio de workflow actions et les flux secondaires, voir 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, consultez Spokes.
Action/Flux secondaire	Action Studio de workflow ou flux secondaire à exécuter dans l'instance. Les zones **de mappage d'entrée** et de **mappage de sortie** changent en fonction de votre sélection. Pour obtenir des détails 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 password2) sont sélectionnées automatiquement, ce qui les rend obligatoires. Si vous cochez la case d'un champ Chaîne, ce champ sera obligatoire, mais pas sécurisé. Seuls les champs qui utilisent le type de données password2 sont sécurisés.
	
	Pour chaque champ sélectionné, indiquez le nom de la variable de réponse d'entrée correspondante qui est spécifiée dans l'action ou le flux secondaire. Par exemple, une Studio de workflow action contient une *`oldPassword`* entrée et une *`newPassword`* entrée. L'objet de réponse d'entrée ressemble à ceci :
	
	`{`
	`"old_password": "1234",`
	`"new_password": "5678"`
	`}`
	
	Dans cet exemple, saisissez `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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	• **Utilisateur qui lance la session** : Lorsque cette option est sélectionnée, l'action est exécutée 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 du studio de workflow

Considérations relatives à la conception d'un 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.

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 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 afficher 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de réponse personnalisée	Description
	Par exemple, un message pour un contrôle d'entrée peut confirmer que le contrôle est rendu 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	Instruction de condition sans 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 ServiceNow® Studio de workflow peuvent être intégrés dans ServiceNow Agent virtuel des rubriques. Vous pouvez ensuite utiliser ces workflows dans Agent virtuel les conversations.

Remarque :
Si vous avez activé et configuré Now Assist dans Agent virtuel, vous pouvez utiliser les actions conversationnelles et les flux secondaires du système de base à partir de la Concepteur d'agent virtuel page d'accueil. Vous ne pouvez actuellement pas créer de flux secondaires conversationnels dans Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez uniquement les afficher et les modifier. Les flux secondaires conversationnels ne peuvent être créés, testés et supprimés que dans .Studio de workflow Pour en savoir plus sur les actions conversationnelles et les flux secondaires, consultez Conversational actions et Conversational subflows. Vous pouvez toujours intégrer des actions et des flux secondaires qui ne sont pas conversationnels depuis Studio de workflow dans les Agent virtuel rubriques via Concepteur d'agent virtuel. Le contenu suivant n'est pertinent que pour les actions ou les flux secondaires qui ne peuvent pas être rendus conversationnels dans Studio de workflow.

Vous pouvez intégrer Studio de workflow les actions et les flux secondaires comme suit :

- Ajoutez des actions ou des flux secondaires aux Agent virtuel conversations.
- Utilisez les actions créées pour un autre produit dans les Agent virtuel conversations.
- Créez des conversations qui appellent les workflows directement dans la conversation. Par exemple, les utilisateurs peuvent faire 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 Studio de workflow que) ou des workflows d'applications et de produits tiers disponibles dans le Centre d'intégration. Intégrations créées à l'aide Studio de workflow de et Centre d'intégration permettent d'assurer un haut niveau de résilience et de performances.

Si une action du workflow est lente 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, voir Travaux planifiés.

Traduction automatique

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

Vous pouvez modifier cet intervalle selon vos besoins. Pour modifier l'intervalle, reportez-vous à la section Spécifier le délai d'expiration du workflow d'action.

Intégrer les workflows des produits tiers disponibles sur le Centre d'intégration

Vous pouvez utiliser le Centre d'intégration pour créer des workflows numériques de bout en bout et automatiser les processus qui s'intègrent à n'importe ServiceNow AI 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 des applications populaires, telles que Microsoft Azure, Workday et Okta.

Pour plus d'informations sur le , consultez Centre d'intégration ServiceNow : intégrez nativement ServiceNow à n'importe ServiceNow Centre d'intégration quoi.

Ajouter des actions ou des flux secondaires aux Agent virtuel rubriques

Utilisez l'utilitaire Action pour intégrer ServiceNow Studio de workflow des workflows dans Agent virtuel des rubriques. Le nœud utilitaire Action déclenche les workflows requis Studio de workflow utilisés dans la Agent virtuel conversation.

Avant de commencer

Si vous n'avez pas encore de Agent virtuel rubrique, créez-en une. Pour plus d'informations, consultez Créer une Agent virtuel rubrique.

Familiarisez-vous avec les fonctionnalités suivantes :

- Studio de workflow Concepts et tâches. Pour plus d'informations, voir 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 intégrées
  - Scripts qui renvoient des chaînes

  Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel Contrôles.

Remarque :
Si vous avez activé et configuré Now Assist dans Agent virtuel, vous pouvez utiliser des actions conversationnelles et des flux secondaires à partir de la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel . Pour en savoir plus sur les actions conversationnelles et les flux secondaires, consultez Conversational actions et Conversational subflows. Vous pouvez toujours intégrer des actions et des flux secondaires qui ne sont pas conversationnels Studio de workflow depuis dans les Agent virtuel rubriques via Concepteur d'agent virtuel. Le contenu suivant n'est pertinent que pour les actions ou les flux secondaires qui ne peuvent pas être rendus conversationnels dans Studio de workflow.

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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis dans la page d'accueil, sélectionnez la rubrique que vous souhaitez utiliser.
2. Dans la section Utilitaires de la palette, faites glisser l'icône Action 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 de la feuille des propriétés.

Feuille de propriétés de l'utilitaire d'action

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom de ce nœud d'action.
Appeler Studio de workflow l'actif	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, consultez Spokes.
Action/Flux secondaire	Action Studio de workflow ou flux secondaire à exécuter dans l'instance. Les zones **de mappage d'entrée** et de **mappage de sortie** changent en fonction de votre sélection. Pour obtenir des détails sur l'action, sélectionnez le lien sous votre sélection pour l'afficher dans Studio de workflow.
Attendre la réponse ?	Commutateur qui détermine s'il Agent virtuel faut attendre 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 l'entrée de chaîne, les enregistrements référencés, les scripts, etc. Pour les options qui nécessitent un mot de passe, activez le commutateur **d'entrée Inclure un mot de passe** pour demander à l'utilisateur 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. **Remarque :** Le `Array.Reference` type de données d'entrée dans Concepteur d'agent virtuel correspond au type de données d'entrée `List.[Table]` dans Studio de workflow. Pour plus d'informations, consultez Types de données d'entrée et de sortie 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.

Propriété	Description
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 est exécutée 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	Instruction de condition sans 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. Sélectionnez **Enregistrer**.

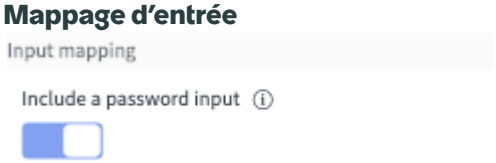
Agent virtuel Entrées de mot de passe sécurisé

Le commutateur **Inclure une entrée de mot de passe** de la feuille de propriétés de l'utilitaire Action vous permet de saisir des mots de passe en toute sécurité à utiliser dans Agent virtuel les conversations.

Si le workflow détecte un type password2 comme entrée, la feuille de propriétés de l'utilitaire Action affiche le commutateur **d'entrée Inclure un 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 mise en production, 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.

Mappage d'entrée



Si vous activez ce commutateur, des messages s'affichent concernant les clients pris en charge, ainsi que des champs vous permettant d'effectuer les opérations suivantes :

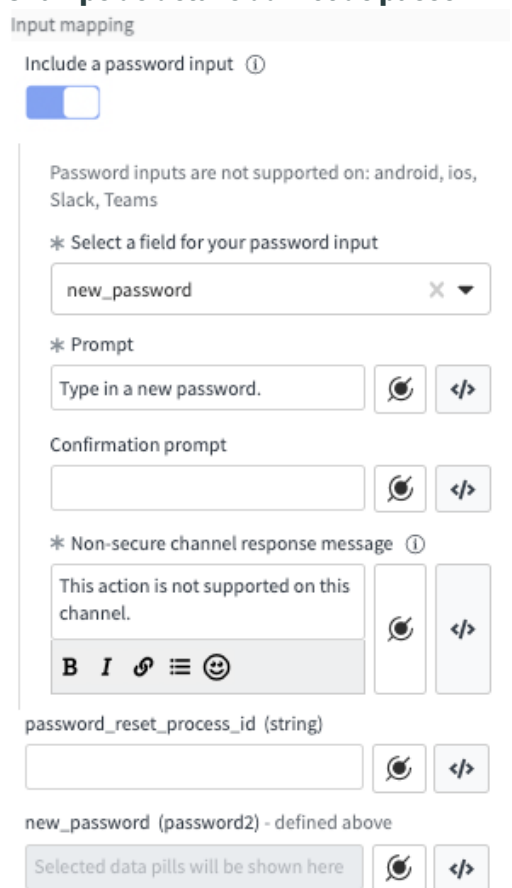
- Désigner le champ que vous souhaitez sécuriser
- Entrez le texte que vous souhaitez utiliser pour l'invite relative au mot de passe
- Saisir le texte d'une invite de confirmation
- Saisissez le texte à utiliser pour les messages sur les canaux qui ne sont pas sécurisés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Pour implémenter des entrées sécurisées (password2) dans votre Agent virtuel contrôle personnalisé, vous devez respecter les exigences d'application incluses dans le périmètre dans Studio de workflow. Pour plus de détails, voir Studio de workflow Exigences d'application incluses dans le périmètre pour les entrées sécurisées.

Champs de détails du mot de passe



Ces champs de type entrée de mot de passe sont dynamiques dans le sens où les champs que vous voyez correspondent aux champs définis pour l'action lorsqu'elle a été créée dans Studio de workflow. Certains champs password2 peuvent également être en lecture seule.

Pour les considérations relatives à la conception des mots de passe, reportez-vous à la section Considérations relatives à Studio de workflowla conception des mots de passe (chiffrés dans 2 sens) .

Notez les points suivants sur la façon dont les entrées liées aux mots 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 de manière sécurisée à l'action ou au Studio de workflow flux secondaire.
- Lorsque les utilisateurs saisissent un mot de passe sur un canal, ils peuvent activer ou désactiver l'icône Masquer le 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de canaux sécurisés, reportez-vous à la section Créer une Agent virtuel intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée.

- Les mots de passe sont masqués (non lisibles) dans les files d'attente, les tables et les journaux.

Studio de workflow Exigences d'application incluses 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 Agent virtuel rubriques de 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 Action à une rubrique qui fait référence à une action ou à un Studio de workflow flux secondaire ayant 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 avoir :

- Un *sys_kmf_crypto_module* enregistrement avec un enregistrement connexe d'encapsulation/désencapsulation de *sys_kmf_module_crypto_spec* clé symétrique
- Enregistrement *sys_kmf_crypto_caller_policy* avec les propriétés suivantes :
  - Nom de la politique : <modifiez 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*
- Une action ou un Studio de workflow flux secondaire qui accepte un ou plusieurs champs d'entrée password2
- Étape de script dans l'action Studio de workflow qui désencapsule 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);
```

Pour plus d'informations sur le chiffrement password2 avec KMF, voir Chiffrement password2 avec KMF .

Traduction automatique

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

Tester l'utilitaire Action

Testez l'utilitaire Action pour vous assurer que l'action intégrée fonctionne comme prévu dans la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous testez le flux secondaire ou l'action associée à l'utilitaire Action, un volet d'aperçu des résultats des tests s'affiche qui inclut des messages d'aperçu uniquement. Ces messages incluent un lien appelé **Afficher dans .`Studio de workflow`** Ce lien vous dirige vers les détails de l'exécution. Vous pouvez utiliser les détails de l'exécution pour effectuer les opérations suivantes :

- Vérifiez 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 actif. Ce lien n'est pas disponible dans les conversations où l'entrée password2 est utilisée.

- Affichez les détails du flux secondaire ou de l'exécution de l'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].

> **Remarque :**
> Si vous avez activé et configuré Now Assist dans Agent virtuel, vous pouvez utiliser des actions conversationnelles et des flux secondaires à partir de la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel . Pour chaque assistant, vous pouvez tester les rubriques, les flux secondaires et les actions à l'aide du bouton **Assistant de test** de la page d'accueilConcepteur d'agent virtuel. Concepteur d'agent virtuel Ouvre un Studio de workflow onglet dans lequel vous pouvez tester les flux secondaires et les actions. Pour en savoir plus sur les actions conversationnelles et les flux secondaires, consultez Conversational actions et Conversational subflows . Vous pouvez toujours intégrer des actions et des flux secondaires qui ne sont pas conversationnels Studio de workflow depuis dans les Agent virtuel rubriques via Concepteur d'agent virtuel. Le contenu suivant n'est pertinent que pour les actions ou les flux secondaires qui ne peuvent pas être rendus conversationnels dans Studio de workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page d'accueil, ouvrez la rubrique avec l'utilitaire Action que vous souhaitez tester.
3. Sélectionnez **Test**.
   Si une action ou un flux secondaire dans la fenêtre de test est lent à répondre ou semble attendre, un message d'erreur pertinent s'affiche.

   Par défaut, une tâche planifiée vérifie le flux de conversation toutes les 120 secondes. Pour plus d'informations sur les travaux planifiés, voir 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 d'action.
4. Dépanner le nœud de l'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.

- Affichez les détails de l'exécution.
- Examinez la table Invocations FDIH de la tâche de conversation [sys_cs_fdih_invocation_list].

5. Sélectionnez **Enregistrer** lorsque vous avez terminé.

Spécifier le délai d'expiration du workflow d'action

Définissez le délai avant l'expiration du workflow d'action Studio de workflow Centre d'intégration .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout**.
2. Entrez sys_properties.list dans le filtre.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la *com.glide.cs.fdih.interactive.timeout* propriété.

   a. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Entrez le nom de la propriété système : com.glide.cs.fdih.interactive.timeout.
Description	Entrez 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	Entrez le nombre de secondes avant l'expiration de l'action du workflow. La valeur par défaut est de 120 secondes. Cette valeur ne doit pas dépasser la valeur définie dans la *com.glide.cs.convesation_idle_timeout* propriété système. La valeur de délai d'expiration par défaut de la *com.glide.cs.convesation_idle_timeout* propriété est de 7 200 secondes.

   b. Sélectionnez **Soumettre**.

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 de Agent virtuel conversations à un agent actif

Gérez l'assistance de messagerie instantanée en direct, y compris l'interface d'assistance de 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 Serveur de conversation Glide (com.glide.cs) pour l'assistance par messagerie instantanée.

Les conversations sont Agent virtuel transférées à un agent actif de plusieurs façons. Ce transfert se produit automatiquement lorsqu'une erreur irrémédiable se produit, mais

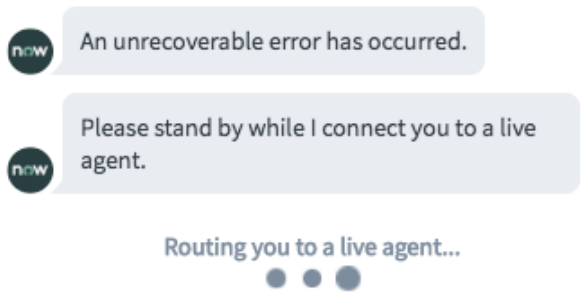
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 peut également être déclenché par un script dans une rubrique, lorsqu'un utilisateur sélectionne manuellement cette option ou lorsqu'un utilisateur saisit la demande au cours d'une conversation LLM.

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.



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 vers 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 à un agent actif. Cette option peut être utile pour les conversations impliquant un sentiment négatif des clients, des demandes de priorité élevée ou des demandes en dehors du cadre 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 la file d'attente et si les agents sont en ligne.
- Dans Support de Connect, 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, quels que soient leurs compétences.

Transfert manuel à un agent actif à l'aide de l'option Contacter l'assistance

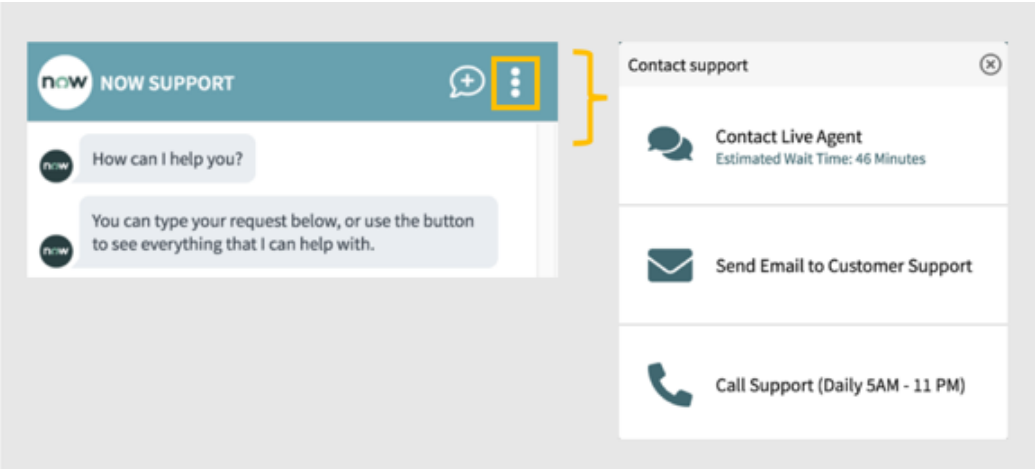
Vous pouvez choisir l'option **Contacter l'assistance** , puis sélectionner **Contacter l'agent actif** pour transférer la conversation à un agent actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilisateurs exécutant une Agent virtuel intégration de messagerie doivent entrer la commande Hiou agent pour accéder à l'option de transfert d'agent actif. Si votre environnement n'est pas configuré pour les agents actifs, la commande de l'agent ne fonctionne pas. Pour plus d'informations, consultez Intégration Agent virtuel à des applications de messagerie.

Options pour contacter l'assistance dans Agent virtuel



Transfert manuel à un agent actif dans les conversations LLM

Dans une conversation Agent virtuel utilisant des rubriques LLM, vous pouvez entrer une déclaration telle que J'ai besoin de parler à un agent actif, Transférez-moi vers un agent actif ou d'autres déclarations similaires. Le LLM cède ensuite votre conversation à un agent en direct disponible.

Fonctionnement des Agent virtuel transferts de conversation

Pour un utilisateur engagé dans une Agent virtuel conversation, le passage à un agent actif est un transfert fluide. Lorsqu'un transfert est déclenché, automatiquement ou par un utilisateur manuellement, la conversation est automatiquement acheminée vers l'interface d'assistance par messagerie instantanée appropriée, en fonction des paramètres de Messagerie instantanée d'agent. Dans Messagerie instantanée d'agent les paramètres, les administrateurs définissent également les messages généraux que les utilisateurs voient pendant les transferts d'agents actifs.

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 Connect, la conversation est acheminée vers la file d'attente d'assistance par messagerie instantanée que vous spécifiez.

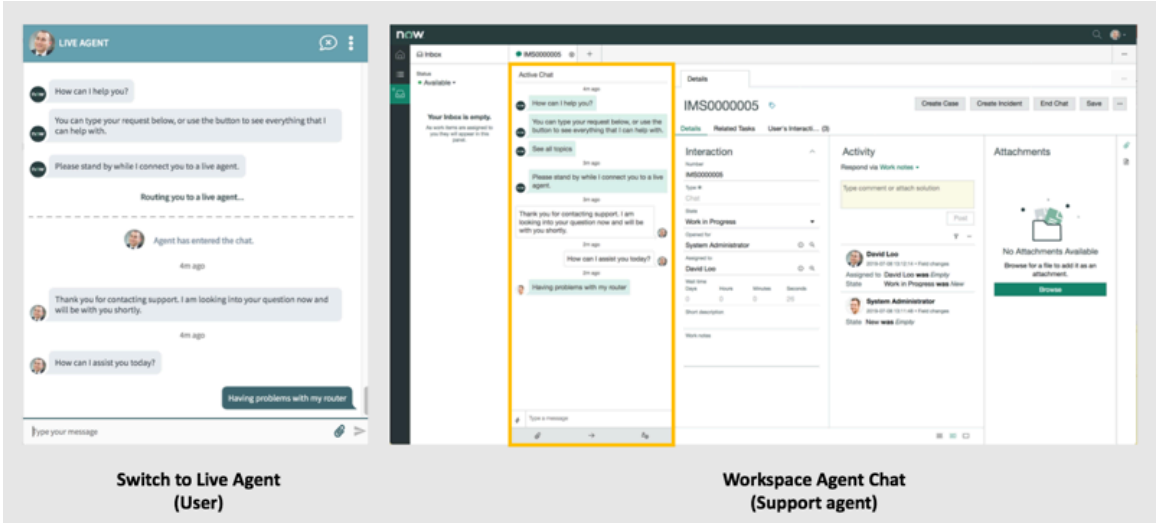
Remarque :
Au moins un agent actif doit être disponible lors du transfert à partir de Agent virtuel. Sinon, l'utilisateur final reçoit un message Aucun agent disponible et sa conversation n'est pas transférée.

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 et disponible, en fonction de la configuration du canal de service de messagerie instantanée et des files d'attente que l'agent prend en charge, 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.



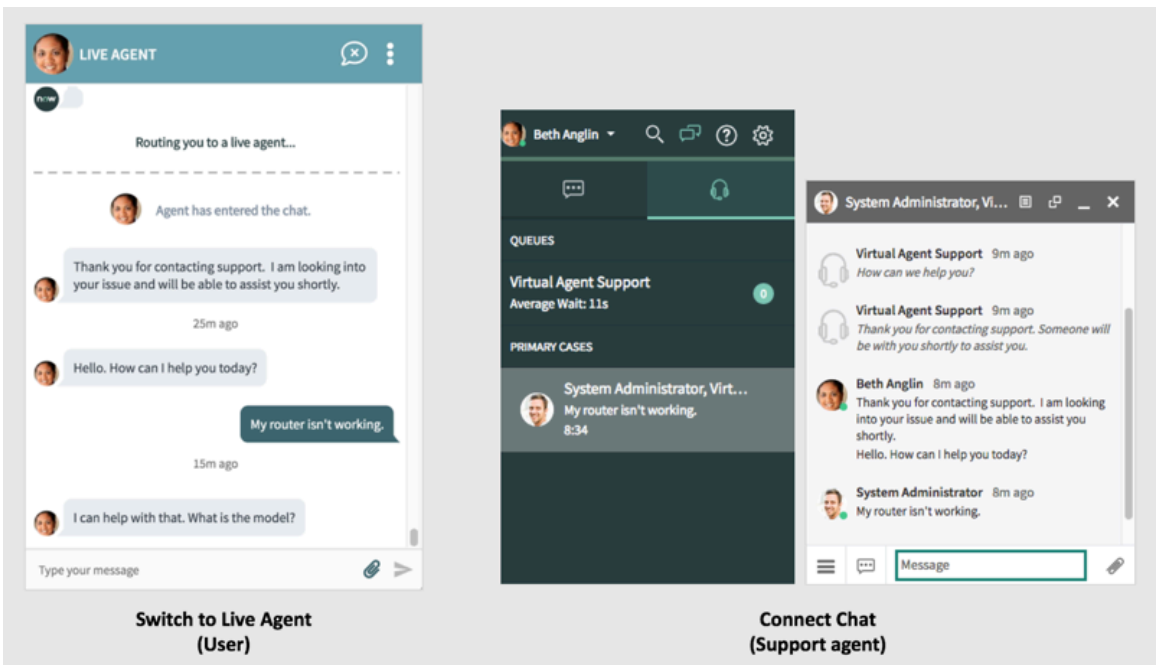
Switch to Live Agent (User)

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 Connect

Si vous utilisez Support de Connect, la conversation d'Agent virtuel est acheminée vers la file d'attente d'assistance par messagerie instantanée appropriée. Pour l'utilisateur, la conversation avec l'agent se poursuit dans l'interface Agent virtuel client. Dans Support de Connect, 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 client, Prestation de services RH et Gestion des services IT ou une file d'attente globale vers laquelle Agent virtuel les conversations étaient automatiquement acheminées si des files d'attente par défaut n'étaient pas affectées. Ces files d'attente, définies 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.

les administrateurs dans Support de Connect, 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 messagerie instantanée, consultez la rubrique Configurer Messagerie instantanée d'agent pour plus d'informations.

Sentiment de l'utilisateur

Lorsque la configuration est effectuée, l'analyse des sentiments des utilisateurs est effectuée sur Agent virtuel les conversations avec les agents en direct. Le sentiment de l'utilisateur est stocké dans la table Aperçus d'interaction [sys_cs_interaction_insight]. Pour plus de détails, voir Table Aperçus de l'interaction.

Clôtures 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 d'expiration que vous spécifiez dans cette propriété s'applique à toutes les conversations dans les canaux pris en charge Agent virtuel et les canaux d'agent actif, y compris les canaux de messagerie instantanée (tels que , Slack et) Workplace from Facebook et les canaux de messagerie (tels que Microsoft Teams SMS). Pour plus de détails, voir Modifier le délai d'expiration pour les conversations d'Agent virtuel et d'agent actif.

Si vous utilisez Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent utilisez plusieurs canaux de messagerie instantanée, vous pouvez ajouter une valeur de délai d'inactivité au niveau du canal qui remplace la valeur de délai d'expiration définie dans la propriété pour les *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`* canaux de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, voir Remplacer la période de délai d'expiration de la conversation par canal.

Si nécessaire, vous pouvez également modifier l'heure d'exécution de la tâche Heure de sortie des conversations VA abandonnées.

Remarque :
Si vous utilisez NLU/mot clé, vous pouvez lancer le sujet 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.

La fermeture de la conversation dans une messagerie instantanée LLM fonctionne de la même manière que la messagerie instantanée NLU/mot clé. Vous saisissez une phrase telle que `Au revoir` ou `Quitter`, le LLM reconnaît la déclaration et ferme 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.

Modifier le délai d'expiration pour les conversations d'Agent virtuel et d'agent actif

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 abandonnée reste ouverte (inactive). Lorsque la tâche s'exécute *Time Out Abandoned VA Conversations* toutes les heures, elle ferme toutes les Agent virtuelAgent actif conversations qui ont été ouvertes 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	Sélectionnez 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 inactives de plus de 1 800 secondes.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

Remplacer le délai d'expiration de la conversation par canal

Vous pouvez définir la valeur du délai d'expiration de la 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, recherchez l'enregistrement de canal à modifier et double-cliquez sur le champ **Délai d'inactivité 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.

3. Saisissez 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 la `Time Out Abandoned VA Conversations` tâche s'exécute, elle ferme toutes les conversations inactives de plus de 1 800 secondes.

4. Enregistrez la valeur.

Modifier le délai d'expiration Tâche planifiée Conversations VA abandonnée

Pour modifier le temps d'exécution de cette tâche planifiée toutes les heures ou pour apporter d'autres ajustements à la tâche planifiée :

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** et ouvrez l'enregistrement Heures de sortie 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 timing, modifiez d'autres champs du formulaire selon vos besoins.

   Par exemple, pour modifier l'intervalle d'exécution de la tâche, sélectionnez **Périodiquement** dans le champ **Exécuter**. 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, voir 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.

Utiliser API Agent virtuel

Utilisez l'application API pour intégrer n'importe ServiceNow® Agent virtuel quelle interface de messagerie instantanée ou un bot à ServiceNow® Agent virtuel ou Messagerie instantanée d'agent. L'application est disponible à partir du ServiceNow® Store.

Vue d'ensemble de la API Agent virtuel

L'API Agent virtuel est une API REST. Cette API est basée sur le cadre d'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée 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 comme bot autonome que vous intégrez à Enterprise ou à toute autre interface de messagerie instantanée tierce prenant en charge les interfaces conversationnelles.

Vos utilisateurs finaux peuvent interagir avec et Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent via plusieurs canaux à l'aide de cette intégration.

Bot secondaire

À utiliser Agent virtuel comme bot secondaire dans un environnement qui dispose de plusieurs bots spécialisés gérés par un bot primaire.

Traduction automatique

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

Dans ce scénario, 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 LUIS ou un bot primaire maison.

Vos bots secondaires, tels que le ServiceNow bot, peuvent gérer des types spécifiques de demandes d'utilisateurs finaux, telles que des tickets de service ou des réservations.

Bot Interconnect

Utilisez-le Agent virtuel Bot Interconnect en tant que bot primaire 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 auprès de ServiceNow.

L'API Agent virtuel est utile pour créer des intégrations de serveur à serveur. Toutefois, pour les intégrations qui nécessitent la transformation de contrôles non pris en charge qui doivent être affichés dans votre interface de messagerie instantanée existante, envisagez d'utiliser le cadre de travail d'intégration de la messagerie instantanée personnalisée.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités telles que le format d'URL et les paramètres de demande et de réponse pris en charge dans l'API, consultez API d'intégration Agent virtuel de bot Agent virtuel .

Améliorez vos expériences avec l'API Agent virtuel (vidéo de l'Académie Agent virtuel)

Fonctionnement de l'API Agent virtuel

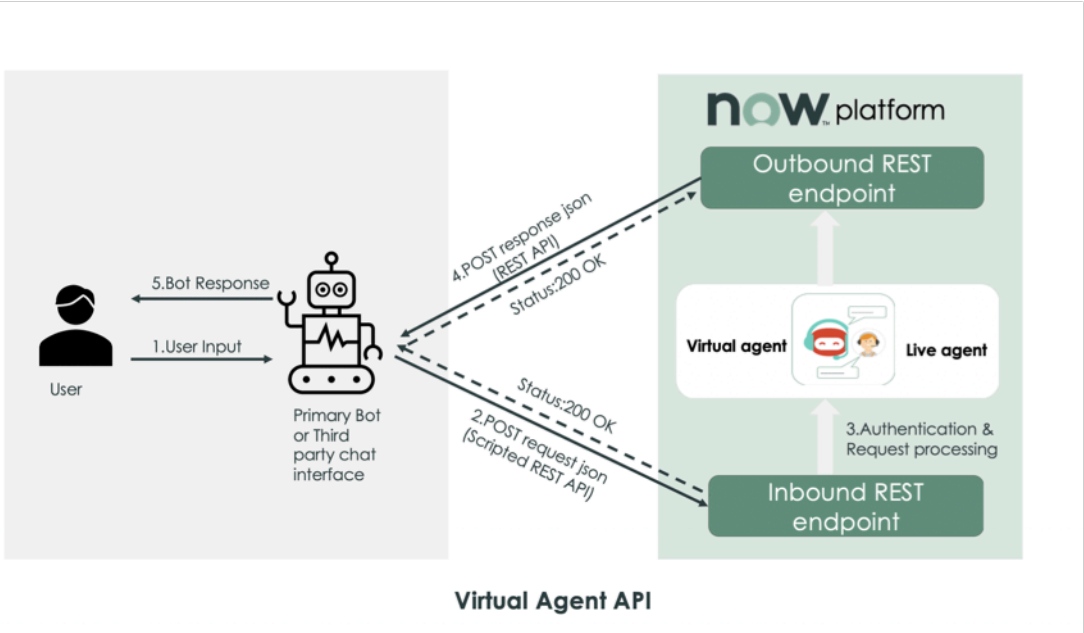
Le diagramme suivant montre comment l'API REST traite l'entrée de l'utilisateur à partir d'une interface de messagerie instantanée tierce ou d'un bot principal, puis génère une réponse de l'agent.

1. L'utilisateur fournit une entrée à une interface de bot primaire ou 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. L'authentifie ServiceNow AI Platform et traite la demande, qui est envoyée à Agent virtuel un agent actif.
4. L'envoie ServiceNow AI Platform un JSON de réponse POST à partir du point de terminaison REST sortant (via l'API REST) au bot.
5. L'interface de messagerie instantanée du bot principal ou du tiers affiche 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 Introduction aux API Agent virtuel sur le site Community.

Limitations

L'API Agent virtuel ne prend pas en charge les fonctionnalités suivantes :

- Marque de messagerie instantanée via cette Agent virtuel intégration d'API

Compatibilité des versions et des versions

Agent virtuel Compatibilité des versions et versions de l'API

Version	Versions compatibles
3.14.3	Yokohama
3.14.2	Xanadu
3.14.1	Xanadu
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

Traduction automatique

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

Version	Versions compatibles
1.0.9	Paris

Remarque :
L'API Agent virtuel nécessite une licence Pro similaire à celle de Agent virtuel.

Agent virtuel Fonctionnalités de l'API

Vous pouvez utiliser l'API Agent virtuel pour intégrer la plupart des fonctionnalités disponibles dans Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent 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 plus d'informations sur les modèles de demande et de réponse pour Agent virtuel l'API, ainsi que des exemples de cas d'utilisation courants, consultez API d'intégration de bot 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, de hachage et basée sur les jetons
- Liaison automatique des 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 de l'utilisateur afin Agent virtuel que la rubrique correspondante soit affichée pour l'utilisateur.
  - Le bot principal envoie l'énoncé de l'utilisateur afin Agent virtuel qu'il puisse découvrir l'intention et renvoyer un score de confiance de prédiction. Un score de confiance plus élevé indique que la rubrique prévue correspond plus exactement à l'énoncé de l'utilisateur.

Fonctionnalités de la version 1.0.12

Fermer automatiquement les conversations bot-to-bot inactives

Vous pouvez fermer automatiquement les conversations inactives depuis 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 des conversations et codes de motifs dans les enregistrements d'interaction d'Agent virtuel

Lorsqu'un utilisateur ou un bot primaire met fin à une conversation, Agent virtuel enregistre les codes d'état et de motif 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.

Notification lorsqu'une conversation se termine

Le bot primaire est averti lorsque Agent virtuel nos Messagerie instantanée d'agent conversations se terminent. Le bot principal est également averti lorsqu'il doit prendre le contrôle d'une conversation. Agent virtuel utilise les marqueurs 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.

- *completed*: envoyé lorsque la conversation avec Agent virtuel un agent actif est terminée.
- *takeControl*: envoyé lorsque le bot primaire doit prendre le contrôle. Cela se produit généralement lorsqu'il Agent virtuel est impossible de déterminer l'intention de la conversation après deux tentatives consécutives (valeur par défaut). Vous pouvez ajouter la *va.bot.to.bot.take.control_times* propriété système pour modifier le nombre de tentatives par défaut qui Agent virtuel tentent de déterminer l'intention de la conversation.

Pour plus d'informations, consultez API d'intégration de bot Agent virtuel .

Changements avec intentions

- Partager 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 primaire.

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 d'API disponibles dans la version Store 2.0.x

Agent virtuel La version 2.0.x de l'API permet d'accéder à d'autres fonctionnalités identiques à celles disponibles dans Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, y compris la prise en charge des contrôles enrichis et les 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 plus d'informations sur la localisation de rubriques, reportez-vous à la section Localisation des Agent virtuel conversations.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple de 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,
```


Traduction automatique

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

```
    "nluTextEnabled": false,
    "label": "Sample Response for boolean control",
    "options": [
     {
      "label": "Yes"
     },
     {
      "label": "No"
     }
    ]
   }
  ],
  "score": 1
}
```


Contrôles personnalisés

Les rubriques qui utilisent des contrôles personnalisés sont désormais prises en charge. Pour plus d'informations sur les commandes personnalisées, reportez-vous à la section Personnalisation avec des Agent virtuel contrôles personnalisés.

Contrôles de réponse du bot de table

Les rubriques qui utilisent des contrôles de réponse de bot de table sont désormais prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Contrôle de la réponse du bot de table.

Tous les enregistrements sont renvoyés par l'API Agent virtuel en une seule fois. Agent virtuel attendra une réponse du client d'API pour envoyer le contrôle suivant. Utilisez la *`paginationBreak`* propriété pour afficher les enregistrements en 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 bot 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"
```


Traduction automatique

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

```
      ],
      [
        "INC0000015",
        "I can't launch my VPN client since the last software update"
      ],
      [
        "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 du bot HTML

Les rubriques qui utilisent des contrôles de réponse de bot HTML sont désormais prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Contrôle de réponse du bot HTML.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple de JSON suivant pour un contrôle de réponse de bot 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,
```


Traduction automatique

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

```
    "imageHeight": 0,
    "imageWidth": 0,
    "links": null
   },
   {
    "uiType": "InputText",
    "group": "DefaultText",
    "required": true,
    "nluTextEnabled": false,
    "label": "some text",
    "maskType": "NONE"
   }
  ],
  "score": 1
}
```


Contrôles de réponse d'agent à réponses multiples

Les rubriques qui utilisent des contrôles de réponse d'agent à réponses multiples sont désormais prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Contrôle de la réponse du bot à réponses multiples.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple de JSON suivant pour un contrôle de réponse d'agent à réponses multiples :


```
{
  "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 le texte en gras ou en italique, les liens hypertexte, les listes à puces et les 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 l'activer, activez **les noms et les avatars des agents dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent** .

Un exemple de charge utile de message pourrait ressembler à ceci :


```
{
"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, voir 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 En attente de messagerie **instantanée en direct** dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent. La *`spinnerType`* valeur est définie sur *`wait_time`*. Si **l'état d'attente de la messagerie instantanée en direct** est défini sur **Aucun**, la *`spinnerType`* valeur est *none*.

Agent virtuel L'API envoie l'exemple JSON suivant dans le *body* paramètre de la charge utile.


```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```


Pour plus d'informations, voir Configurer la Messagerie instantanée d'agent.

Envoyer l'historique de la messagerie instantanée du bot primaire à Agent virtuel

Le bot principal peut transmettre l'historique de la messagerie instantanée à un agent en direct afin que celui-ci puisse voir le contexte 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.

Agent virtuel convertit l'historique des messages en HTML, puis en image.

- L'image convertie est envoyée à l'agent actif comme premier message de la messagerie instantanée.
- Le bot principal doit envoyer l'historique des messages dans la première demande. Dans toute autre demande postérieure à la première, la charge utile de l'historique des messages sera ignorée.
- Seuls les messages texte sont pris en charge.
- Le bot principal peut transmettre n'importe quelle URL comme valeur dans le message texte, mais l'agent actif ne peut l'afficher que dans le cadre de l'image. L'agent actif ne peut pas 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 du bot primaire

L'API Agent virtuel prend désormais en charge les demandes suivantes du bot principal.

Paramètres système et variables de contexte

Le bot principal peut transmettre des paramètres système et des variables de contexte en entrée et Agent virtuel honorera ces paramètres. Les paramètres système tels que *liveagent_devicetype*, *liveagent_requester_session_language*, *liveagent_topic*, *live_agent_onlytopic*, , 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 en direct et Configurer les 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"
}
```

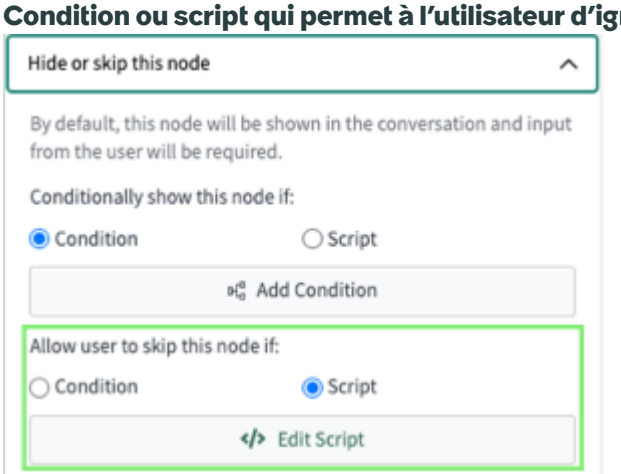
Lors de l'utilisation de cette fonctionnalité, tenez compte des points suivants :

- 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 au 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 par défaut du fuseau horaire est l'heure UTC. Par exemple, *`2021-02-16 20:13:13`*.

Prise en charge du saut de nœud

Agent virtuel L'API prend en charge l'omission d'un nœud s'il est conçu pour le faire dans la rubrique. Par exemple, dans , vous Concepteur d'agent virtuel pouvez désigner un contrôle d'entrée utilisateur comme pouvant être ignoré dans l' **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 étant ignorable, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles de saisie de l'utilisateur.

Si un nœud est marqué comme ignorable, le bot présentera cette option à l'utilisateur. Si l'utilisateur l'ignore, le bot principal 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 la poignée de main synchrone

Remarque :
Ces exigences s'appliquent à la version 2.0.x de l'API Agent virtuel . Pour une plus grande fonctionnalité de négociation 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 la poignée de main synchrone.

Lorsqu'elle est activée, Agent virtuel elle remet les réponses au bot principal de façon synchrone. Si vous souhaitez activer la communication en Agent virtuel mode synchrone, vous devez désactiver manuellement les fonctions 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 fichiers, bloc Utilitaire d'action de rubriques et pause.

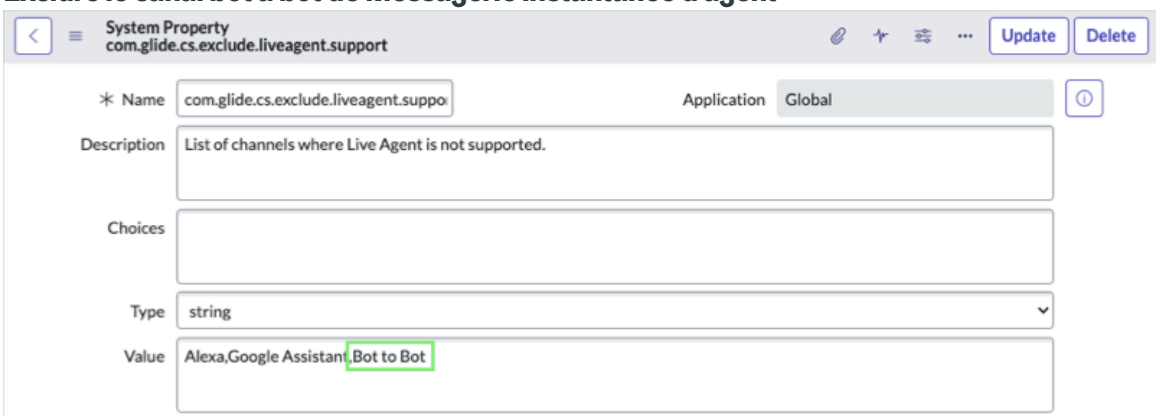
Pour désactiver ces fonctionnalités et activer la prise en charge synchrone, procédez comme suit :

1. Exclure le canal bot à bot de Messagerie instantanée d'agent.
   a. Accédez à **Tous**, puis saisissez `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 à bot de Messagerie instantanée d'agent



d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.

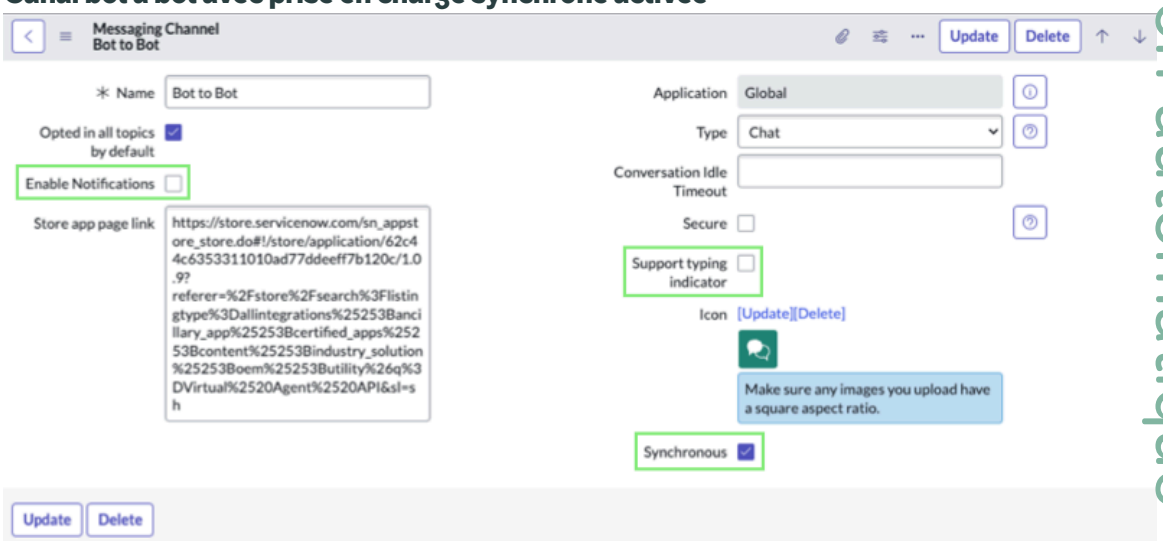
3. Sélectionnez l'enregistrement Bot à bot.

4. Décochez la case **Activer les notifications** pour la désactiver.

5. Décochez la case **Indicateur de frappe de support** pour le désactiver.

6. Cochez la case **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 lorsque celui-ci 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 textuelles uniquement. Les notifications simples sont livrées dès qu'elles arrivent.
- 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 : Donne 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 de 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 de JSON suivant pour une notification de carte d'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 de 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
}
```


Traduction automatique

Les notifications pour le canal bot à bot sont désactivées par défaut. Pour les activer, procédez comme suit :

1. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.
2. Ouvrez l'enregistrement Bot à bot.

   Si vous y êtes invité, activez la modification sur 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.

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 rubrique

En plus d'utiliser l'ID de rubrique ou l'ID d'intention de rubrique pour changer de rubrique, vous pouvez utiliser la rubrique ou le nom de l'intention de rubrique. Il est recommandé de n'envoyer que l'ID ou le nom de la rubrique. Actuellement, si l'un ou l'autre est incorrect ou si le bot est 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 de 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 passer directement à 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 sont affichés comme suit :

- Affiché à l'agent lorsque l'utilisateur tape
- Affiché à l'utilisateur lorsque le bot prépare une réponse

Lorsque l'indicateur de typage 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 saisie 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 **Tous**, puis saisissez sys_cs_channel.list dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez l'enregistrement Bot à bot.
3. Cochez la case **Indicateur de frappe de support** .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

API Agent virtuel fonctionnalités disponibles dans la version 3.0.x du Store

API Agent virtuel la version 3.0.x donne accès à d'autres fonctionnalités identiques à celles disponibles dans Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, y compris la possibilité de télécharger des fichiers à partir d'une URL privée et des améliorations de la négociation synchrone.

Mettre fin aux conversations abandonnées Agent virtuel

Si une conversation est incomplète en raison d'une erreur, Agent virtuel le bot principal peut demander de 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 démarrer une conversation, il peut envoyer le message d'action suivant : « hi »/START_CONVERSATION.

Vous pouvez demander au bot primaire de prendre le contrôle dans les situations suivantes :

- Délai d'inactivité : l'état d'interaction est Fermé et abandonné. Le motif de l'état est Aucune activité.
- Problèmes techniques : L'état d'interaction est Fermé abandonné. La raison de l'état est les problèmes de bot.
- Entrée utilisateur non valide : l'état d'interaction est Fermé et abandonné. Le motif de l'état est Entrée utilisateur non valide.

Pour demander au bot primaire de prendre le contrôle, envoyez le marqueur dans le corps de la charge utile au bot primaire avec une *takeControl* 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 API Agent virtuel temps de réponse

API Agent virtuel les réponses incluent des paramètres tels que Prendre le contrôle et Score NLU. 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 temps de réponse.

Pour exclure les paramètres Take Control et NLU Score de la API Agent virtuel réponse, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous** > **sys_cs_custom_adapter_property.liste**.
2. `enable_take_control` Rechercher et `send_nlu_score` propriétés.
3. Définissez la valeur de la propriété sur faux pour exclure le paramètre Prendre le contrôle et `send_nlu_score` la propriété sur faux pour exclure le calcul du `enable_take_control` 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 rubrique (mot clé découverte de rubrique) 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 l'exécuter, car il est inactif ou n'appartient pas à une rubrique. Par exemple, si le nom ou l'ID fait référence à un bloc de rubriques ou à un actif 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.

En cas d'échec du changement de rubrique, répond de la manière suivante, API Agent virtuel 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.

- En cas d'échec du changement de rubrique, la conversation est fermée avec un message indiquant que la conversation ne peut pas continuer. La conversation ne restera plus dans un 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 la poignée de main synchrone

À partir de la version 3.0.x, API Agent virtuel transfert vers un agent actif de façon synchrone. Lorsqu'un utilisateur ou un agent termine une conversation, le transfert vers est également effectué 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 instructions suivantes :

- Configurez le point de terminaison de Agent virtuel réponse. Messagerie instantanée d'agent Les messages seront remis au point de terminaison que vous spécifiez.
- Vous devez désactiver manuellement les notifications pour l'instance.
- Si vous utilisez le transfert synchrone vers 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 fichiers, bloc Utilitaire d'action de rubriques et pause.

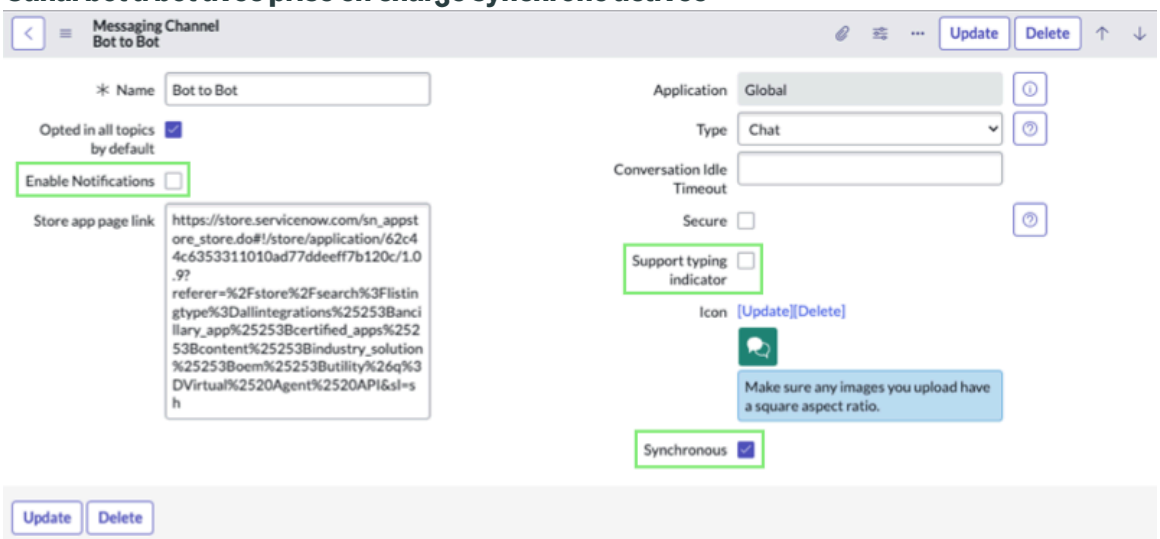
Pour désactiver ces fonctionnalités et activer la prise en charge synchrone, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous** > **sys_cs_channel.liste**.
2. Sélectionnez l'enregistrement Bot à bot.
3. Décochez la case **Activer les notifications** pour la désactiver.
4. Si vous ne prévoyez pas effectuer le transfert vers un agent actif en mode synchrone, désactivez la case à cocher **Indicateur de frappe de support** pour le désactiver.
5. Cochez la case **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 traité.

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	Message sortant indiquant que l'un des événements suivants s'est produit : • Échec de la traduction dynamique. • Le pilote automatique de l'agent actif a été lancé et terminé.
StartSpinner	Message sortant qui démarre un spinner lorsqu'un message est en attente en raison de processus asynchrones, tels que Recherche IA le filtre de vulgarité.
EndSpinner	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	Indique que la conversation est définie sur la file d'attente de support.
SubscribeToChatPresence	Message sortant indiquant qu'une conversation d'agent actif a commencé.
SwitchToLiveAgent	Message sortant indiquant qu'un agent actif a accepté la conversation.
SwitchToVirtualAgent	Message sortant indiquant que la session de l'agent actif est terminée et que la conversation est renvoyée 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.

Types de messages d'action pris en charge (suite)

Valeur actionType	Description
ÉchangerConversation	Message sortant indiquant qu'une notification a été envoyée. Cela crée une nouvelle conversation, alors Agent virtuel basculement vers la nouvelle conversation.
Système	Message sortant indiquant l'un des éléments suivants : • Un agent actif a saisi 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. Si Agent virtuel reçoit une demande avec `silentMessage=true`, tous les messages suivants du bot sont supprimés jusqu'à ce qu'il Agent virtuel reçoive une demande de désactivation du mode silencieux (`silentMessage=false`).

Exemple de charge utile du message 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 remises.

Chargements sécurisés de fichiers 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 d'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 d'utilisateur et l'ID d'application du fournisseur doivent être envoyés avant le nom de fichier dans la charge utile.
- L'utilisateur final doit avoir un rôle spécifié dans la `glide.attachment.role` propriété. Pour plus d'informations, voir Exiger un rôle pour joindre des fichiers .
- L'authentification de base ou OAuth est prise en charge, mais pas l'authentification 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.

Exemple de charge utile du message 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 de 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 des demandes et des réponses API Agent virtuel. Ceci est utile dans les cas où le bot principal a un modèle de réponse commun à tous les bots secondaires. Consultez Transformer la demande et la réponse d'API d'Agent virtuel pour plus d'informations.

Prise en charge de la configuration d'applications de plusieurs fournisseurs

API Agent virtuel Active la configuration de plusieurs applications de fournisseurs pour prendre en charge les cas d'utilisation où plusieurs bots primaires les utilisent API Agent virtuel et où vous devez les distinguer. Consultez Configurer plusieurs applications de fournisseurs pour plus d'informations.

Prise en charge de Now Assist l'expérience

Now Assist L'expérience dans API Agent virtuel offre des compétences d'IA générative sur plusieurs canaux de fournisseurs. Consultez Activer l'expérience Now Assist dans API Agent virtuel pour en savoir plus.

Améliorations apportées à Messagerie instantanée d'agent dans la API Agent virtuel version 3.14.3

- Lorsque le bot principal transfère une discussion de messagerie instantanée à un agent actif, API Agent virtuel envoie l'ID de l'agent, en plus du nom et de l'avatar de l'agent, au bot principal.
- API Agent virtuel Envoie l'historique de messagerie instantanée du bot principal à l'agent actif n'importe où dans la demande au cours d'une conversation en cours. Ce comportement est contrôlé par la propriété système suivante : allow_storing_history_in_ongoing-conversation. Définissez la valeur de la propriété

Traduction automatique

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

sur vrai pour envoyer l'historique de la messagerie instantanée n'importe où dans la demande.

- L'enregistrement d'interaction contient la transcription de l'historique de la messagerie instantanée ainsi que l'horodatage des messages individuels.

API Agent virtuel fonctionnalités disponibles dans la version Store 4.0.x

API Agent virtuel La version 4.0.x permet d'accéder à d'autres fonctionnalités identiques à celles disponibles dans Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, notamment la possibilité de fournir une expérience enrichie de chat d'agent entre ServiceNow AI Platform® les applications de messagerie instantanée tierces prises en charge et les applications de messagerie instantanée prises en charge.

Pour plus d'informations sur les modèles de demande et de réponse pour Agent virtuel l'API, ainsi que des exemples de cas d'utilisation courants, consultez API d'intégration de bot Agent virtuel .

Améliorations de la API Agent virtuel version 4.0.0

- API Agent virtuel Met à jour le texte du message et l'état de remise des messages entre l'agent actif et le bot principal.

- API Agent virtuel envoie l'ID d'interaction et l'ID de message (ID de l'agent pour les conversations avec l'agent actif) en réponse au bot primaire.

  L'enregistrement d'interaction stocke le clientSessionId envoyé par l'application de messagerie instantanée tierce prise en charge (ou le bot primaire) pour chacune de ses conversations avec l'utilisateur final. Ce comportement est contrôlé par la configuration suivante :

  1. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_cs_provider_application.list` dans le filtre.
  2. Sélectionnez l'enregistrement **d'application du fournisseur d'agent à agent VA** pour l'ouvrir.
  3. Dans le formulaire Identité du canal du fournisseur, sélectionnez la liste connexe **Propriétés d'identité du fournisseur** et cliquez sur **Nouveau**.
  4. Renseignez les champs du formulaire Propriété de l'adaptateur personnalisé.

     Formulaire de propriété de l'adaptateur personnalisé

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété de l'adaptateur client, par exemple `third_party_chat`.
Valeur	Entrez `vrai`.
Description	Entrez une explication pour cette propriété : `Propriété d'adaptateur personnalisé permettant de contenir les sessions client par l'application tierce prise en charge dans l'enregistrement d'interaction.`

  5. Cliquez sur **Envoyer**.

- L'historique de discussion de la conversation du bot principal avec l'utilisateur final inclut l'horodatage des messages individuels. Les agents en direct peuvent désormais 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.

cet historique de discussion dans des messages individuels ou dans un seul bloc. Ce comportement est contrôlé par la configuration suivante :

1. Accédez à **Tous**, puis saisissez sys_cs_provider_application.list dans le filtre.
2. Sélectionnez l'enregistrement **d'application du fournisseur d'agent à agent VA** pour l'ouvrir.
3. Dans le formulaire Identité du canal du fournisseur, sélectionnez la liste connexe **Propriétés d'identité du fournisseur** et cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Propriété de l'adaptateur personnalisé.

Formulaire de propriété de l'adaptateur personnalisé

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété de l'adaptateur client, par exemple store_history_as.
Valeur	Entrez l'une des entrées suivantes : ▪ multitexte : l'historique des discussions s'affiche dans des messages individuels. ▪ text : l'historique des discussions s'affiche dans un seul bloc. ▪ html : l'historique des discussions sera affiché en HTML.
Description	Entrez une explication pour cette propriété : Propriété d'adaptateur personnalisé permettant d'afficher l'historique des conversations instantanées entre le bot principal et l'utilisateur final avec des améliorations.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

- Vous pouvez définir un logo pour le bot principal afin de personnaliser votre interface de Messagerie instantanée d'agent. Ce comportement est contrôlé par la configuration suivante :

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez live_profile.list dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Nouvel enregistrement de profil opérationnel.

Formulaire de profil opérationnel

Champ	Description
Nom	Nom du profil actif, tel que le logo du bot.
Type	Type du profil actif. Entrez Autre.
Document	Table associée au profil 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.

Champ	Description
	a. Sélectionnez l'icône . **b.** Dans la boîte de dialogue Sélectionner le document, spécifiez les informations suivantes : ▪ **Nom de la table** : **Sélectionner l'identité du canal du fournisseur [sys_cs_provider_application].** ▪ **Document** : sélectionnez l'application du fournisseur pour votre bot. Sélectionnez l'application du fournisseur d'agent à agent VA. **c.** Sélectionnez **OK**.
Photo	Image (logo) du profil du bot.
Description brève	Texte qui décrit le profil actif.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations, consultez API d'intégration de bot Agent virtuel .

Installer l'API Agent virtuel

Installez l'application Agent virtuel API pour intégrer une interface de messagerie instantanée ou un bot à ServiceNow® Agent virtuel ou Messagerie instantanée d'agent.

Avant de commencer

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à la version 2 et si l'authentification est requise pour votre instance, vous devez rétablir la personnalisation avant 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, consultez Revert a customization .

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications API Agent virtuel dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Glide (com.glide.cs.chatbot), qui active le module d'extension Agent virtuel 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 table Contrôle bot à bot [sys_cs_bot_to_bot_control] est installée avec l'API Agent virtuel . Cette table suit le nombre de fois où une tâche particulière d'une rubrique est exécutée. Vous pouvez utiliser cette table pour le débogage. Par exemple, utilisez-le pour déterminer s'il Agent virtuel est bloqué sur un contrôle ou une rubrique particulière.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application Agent virtuel API.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

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

Après avoir installé l'API Agent virtuel , accédez à la ressource API REST scriptée pour examiner le point de terminaison et configurer l'authentification.

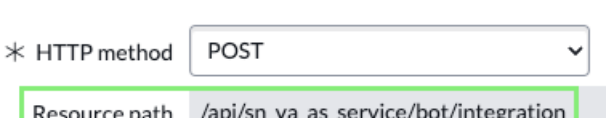
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 **d'intégration de bot** .
4. Passez en revue les détails des ressources de l'API REST entrante.

   Le format est le suivant : `https://<instance client>/api/sn_va_as_service/bot/intégration`

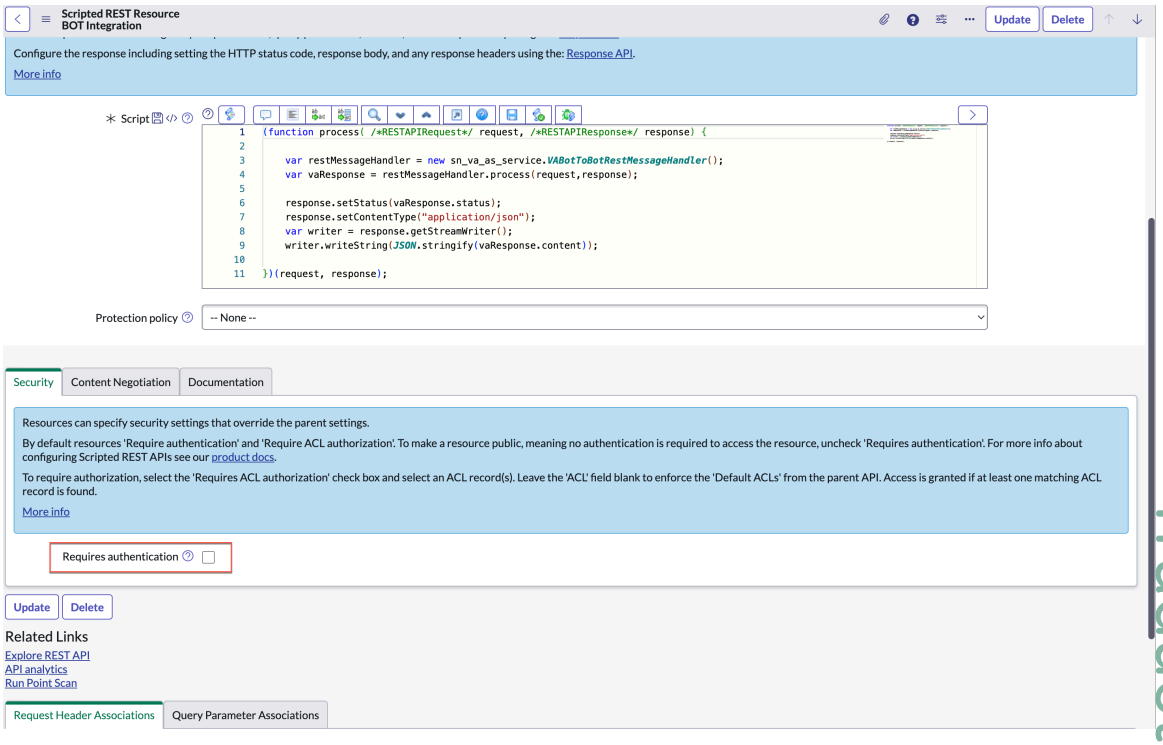


   Pour obtenir une description des paramètres de demande et un exemple de demande d'envoi, consultez API d'intégration de bot Agent virtuel.

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.

5. Dans l'onglet **Sécurité** de la même page, cochez la case **Authentification requise** .



6. Configurez l'authentification du fournisseur à l'aide de l'une des méthodes suivantes : de base, OAuth, hachage ou jeton 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 l'authentification statique ou basée sur un jeton de hachage. Vous pouvez utiliser l'authentification basée sur un jeton (statique ou hachage) avec ou sans authentification de base ou OAuth. Le jeton peut être transmis dans le corps de la demande ou dans l'en-tête. 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 scriptées, consultez Activer OAuth avec REST entrant .

- Configurez l'authentification de message, 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 le point de terminaison REST de réponse de sortie 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 Agent virtuel au lieu de l'authentification de base ou OAuth. L'authentification de message implique la configuration de jetons statiques ou de hachage, la configuration de l'authentification du fournisseur et la définition de l'identité du canal.

Avant de commencer

Suivez les étapes dans Examiner le point de terminaison REST entrant et configurer l'authentification entrante.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez le jeton en effectuant l'une des opérations suivantes, en fonction du type de jeton :

- Jeton statique :
  - **a.** Accédez à **Tous**, puis saisissez `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, par exemple `B2BTestAppAuthToken`.
Description	Description du jeton d'authentification, tel que `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 script ou de programmation général, ou cliquez sur **Générer un jeton sécurisé** dans les liens connexes.

  - **d.** Cliquez sur **Envoyer**.
- Jeton de hachage :
  - **a.** Accédez à **Tout**, puis saisissez `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, par exemple `B2BTestAppAuthToken`.
Description	Description du jeton d'authentification, tel que `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 les jetons.

Traduction automatique

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

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Authentification de message.

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification du message, tel que `jeton d'authentification B2B`.
Fournisseur	Nom du fournisseur.
Nom du groupe	Non requis.
Portail de services	Non requis.
Vérification du message entrant	Sélectionnez le jeton statique ou le jeton de message de hachage que vous avez créé.
Création de message sortant	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 .

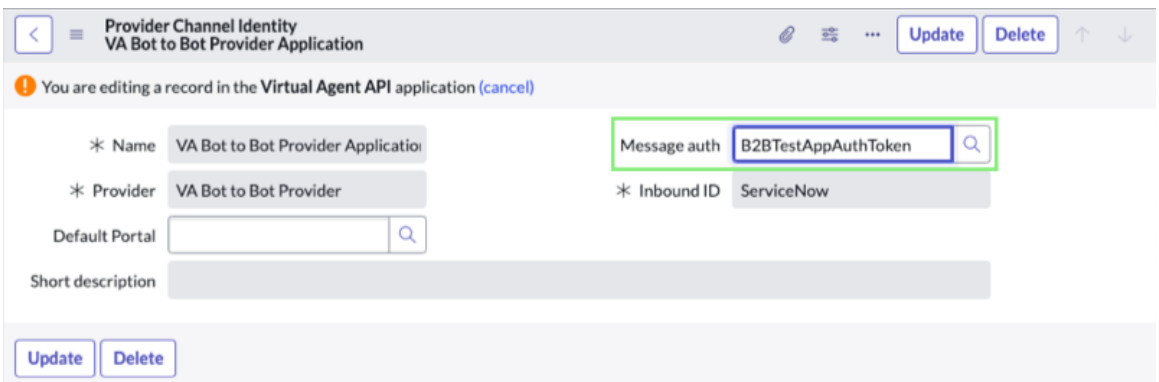
d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Définissez l'identité du canal.

a. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_cs_provider_application.list` dans le filtre.

b. Sélectionnez l'enregistrement **d'application du fournisseur d'agent à agent VA** pour l'ouvrir.

c. Dans le formulaire Identité du canal du fournisseur, localisez le champ **Authentification du message** et sélectionnez l'authentification du message que vous avez configurée précédemment.



d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

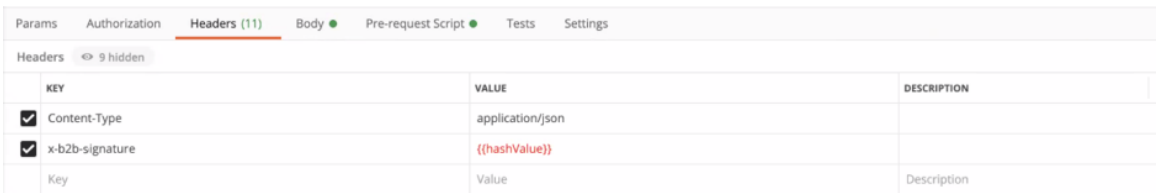
4. Pour l'authentification basée sur un jeton de hachage uniquement, envoyez le **x-b2b-signature** dans les en-têtes de demande.

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.

La valeur est 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 le point de terminaison REST de réponse de sortie et l'authentification sortante pour l'API Agent virtuel

Configurer le point de terminaison REST de réponse de sortie et l'authentification sortante pour l'API Agent virtuel

Spécifiez l'URL du point de terminaison sortant sur lequel 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 des fournisseurs [sys_cs_provider_application].

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services web du système** > **Sortant** > **Message REST.**
2. Sélectionnez l'enregistrement **VA bot à bot** pour l'ouvrir.
3. Dans le champ **Point de terminaison** , saisissez le point de terminaison de réponse de l'agent tiers, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

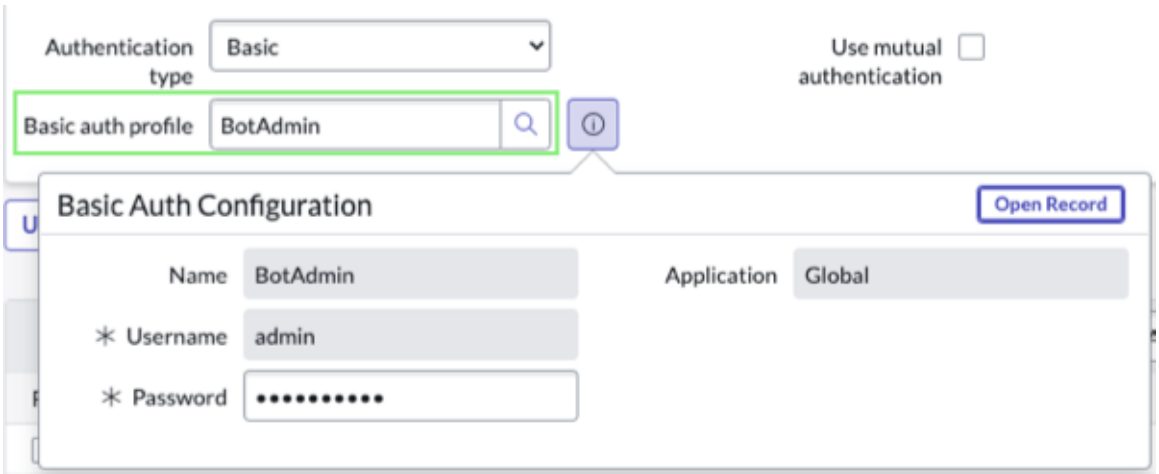
   Il s'agit du point de terminaison du serveur de bot principal, où la réponse devra être envoyée du ServiceNow bot à un autre bot ou à une autre ServiceNow instance.

   Par exemple : http://<instance client>/demo/rest/service/nowbot/processResponse
4. Dans l'onglet **Authentification** , définissez le champ **Type d'authentification** sur **Basique** 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 un 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, consultez 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 d'intégration de bot Agent virtuel .

Agent virtuel Intégration bot-to-bot

L'API Agent virtuel prend en charge les environnements qui utilisent plusieurs bots. Dans cette situation, un bot primaire communique avec des bots secondaires tiers, tels qu'un ServiceNow bot.

Il existe deux types de communication de bot avec le bot principal :

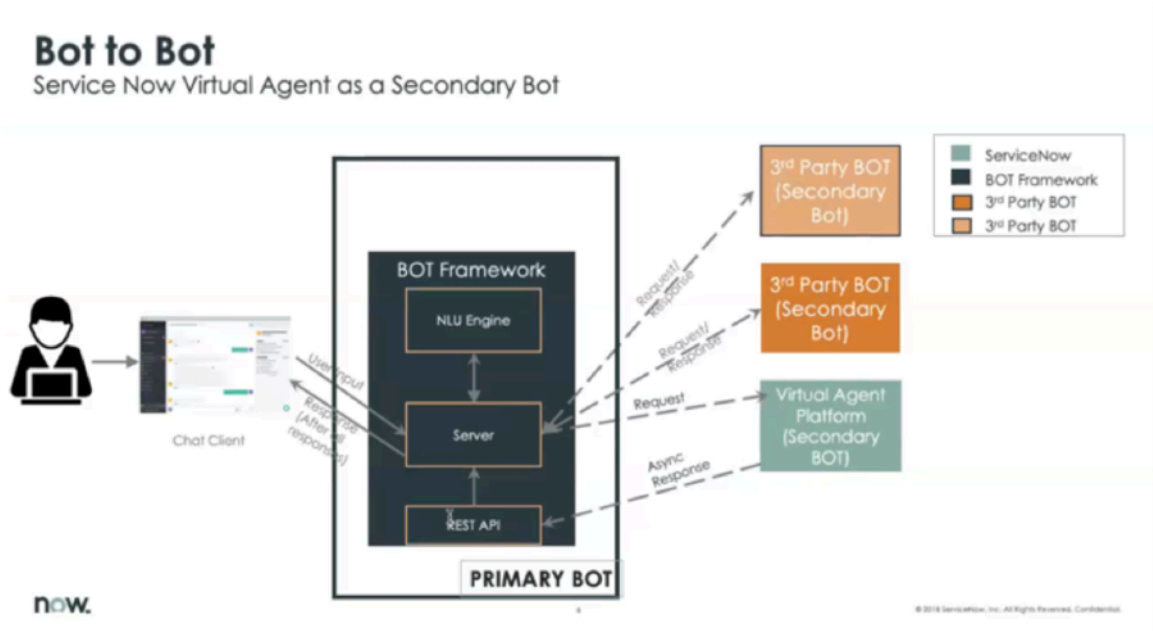
- Si le bot primaire comprend la demande d'un utilisateur final (intention), il achemine la demande vers le bot secondaire approprié, qui affiche la rubrique correspondante.
- Si le bot principal ne peut pas déterminer où acheminer une demande utilisateur, il peut diffuser la demande d'un utilisateur 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 scénarios, le ServiceNow bot informe le bot principal lorsque la demande est terminée ou lorsqu'il ne peut pas continuer à traiter la demande. Le bot principal peut alors déterminer s'il doit informer l'utilisateur final que la conversation est terminée ou 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 en tant que 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 au ServiceNow 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 pour l'API Agent virtuel
- Nombre de fois où le Agent virtuel bot tente d'obtenir une réponse
- Score de normalisation du bot

Propriétés bot-to-bot

Propriété	Description	Valeur par défaut
va.bot.to.bot.logging_enabled	À partir de la version 1.3 : option qui active la connexion pour l'API Agent virtuel . Pour activer la connexion, définissez la valeur sur `True`.	Faux
va.bot.to.bot.take.control_times	Nombre de tentatives d'obtention Agent virtuel d'une réponse, après quoi le contrôle est rendu au bot primaire.	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 primaire 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 bot-to-bot inactives

Dans les intégrations bot-to-bot (API Agent virtuel), les conversations abandonnées qui sont « 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 bot-to-bot abandonnées est d'une heure (3 600 secondes). La *`Time Out Abandoned B2B Conversations`* tâche ferme toutes les conversations bot-to-bot qui ont été ouvertes plus d'une heure (3 600 secondes). Vous (administrateurs) pouvez modifier le délai d'expiration par défaut des conversations bot-to-bot inactives 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 bot-to-bot impliquant le Agent virtuel.

Modifier la période d'expiration des conversations bot-to-bot inactives

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 bot-to-bot abandonnée reste ouverte (inactive). Lorsque la tâche s'exécute *`Time Out Abandoned B2B Conversations`* toutes les heures, elle ferme toutes les conversations bot-to-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	Entrez 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 bot à bot`
Type	Sélectionnez `un nombre entier`.
Valeur	Saisissez le nombre de secondes pendant lesquelles les conversations bot-to-bot abandonnées restent ouvertes, après la dernière réponse du demandeur. Par exemple, une valeur de 1 800 secondes (30 minutes) signifie qu'une conversation 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 inactives de 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 Tâche planifiée Conversations B2B abandonnées

Pour modifier le temps d'exécution de cette tâche planifiée toutes les heures ou pour apporter d'autres ajustements à la tâche planifiée :

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** et ouvrez l'enregistrement Time Out Abandoned B2B Conversations.
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 timing, modifiez d'autres champs du formulaire selon vos besoins.

   Par exemple, pour modifier l'intervalle d'exécution de la tâche, sélectionnez **Périodiquement** dans le champ **Exécuter**. 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, voir 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 fournisseurs

Vous pouvez configurer plusieurs applications de fournisseurs pour prendre en charge les agents IA lorsque plusieurs bots primaires les utilisent API Agent virtuel et que vous devez les distinguer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous d'être dans le API Agent virtuel périmètre de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_cs_provider_application**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une application de fournisseur.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'application du fournisseur, par exemple Bot personnalisé de l'API VA.
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur en tant que **fournisseur d'agent à agent** VA.
ID entrant	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 **Tous** > **Services web du système** > **Message REST**.
6. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de message REST.
7. Dans l'enregistrement du 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 du message REST. Elle doit être identique à l'application du fournisseur nouvellement créée.
Point de terminaison	Point de terminaison de réponse du bot primaire.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la section Méthodes HTTP, cliquez sur Nouveau pour créer une méthode ou vous pouvez remplacer la méthode GET par défaut.

Champ	Description
Nom	Nom de la méthode HTTP. Entrez `postMessage`.
Méthode HTTP	Sélectionnez **PUBLIER**.
Point de terminaison	Saisissez le point de terminaison de réponse du bot primaire.
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, consultez Configurer un message REST avec OAuth .

10. Pour utiliser l'application du fournisseur nouvellement créée, indiquez 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 du 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 d'API d'Agent virtuel

Vous pouvez transformer la demande et la réponse d'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 : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 au format standard pris en charge par l'API d'Agent virtuel avant de traiter la demande. Le point d'extension sn_va_as_service.va_api_output_transformation transforme la réponse API de l'Agent virtuel dans un format pris en charge par le bot primaire.
   - 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 du point d'extension en fonction de 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 primaire 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
  },
```

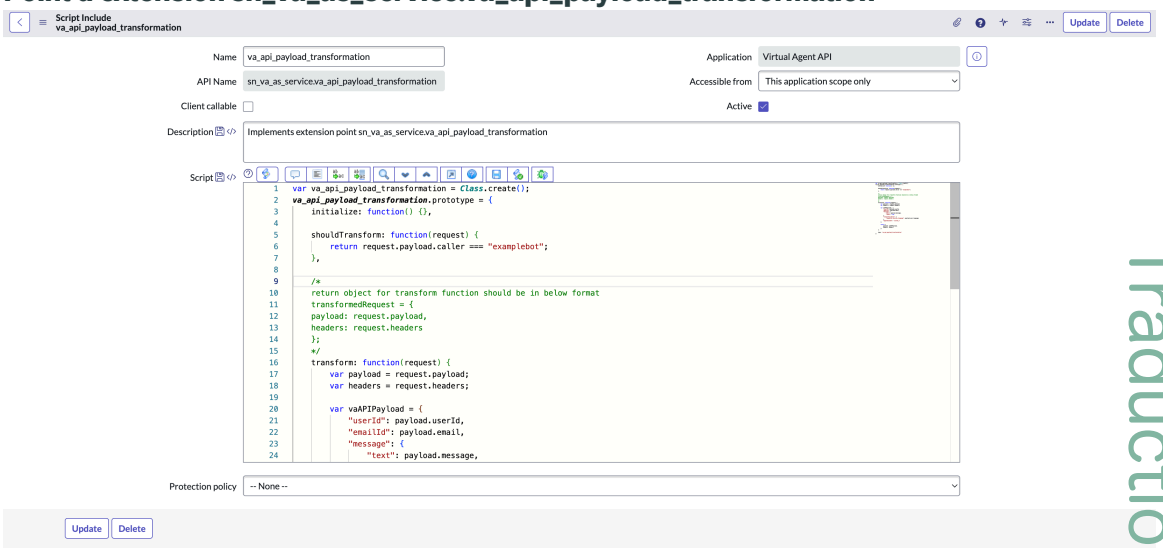
Traduction automatique

© 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. Sélectionner 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 du point d'extension en fonction de 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`*** est la charge utile de la demande reçue de l'API Agent virtuel, et ***`responsePayload`*** est la réponse de l'API Agent virtuel que vous pouvez utiliser pour construire 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,
```

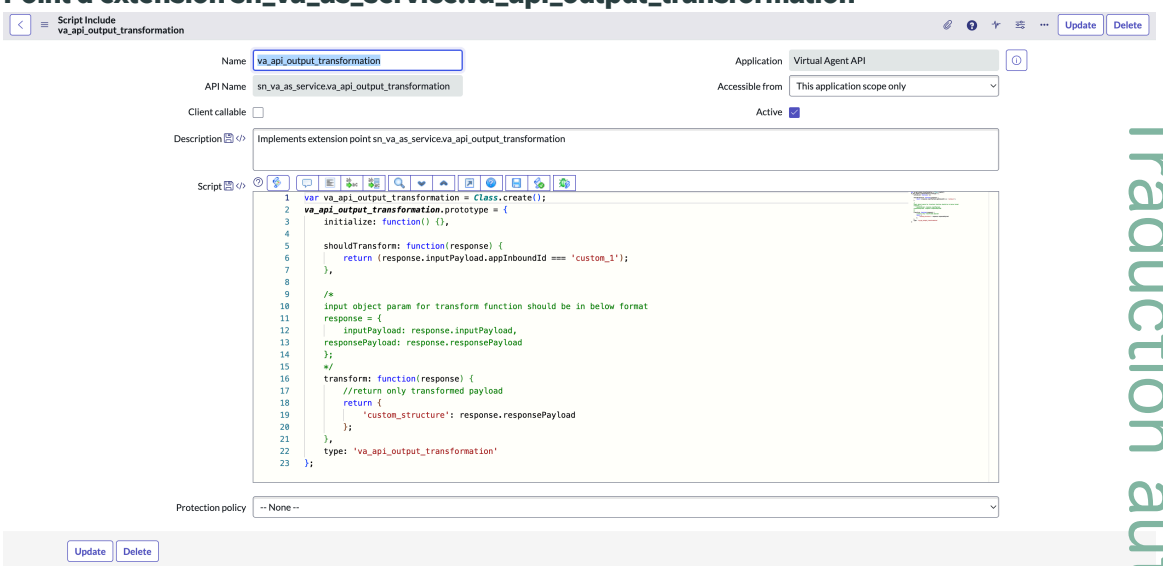
Traduction automatique

© 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 Assistants de configuration pour plus d'informations.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tous**, 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 l'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
ID de document	Sélectionnez l'enregistrement Identité du canal du fournisseur [sys_cs_provider_application] correspondant à l'API Agent virtuel .
Déploiement de Now Assist	Sélectionnez Now Assist pour Agent virtuel.
Actifs	Cochez la case **Actif** .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Utilisation Agent virtuel Bot Interconnect dans votre configuration

Utilisez cette propriété Agent virtuel Bot Interconnect pour créer une expérience de messagerie instantanée unifiée sur plusieurs canaux. Vous pouvez prendre en charge des bots secondaires, tels que Google Dialogflow, Microsoft Power Virtual Agents et ServiceNow® Agent virtuel.

Agent virtuel Bot Interconnect fonctionne comme le bot principal dans un environnement de messagerie instantanée diversifié. Elle 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 auprès de ServiceNow.

Bot Interconnect fournit les avantages suivants :

- Intégration prête avec des bots tiers tels que Google Dialogflow Power Microsoft Virtual Agents.
- Intégration facile avec ServiceNow Agent virtuel les 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 liaison de compte dans Bot Interconnect.
- Détection d'intention dans Bot Interconnect toutes les compétences prises en charge par les bots primaires et secondaires.
- Conversations sur les rubriques 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, qui unifient les rapports et les analyses.

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 de bot sont pris en charge.

Fonctionnalités et comportement par défaut

Prise en charge de la langue

Les réponses ne Bot Interconnect sont pas traduites. Bot Interconnect transmet la langue de l'utilisateur au bot secondaire et attend de celui-ci qu'il 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 en allemand sont renvoyées au bot principal.

Traduction automatique

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

Valeur du délai d'expiration du bot secondaire

La valeur du délai d'expiration est la durée maximale pendant laquelle le bot principal attend une réponse du bot secondaire. Vous pouvez transmettre une valeur de délai d'expiration personnalisée (en millisecondes) dans les propriétés du Bot Interconnect bloc de rubriques pour remplacer cela.

1. Sélectionnez le nœud **Bloc de rubriques Bot Interconnect** dans la rubrique Shell de votre instance principale.
2. Dans la zone **Paramètres supplémentaires (chaîne),** sélectionnez l'icône </>.
3. Ajoutez le script suivant :

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

   Dans cet exemple, 30 000 équivaut à 30 secondes.
4. Enregistrez et publiez la rubrique.

Conversations fermées

Les conversations sont fermées sur le bot secondaire lorsqu'un utilisateur ferme la conversation Bot Interconnect ou lorsqu'elle Bot Interconnect 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 de bot secondaire au bot primaire

Vous pouvez appliquer une logique personnalisée à la sortie de la conversation de bot secondaire dans la Bot Interconnect rubrique Shell.

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 l'include de script 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 d'agent secondaire, Agent virtuel utilise la méthode *`getControlType`* pour renvoyer le type de contrôle spécifié dans la carte de transformation du message d'agent secondaire. Le transformateur entrant fournit Google Dialogflow un bon exemple de la façon de l'utiliser.

Si la méthode de transformation appelée n'existe pas, API Agent virtuel la consigne comme une erreur.

Connexion à l'agent actif

Vous pouvez activer la connexion d'un agent actif pour acheminer une Agent virtuel interaction dans l'instance principale vers un agent actif dans l'instance secondaire. Voici les scénarios de connexion possibles.

- Si aucun agent correspondant n'est disponible dans l'instance principale pour répondre à l'interaction, Bot Interconnect les conditions de correspondance configurées dans la connexion de l'agent actif sont évaluées et l'interaction est acheminée 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, l'utilisateur se voit proposer des options dans l'ordre défini et 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 ultérieurement.
- S'il y a des agents correspondants 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 de 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® Store.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications 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 : 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** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Bot Interconnect (sn_va_bot_ic) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. 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 comme bot primaire 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 :

- Une Yokohama ServiceNow instance
- Agent virtuel Bot Interconnect Application de stockage
- Un Google Dialogflow compte

Créer un agent dans Google Dialogflow

Pour utiliser Google Dialogflow avec Agent virtuel Bot Interconnect, vous devez d'abord créer un agent dans Google Dialogflow.

Avant de commencer

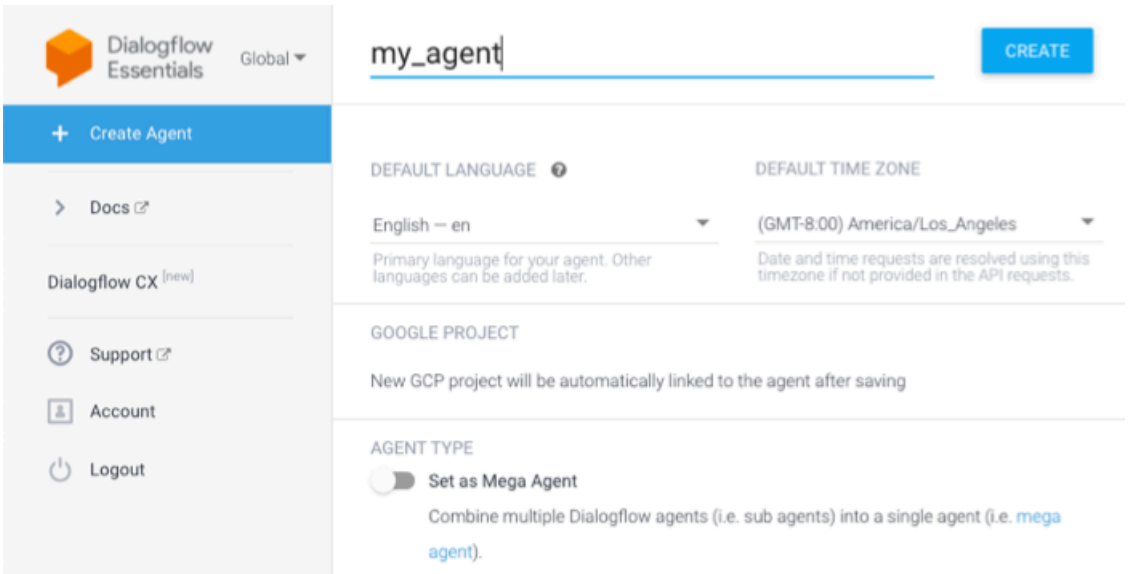
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

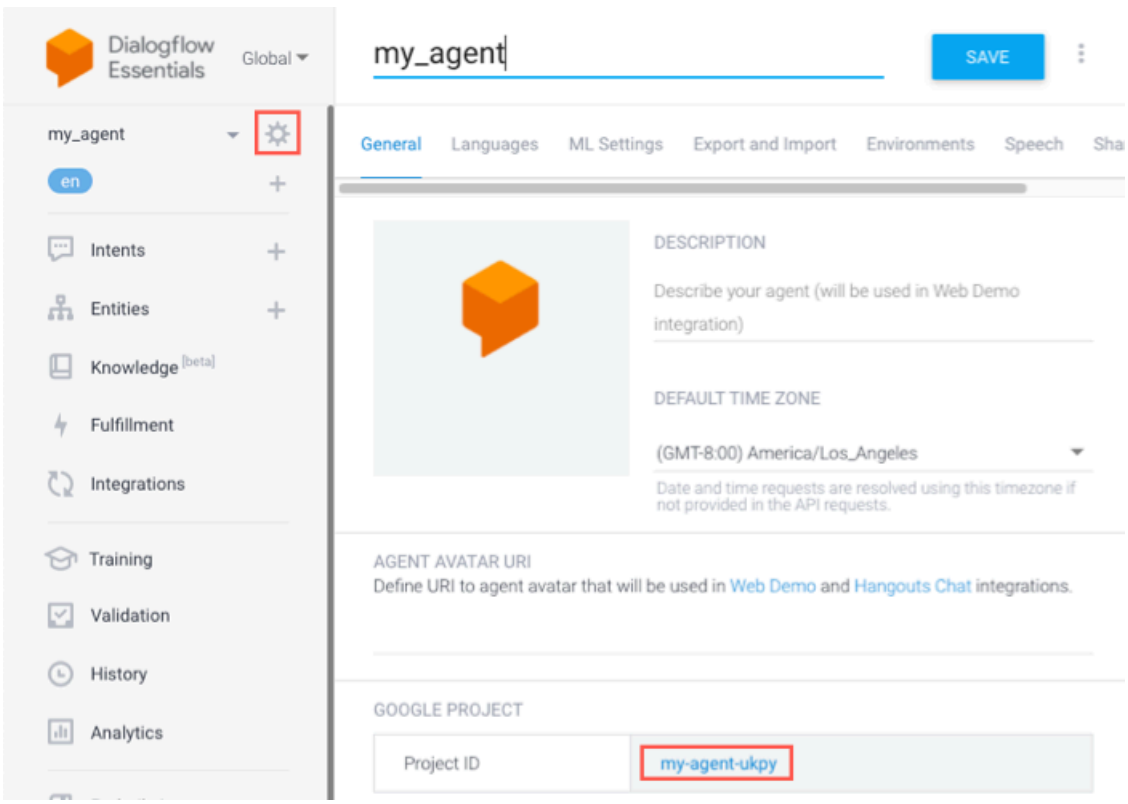
Procédure

1. Créer un agent dans Google Dialogflow: https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent



Cela crée également un nouveau Google projet.

2. Sélectionnez l'icône Paramètres de l'agent, puis recherchez l'ID du projet dans l'onglet **Général** .



3. Sélectionnez l'ID du projet.
   Le tableau de bord du projet 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.

Créer un compte de service et une clé privée pour le Google Dialogflow projet

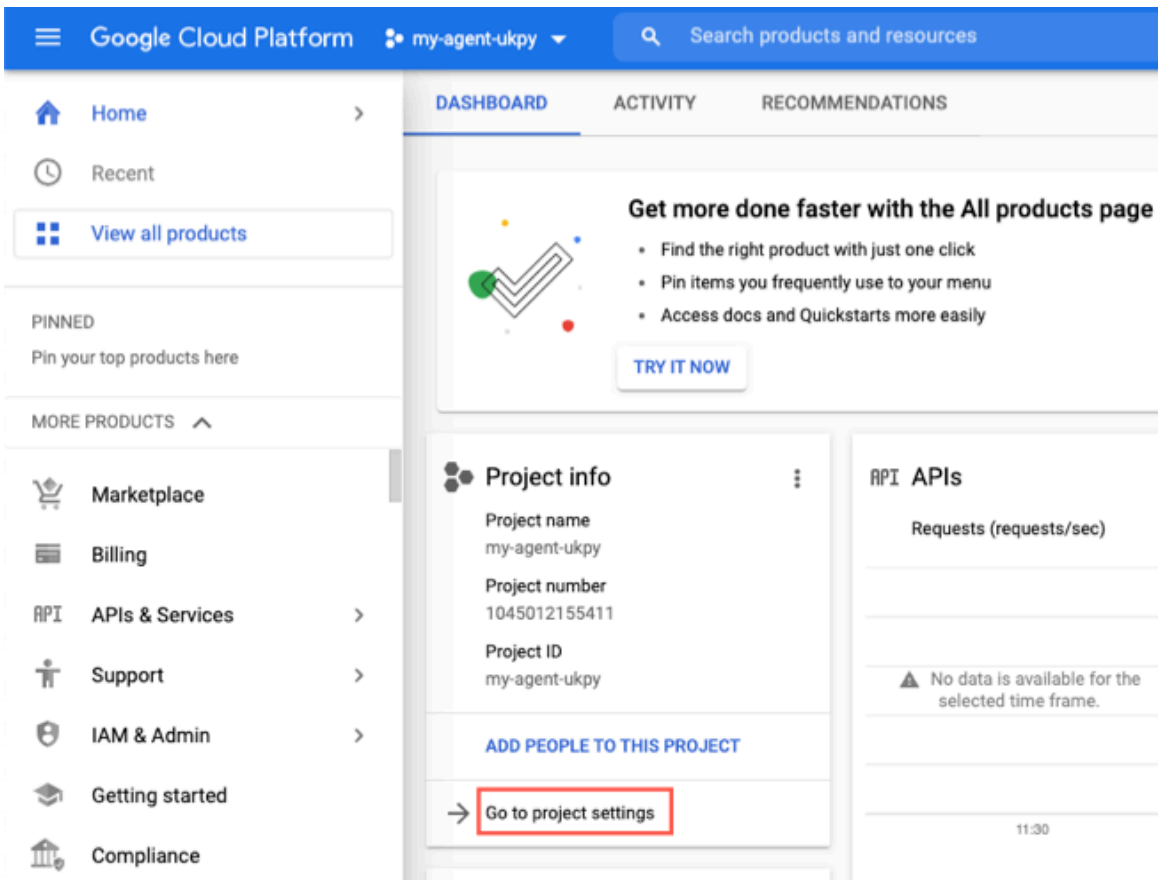
Pour utiliser Google Dialogflow avec Agent virtuel Bot Interconnect, la deuxième étape consiste à créer un compte de service et une clé privée pour le nouvel agent dans Google Dialogflow.

Avant de commencer

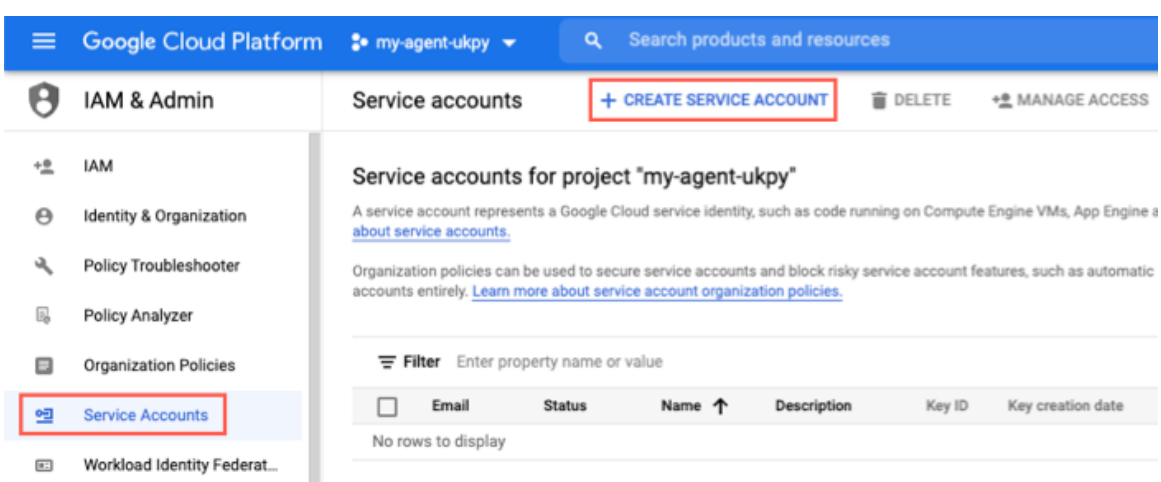
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur la page du tableau de bord du projet, cliquez sur **Accéder aux paramètres du projet**.



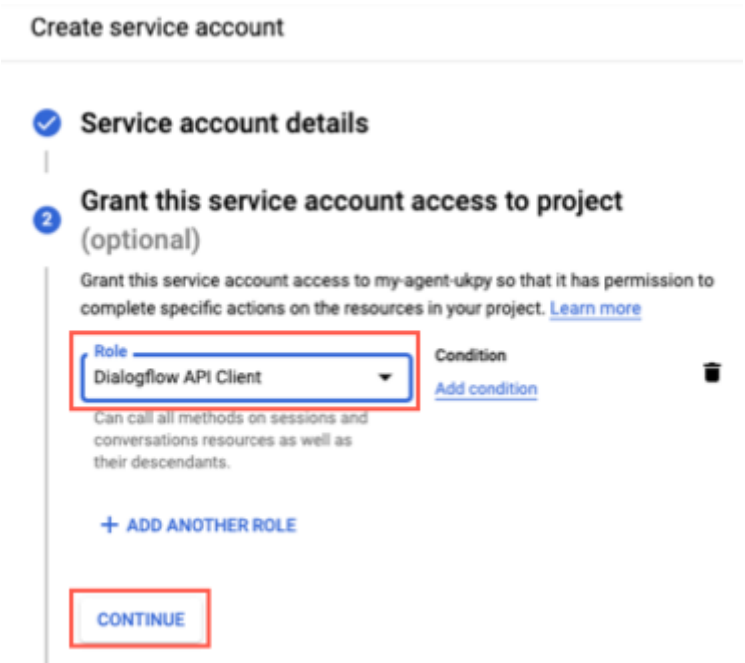
2. Sur la page IAM et administrateur, cliquez sur **Comptes de services**.
3. Cliquez sur **+ Créer un compte de service**.



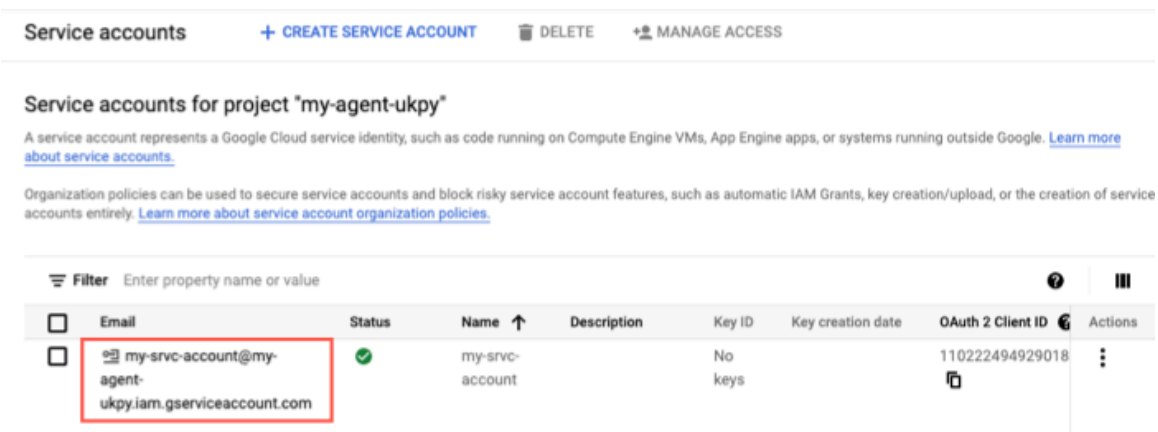
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Fournissez un nom, puis cliquez sur **Créer et continuer**.
5. Sous Sélectionner un rôle, sélectionnez **Flux de dialogue** > **Client de l'API Dialogflow**.
6. Cliquez sur **Continuer**.



7. Cliquez sur **Terminé**.
8. Cliquez sur le lien de l'enregistrement dans la colonne **E-mail** .

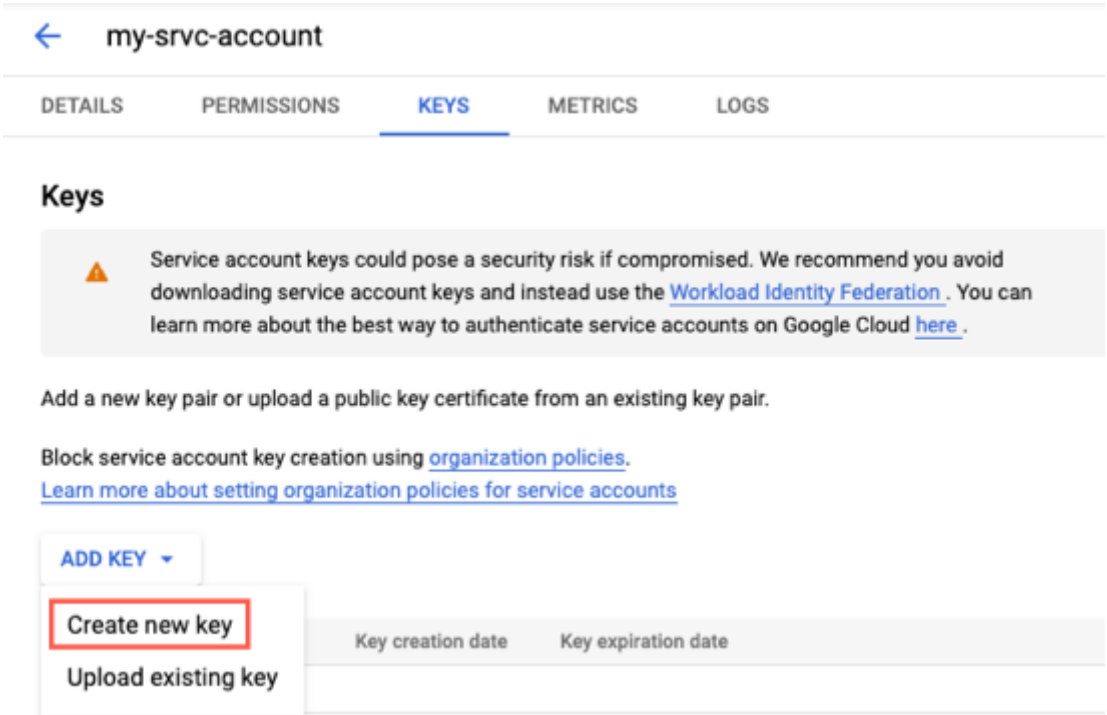


La page Détails du compte de services s'ouvre.

9. Cliquez sur l'onglet **Clés** .
10. Cliquer sur **Ajouter une clé** > **Créer une 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

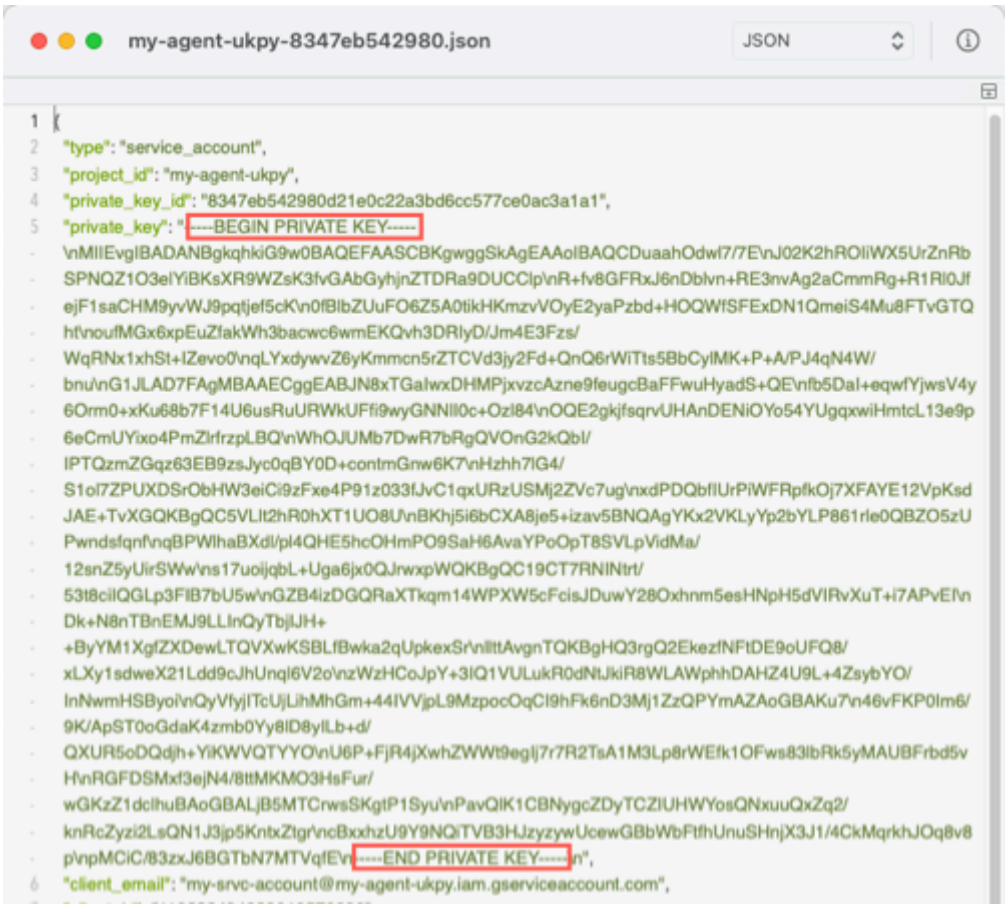
Rôle requis : admin

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 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 de la clé privée formatée en tant que fichier .pem .
   Par exemple, privatekey.pem.
5. Dans un navigateur Web, ouvrez l'URL répertoriée dans le fichier JSON du *`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 Certificats s'ouvre.
6. Copiez le certificat qui a 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 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 en maintenant la touche Ctrl enfoncée sur le dossier et sélectionnez **Nouveau terminal dans le dossier**.

b. Sous Windows, cliquez avec le bouton droit 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 au moins six caractères.

Un fichier PKCS 12 est créé avec 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 entrer un mot de passe plusieurs fois. 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 Google Dialogflow dans votre Agent virtuel instance Bot Interconnect

Pour 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 : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 de Bot Interconnect** .
3. Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une nouvelle connexion et informations d'identification**.
4. Utilisez le fichier JSON que vous avez téléchargé à l'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	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 du Google Dialogflow bot secondaire, vous devez créer au moins une Agent virtuel Bot Interconnect rubrique.

Avant de commencer

Créez une ou plusieurs intentions dans Google Dialogflow. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation Dialogflow .

Configurer les connexions Google Dialogflow dans votre Agent virtuel instance Bot Interconnect.

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

- Créer une Agent virtuel Bot Interconnect rubrique par intention Dialogflow.

  Dans le cas des rubriques NLU, chaque Agent virtuel rubrique a le même nom qu'une intention Dialogflow unique. Par exemple, si vous avez deux intentions Dialogflow nommées **commander une boisson** et **réserver un ticket**, vous devez créer deux Agent virtuel rubriques également nommées **commander une boisson** et **réserver un ticket**.

  Dans le cas des rubriques LLM, chaque Bot Interconnect rubrique a 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 de DG**. Dans ce scénario, les intentions Dialogflow sont mappées à la rubrique en tant que mots clés ou énoncés, selon votre méthode de découverte de 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 une boisson** et **réserver un billet**, vous ajouterez les deux expressions à la rubrique en tant que mots-clés ou vous les ajouterez en tant qu'énoncés à l'intention correspondante de la rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 sous forme de mots clés ou d'énoncés dans l'intention correspondante ServiceNow Agent virtuel . Dans le cas des rubriques LLM, le nom de la rubrique et la description de la Bot Interconnect rubrique doivent correspondre au nom de 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 Bot Interconnect**pour les rubriques NLU et **le bloc de rubriques Bot Interconnect - LLM** pour les rubriques LLM.
Nom de l'action	Entrer : `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 sur lesquels Bot Interconnect est déployé.

Utiliser Microsoft 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 primaire avec un Microsoft bot secondaire Power Virtual Agents. Toutes les compétences et rubriques disponibles pour Power Virtual Agents sont mises à disposition et exécutables via les canaux configurés pour ServiceNow® Bot Interconnect.

Prérequis

Cette configuration de bot nécessite les éléments suivants :

- Une Yokohama ServiceNow instance
- Agent virtuel Bot Interconnect Application de stockage
- Un Microsoft compte Power Virtual Agents pour le test

Créer une fonction JavaScript dans Microsoft Azure Visual Studio Code

Pour utiliser Power Virtual Agents avec , vous devez créer une fonction JavaScript à Agent virtuel Bot InterconnectMicrosoft Azure l'aide des exemples de fichiers de code dans 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.

Avant de commencer

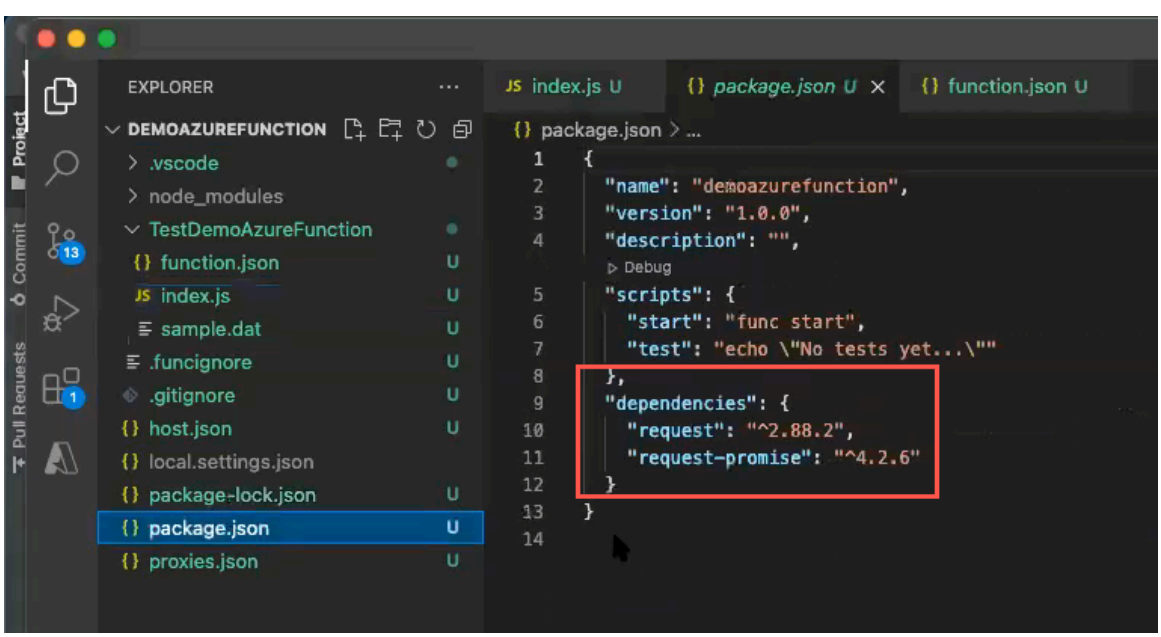
Vous aurez besoin d'un Microsoft Azure compte.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous et Microsoft Azure créez une fonction JavaScript.
   Cela implique de configurer votre environnement et de créer un projet local. Reportez-vous au Microsoft documentation pour en savoir plus.
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 bibliothèques *`request-promise`* .
   a. Dans une fenêtre de ligne de commande, modifiez les répertoires vers 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.

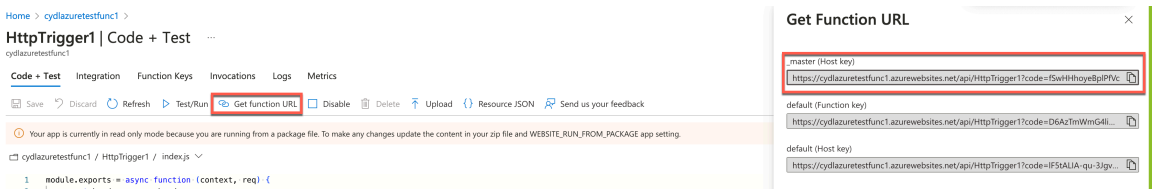


4. Déployez le projet sur Azure comme décrit dans le Microsoft documentation .
5. Depuis le portail Azure, accédez à **Toutes les ressources**.
6. Sélectionnez le nom de l'application de fonction que vous avez créée.
7. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez la fonction que vous avez créée dans l'onglet Fonctions, puis copiez l'URL de la fonction à partir de l'option Obtenir l'URL de la fonction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’URL de fonction Azure sera utilisée comme point de terminaison de bot secondaire dans votre ServiceNow instance.



Localiser et copier la clé secrète Direct Line dans Microsoft Power Virtual Agents

Pour utiliser Power Virtual Agents avec Agent virtuel Bot Interconnect, vous devez localiser et copier la clé de sécurité Direct Line dans votre compte Power Virtual Agents.

Avant de commencer

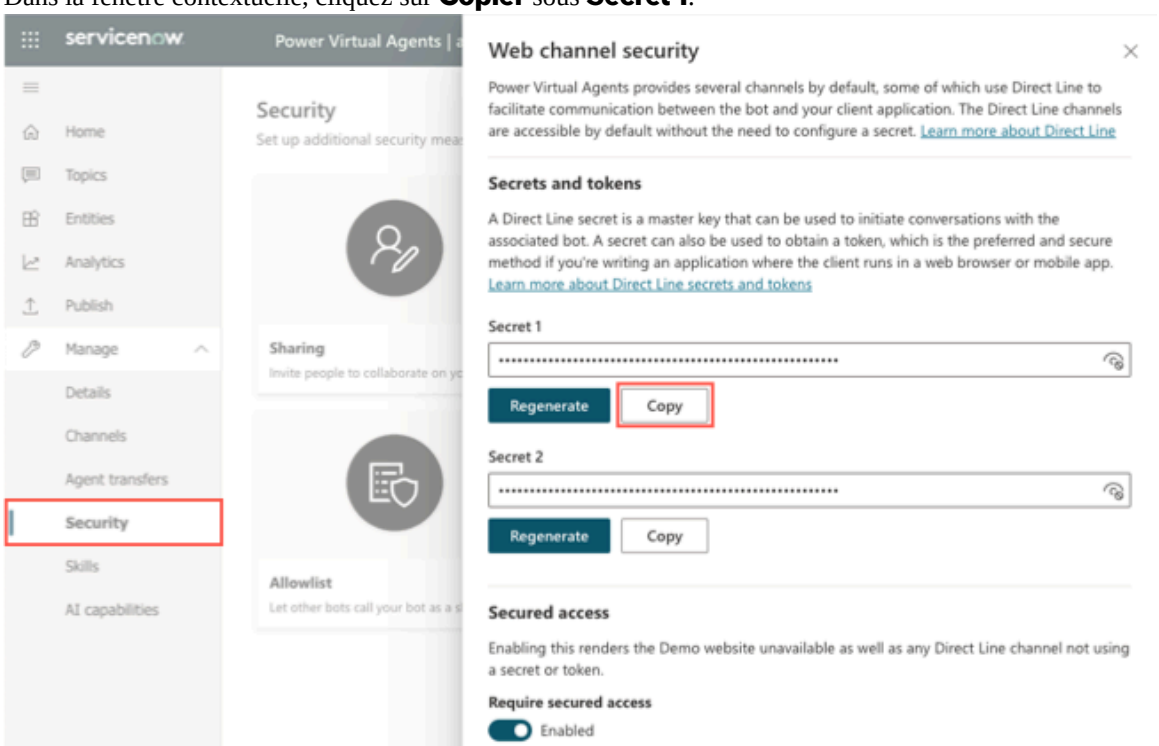
Vous devez disposer d’un Microsoft compte Power Virtual Agents avec au moins un bot.

Créer une fonction JavaScript dans Microsoft Azure Visual Studio Code.

Rôle requis : admin

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** .
4. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Copier** sous **Secret 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.

Ajouter la clé secrète Direct Line à votre Agent virtuel Bot Interconnect instance

Pour utiliser Power Virtual Agents avec Agent virtuel Bot Interconnect, vous devez ajouter la clé de sécurité Direct Line comme information d'identification dans votre Bot Interconnect instance.

Avant de commencer

Localiser et copier la clé secrète Direct Line dans Microsoft Power Virtual Agents.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Cliquez sur l'enregistrement **des 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 de Bot Interconnect**.
5. Renseignez les champs du formulaire comme suit :

Champ	Description
Nom	Tout nom unique pour les informations d'identification, tel que `Power VA Direct Line key`.
En-tête	Laisser en **tant qu'autorisation**.
Jeton statique	Entrez `Bearer` , avec un espace blanc, suivi de la clé secrète Direct Line de Power Virtual Agents. Par exemple, entrez : `Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA`

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Retourner à **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
8. Cliquez sur l'enregistrement **Bot Interconnect DirectLine Fetch MsGS** pour l'ouvrir.
9. Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une nouvelle connexion et informations d'identification**.
10. Remplissez le formulaire dans la boîte de dialogue.

Champ	Description
Nom de l'agent secondaire	Tout nom unique faisant référence au bot Power Virtual Agents.
Point de terminaison de bot secondaire	URL de la fonction Azure que vous avez copiée lors d'une étape précédente. Par exemple, saisissez `https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.net`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Entrez : dlsecret
Jeton statique	La clé de ligne directe que vous avez copiée à partir de Power Virtual Agents à l'étape précédente.

11. Cliquez sur **Créer**.

Créer une Agent virtuel rubrique d'interpréteur de commandes de Bot Interconnect pour appeler Microsoft des rubriques Power Virtual Agents

Pour accéder aux rubriques du 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 Direct Line 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 des rubriques NLU, chaque Agent virtuel rubrique porte le même nom qu'une seule rubrique Power Virtual Agents. Par exemple, si vous avez deux rubriques Power Virtual Agents nommées **commander une boisson** et **réserver un billet**, vous devez créer deux Agent virtuel rubriques également nommées **commander une boisson** et **réserver un billet**.

  Dans le cas des 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, **les 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 de rubriques. Ainsi, si vous avez deux rubriques Power Virtual Agents nommées **commander une boisson** et **réserver un billet**, vous ajouterez les deux expressions à la rubrique en tant que mots-clés ou vous les ajouterez en tant qu'énoncés à l'intention correspondante de la rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Créez une rubrique pour vos rubriques Power Virtual Agents.
   Dans le cas de rubriques NLU, incluez les noms de rubriques Power Virtual Agents sous forme de mots clés ou d'énoncés dans l'intention correspondante ServiceNow Agent virtuel . Dans le cas des 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le nœud, puis remplissez le formulaire comme suit :

Formulaire Propriétés du bloc de rubriques

Propriété	Description
Bloc de rubriques	Sélectionnez **le bloc de rubriques Bot Interconnect**pour les rubriques NLU et **le bloc de rubriques Bot Interconnect - 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. Sélectionnez l'icône </>. .
	b. Dans la fenêtre Paramètres supplémentaires (chaîne), ajoutez ce code :
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Publier**.

Que faire ensuite

Testez votre configuration. Vous pouvez exécuter les rubriques disponibles dans le bot secondaire à partir des canaux sur lesquels Bot Interconnect est déployé.

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 primaire 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 devez procéder comme suit :

- Deux Yokohama ServiceNow instances.
- Sur l'instance primaire : Agent virtuel Bot Interconnect Application du magasin
- Sur l'instance secondaire :
  - Agent virtuel API v3.8.x ou ultérieure
  - Agent virtuel L'API sur l'instance secondaire doit être en mode synchrone ou 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.

Utiliser ServiceNow Agent virtuel comme bot secondaire en mode synchrone ou asynchrone

Utilisez-le ServiceNow Agent virtuel comme bot secondaire en mode synchrone ou asynchrone avec Bot Interconnect.

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow Agent virtuel comme 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 pour l'utiliser ServiceNow® Agent virtuel comme bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'instance secondaire, accédez à **Tout**, puis saisissez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez l'enregistrement Bot à bot.
3. Cochez la case **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 comme bot secondaire avec Agent virtuel Bot Interconnect.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'instance de bot secondaire, accédez à **Tous** > **Services web du système** > **Sortant** > **Message REST**.
2. Sélectionnez l'enregistrement Agent virtuel à bot.
3. Dans le champ Point de terminaison , spécifiez l'URL du point de terminaison sortant de l'instance principale ServiceNow® sur laquelle les Agent virtuel réponses sont publiées. `http://<instance principale>/api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response`
4. Dans l'onglet Authentification, 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 l'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).

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Cliquez sur l'enregistrement **d'intégration de l'API VA de Bot Interconnect** pour l'ouvrir.
3. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique, par exemple `Bot secondaire SNow`.
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, entrez `https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integration`.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
7. Sur la page Informations d'identification, cliquez sur **Nouveau**.
8. Cliquez sur **Informations d'identification du jeton de hachage de Bot Interconnect** ou **Informations d'identification du jeton statique de Bot Interconnect** comme type.
9. Remplissez les champs du formulaire.

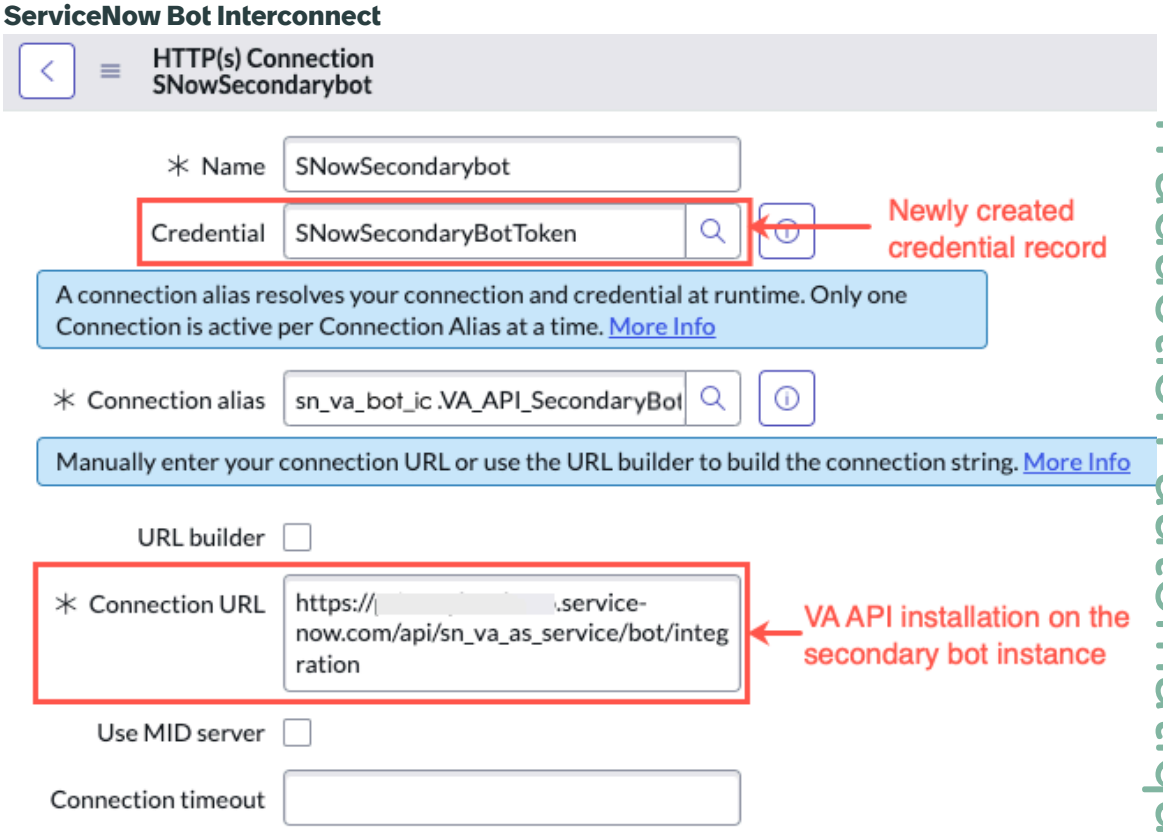
Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour les informations d'identification. Par exemple, `SNowSecondaryBotToken`.
Jeton statique	
En-tête	`Entrez jeton`.
Jeton statique	Entrez un mot de passe.
Jeton de hachage	
En-tête	Entrez `x-b2b-signature`.
Algorithme	Sélectionnez **HmacSHA1**.
Secret de hachage	Saisissez le secret de hachage.
Algorithme d'authentification	Sélectionnez l'algorithme à utiliser. Par exemple, **Authentification du jeton de hachage 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.

10. Cliquez sur **Envoyer**.
11. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
12. Cliquez sur l'enregistrement **d'intégration de l'API VA de Bot Interconnect** 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.

Enregistrement de connexion et d'informations d'identification dans l'instance ServiceNow Bot Interconnect



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 : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 de Bot Interconnect** pour l'ouvrir.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique, par exemple SNowSecondaryBotAttachment.
Informations d'identification	Laissez ce champ vide pour l'instant.
Alias de connexion	Utilisez la valeur par défaut.
URL de connexion	Entrez l'URL de votre instance secondaire. Par exemple, entrez https://secondary-instance-name.service-now.com/.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Accédez à la **Tous** > **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. Remplissez les champs du formulaire.

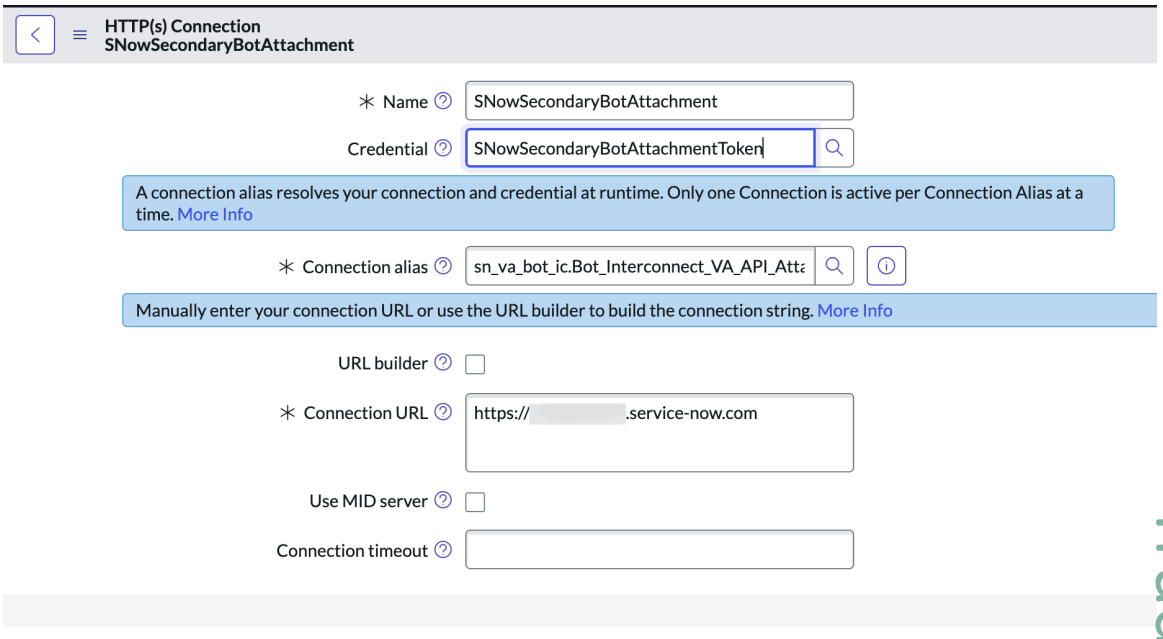
Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour les informations d'identification. Par exemple, SNowSecondaryBotAttachmentToken.
Informations d'identification pour l'authentification de base	
Nom d'utilisateur	Entrez le nom d'utilisateur que vous souhaitez envoyer comme information d'identification d'authentification de base.
Mot de passe	Entrez le mot de passe que vous souhaitez envoyer comme information d'identification 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 **Tous** > **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 de Bot Interconnect** 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 ServiceNow Bot Interconnect



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 : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous que le type d'authentification (statique ou de hachage) et le secret de jeton ou de hachage dans l'instance secondaire sont les mêmes que le type et le secret de jeton ou de hachage dans l'instance Bot Interconnect .

Procédure

1. Accédez à la **Tous**, puis entrez `token_verification.list` dans le filtre.
2. Sur la page Token Verifications (Vérifications des jetons), cliquez sur **New (Nouveau)**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de vérification de jeton

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le jeton d'authentification, tel que `SNSecondaryBotToken`.
Jeton	Le jeton statique ou le 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 **Tous**, puis entrez `message_auth.list` dans le filtre.
6. Sur la page Authentification du message, cliquez sur **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'authentification de message

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification de message, par exemple `SNtoSNAuthtoken`.
Fournisseur	Nom du fournisseur, par exemple `ServiceNowProvider`.
Nom du groupe	Nom utilisé pour classifier le fournisseur.
Portail de services	Définissez ce champ pour lier les utilisateurs sur Agent virtuel les intégrations telles que Slack et Microsoft Teams vers une page de connexion à un portail de services. Si le champ est vide, Agent virtuel redirige les utilisateurs vers la page de connexion de l'instance.
Vérification du message entrant	Nom du jeton d'authentification que vous avez créé dans l'instance secondaire. Par exemple, `SNSecondaryBotToken`.
Création de message sortant	Nom du jeton d'authentification que vous avez créé dans l'instance secondaire. Par exemple, `SNSecondaryBotToken`.
Jeton de service sortant	Nom du jeton d'authentification que vous avez créé dans l'instance secondaire. Par exemple, `SNSecondaryBotToken`.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Accédez à la **Tous**, puis entrez `sys_cs_provider_application.list` dans le filtre.
10. Ouvrez l'enregistrement d'application d'agent virtuel à fournisseur de bot.
11. Dans le champ **Authentification du message** , sélectionnez le nom de l'enregistrement d'authentification de 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 comme 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 rubriques secondaires Agent virtuel avec 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 des 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 nommées **commander une boisson** et **réserver un billet**, vous devez créer deux Agent virtuel Bot Interconnect rubriques également nommées **commander une boisson** et **réserver un billet**.

  Dans le cas des rubriques LLM, chaque Bot Interconnect rubrique a 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, **les problèmes de commande SVA**. Dans ce scénario, les rubriques secondaires Agent virtuel sont mappées à la rubrique shell en tant que mots clés ou énoncés, selon votre Bot Interconnect méthode de découverte de rubriques. Ainsi, si vous avez deux rubriques secondaires Agent virtuel nommées **commander une boisson** et **réserver un billet**, vous ajouterez les deux phrases à la Bot Interconnect rubrique en tant que mots-clés ou vous les ajouterez en tant qu'énoncés à l'intention correspondante de la Bot Interconnect rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 de rubriques secondaires Agent virtuel sous forme de mots clés ou d'énoncés dans l'intention correspondante Bot Interconnect . Dans le cas des rubriques LLM, le nom de la rubrique et la description de la Bot Interconnect rubrique doivent correspondre au nom de 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 Bot Interconnect**pour les rubriques NLU et **le bloc de rubriques Bot Interconnect - 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 principale

Activez la connexion d'un agent actif sur l'instance principale 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

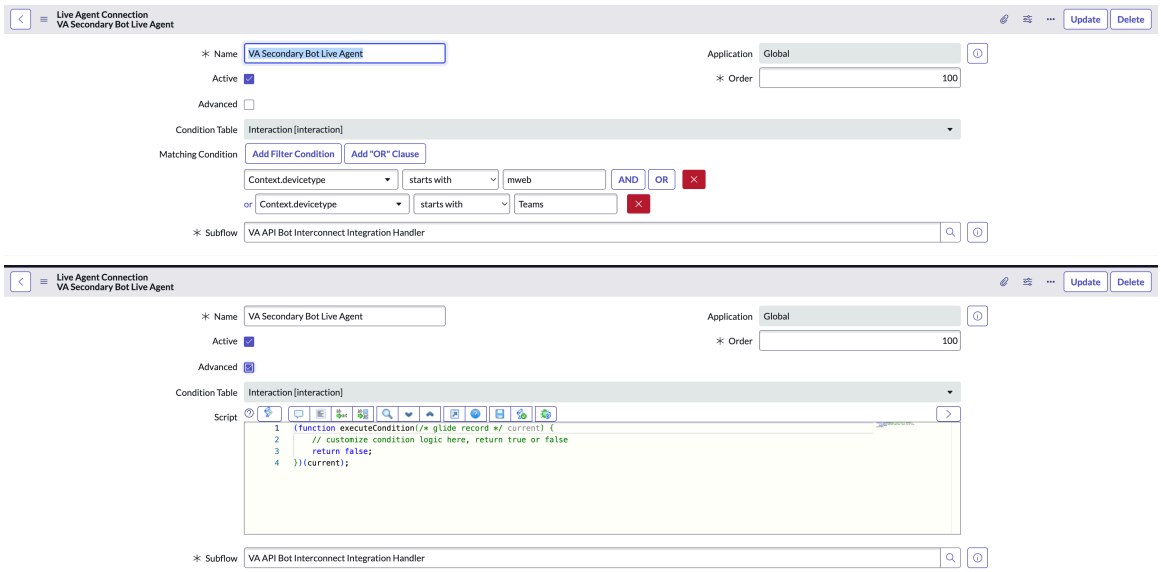
1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Connexions à l'agent actif**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une connexion.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Connexion à l'agent actif

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion
Actifs	Case à cocher pour activer la connexion
Ordre	S'il existe plusieurs connexions d'agents actifs correspondantes, la valeur saisie dans ce champ détermine l'ordre dans lequel les connexions correspondantes sont affichées à l'utilisateur.
Avancés	La sélection de cette case à cocher ouvre 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 Interaction.
Script	Script JavaScript qui spécifie les conditions de l'interaction à acheminer vers cette connexion d'agent actif. La condition dans l'éditeur de script doit être évaluée comme vraie. ce champ n'est activé que lorsque vous cochez la case **Avancé** .
Flux secondaire	Le flux secondaire transforme la demande au format de demande d'instance secondaire et achemine la demande vers l'instance secondaire. Sélectionnez **Gestionnaire d'intégration de Bot Interconnect de l'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

Exécutions de débogage Studio de workflow de votre Agent virtuel Bot Interconnect intégration de bot secondaire Agent virtuel

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, voir Ajouter une propriété système .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans l'instance, modifiez la rubrique shell que vous avez créée dans Agent virtuel:Bot Interconnect

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

   b. Ouvrez la rubrique shell que vous avez créée lors d'une étape précédente.

   c. Dans l'onglet **Flux** , sélectionnez le bloc de rubriques Bot Interconnect.

   d. Dans le champ Paramètres **supplémentaires (chaîne),** sélectionnez l'icône 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. Sélectionnez Enregistrer.

f. Enregistrez la rubrique.

2. Activez le débogage du contexte d'exécution dans Studio de workflow.

a. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus** > **Gestion des flux** > **Paramètres**.

b. Sur la page Paramètres, sélectionnez **Nouveau**.

c. Dans le champ **Flux/Flux secondaire/Action**, sélectionnez l'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. Sélectionnez **OK**.

f. Dans le champ **Génération de rapports** , sélectionnez **Trace de développeur**.

g. Sélectionnez **Soumettre**.

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 , quels que soient leur langue et leur localisation. Localisez professionnellement vos conversations, 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 utilisant des linguistes qui peuvent traduire vos sujets dans les langues souhaitées. Bien que cette option produise les meilleurs résultats pour les utilisateurs, 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 soigneusement peser les coûts et les avantages et définir des attentes appropriées pour vos objectifs de déploiement.

Prise en charge linguistique directe (localisation professionnelle)

Une stratégie linguistique directe emploie un linguiste expert pour configurer les entités, les intentions, les chaînes, les mots-clés et le vocabulaire, qui sont ensuite utilisés pour faire correspondre les énoncés de l'utilisateur 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 plus précisément les mots et les phrases qu'il peut 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 des traductions de linguistes professionnels et des modules d'extension de langue correspondants ServiceNow

Avantages	Contraintes
• Des traductions plus précises • Pour les langues prises en charge, les intentions et les entités NLU sont localisées	• Nécessite plus de ressources pour la création et la maintenance • Délai d'exécution plus long • Coûts de mise en œuvre plus élevés • 5 langues prennent en charge l'intention et l'entité NLU • 12 langues prennent uniquement en charge l'intention NLU • L'augmentation de la couverture n'est généralement pas évolutive • Pas facilement extensible

Traduction automatique

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

Utilisation des traductions de linguistes professionnels et des modules d'extension de langue correspondants ServiceNow (suite)

Avantages	Contraintes
	Pour plus d'informations, consultez Prise en charge linguistique pour NLU les services.

Détection dynamique de la langue 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 ne dispose que d'un contexte minimal. La précision peut être diminuée dans cette situation. Vérifiez auprès de votre fournisseur de services de traduction s'il est possible d'exclure des mots de la traduction ou d'associer du vocabulaire à des synonymes spécifiques.

Utilisation de la traduction dynamique avec les modules d'extension de langue pris en charge ServiceNow

Avantages	Contraintes
• Réduction des coûts de mise en œuvre • Délai d'exécution plus rapide • Moins d'entretien humain • ServiceNow fournit 22 modules d'extension linguistiques avec traductions de base	• Évolutivité limitée • Extensibilité limitée • 5 langues prennent en charge l'intention et l'entité NLU • 12 langues prennent uniquement en charge l'intention NLU Pour plus d'informations, consultez Prise en charge linguistique pour NLU les services.

La traduction automatique dynamique pour les langues qui ne sont pas prises en charge sur la ServiceNow plateforme offre une couverture, mais la qualité de l'expérience utilisateur peut être inférieure.

Utilisation de la traduction dynamique avec des langues non prises en charge

Avantages	Contraintes
• Réduction des coûts de mise en œuvre • Délai 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 pour l'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.

Utilisation de la traduction dynamique avec des langues non prises en charge (suite)

Avantages	Contraintes
• Hautement évolutif • Hautement extensible	

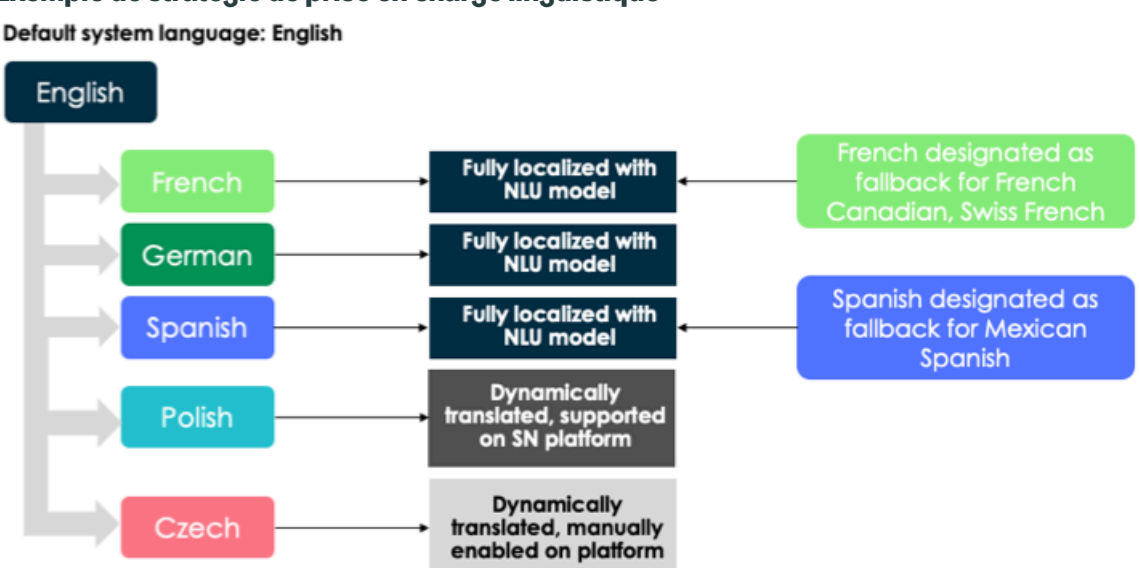
Stratégies de déploiement multilingues

En fonction des besoins de votre base d'utilisateurs, vous pouvez souhaiter une combinaison de solutions pour maximiser à la fois l'expérience utilisateur et l'accès. Par exemple, vous pouvez choisir de localiser professionnellement les langues prioritaires et d'en traduire d'autres dynamiquement. Par exemple, si 95 % de vos utilisateurs parlent six langues, vous pouvez décider de faire appel à un linguiste pour traduire vos sujets dans ces six langues. Vous pouvez ensuite utiliser Traduction dynamique pour 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 mexicains espagnols en désignant l'espagnol comme langue de secours pour cette région.

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 une langue prise en charge 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 rubriques NLU est exécutée via le modèle anglais. Le tchèque n'étant 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**et sélectionnez **Aperçus de localisation** dans la liste des liens du panneau latéral.

Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord Aperçus de localisation .

Utilisation de la détection de la langue et de la traduction automatique dynamique dans des Agent virtuel conversations de messagerie instantanée améliorées

Activez une combinaison de détection de langue et de traduction automatique pour Agent virtuel améliorer l'expérience de messagerie instantanée de divers utilisateurs. Vous pouvez désigner des langues de secours pour les paramètres régionaux ou traduire dynamiquement des langues qui ne sont pas localisées professionnellement ou qui ne sont pas prises en charge dans la découverte de rubriques.

Les utilisateurs de la messagerie instantanée sont plus à l'aise pour avoir des conversations dans leur langue préférée. Leur langue préférée est définie dans la préférence linguistique du profil de l'utilisateur. Par exemple, Agent virtuel salue les utilisateurs dans la langue préférée spécifiée dans leur profil d'utilisateur. Mais si un utilisateur répond dans une autre langue, Agent virtuel il peut détecter le changement. En fonction de votre expérience utilisateur, les utilisateurs reçoivent une invite indiquant s'ils souhaitent basculer la langue de conversation vers la langue détectée ou la langue de conversation est automatiquement mise à jour vers la langue détectée. Une fois que la langue est passée à la langue détectée, cette langue devient la langue de la conversation pour le reste de la conversation. Mais dans de nombreux cas, les utilisateurs n'ont pas le contrôle de leur langue préférée, en particulier s'ils sont des utilisateurs invités.

Les conversations d'invités ne prennent pas en charge la détection de langue si les sessions d'invité pouvant être reprises ne sont pas activées. C'est pourquoi la détection de la langue et la traduction automatique dynamique peuvent améliorer l'expérience de messagerie instantanée, en particulier si vous avez des conversations qui n'ont pas été localisées dans certaines langues. Par exemple, votre organisation peut régulièrement localiser en espagnol et en français, mais vous pouvez également prendre en charge le néerlandais et le danois. Vous pouvez activer Traduction dynamique ces langues sur votre ServiceNow® instance.

Vous pouvez également utiliser la détection de la langue pour prendre en charge les codes de langue personnalisés ou spécifiques aux paramètres régionaux. Par exemple, vous pouvez désigner l'espagnol (es) comme langue de secours pour l'espagnol mexicain (es-mx) afin de garantir à ces utilisateurs une bonne expérience utilisateur.

Agent virtuel Les conversations peuvent être traduites de manière dynamique. Agent virtuel utilise des traductions de plateforme. Si aucune traduction de plateforme n'est trouvée, elle Traduction dynamique est utilisée à la place. Si certaines conversations ont été traduites par un professionnel, vous devez désactiver la traduction dynamique pour ces langues spécifiques. Les traductions expertes 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 a été 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. Cette table est effacée toutes les 24 heures pour s'assurer que les traductions les plus récentes stockées dans

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 table Message [sys_ui_message] sont référencées. Le stockage de texte déjà traduit entraîne moins d'appels de traduction dynamique à des services de traduction tiers. Pour plus d'informations 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 activer Traduction dynamique certaines rubriques et chaînes de caractères non traduites. Une fois votre déploiement dans cette langue 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 découvrir une démonstration d'utilisation d'Agent virtuel avec Traduction dynamique.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la détection de la langue indépendamment de Traduction dynamique.

Détection et Traduction dynamique processus de langue dans les Agent virtuel conversations de messagerie instantanée améliorées

Lorsque vous activez la détection de langue et Traduction dynamique pour Agent virtuel d'autres langues, divers utilisateurs ont accès à votre Agent virtuel environnement de messagerie instantanée.

Pour plus d'informations sur l'activation de la détection de la langue, reportez-vous à la section Activer Traduction dynamique pour les langues dans Agent virtuel. Pour plus d'informations sur l'activation de la traduction dynamique, reportez-vous à la section Service multilingue pour Now Assist les applications.

La détection de la langue ne s'applique qu'au premier énoncé entré dans la conversation. Le changement de langue ne peut pas se produire au milieu d'une conversation. Au cours des conversations de messagerie instantanée améliorées par LLM, la langue conversationnelle bascule automatiquement vers la langue détectée de l'utilisateur. Ce changement automatique peut se produire lorsqu'un utilisateur saisit un énoncé au début d'une nouvelle conversation ou dans le champ de recherche de la page d'accueil. Si la langue de conversation ne bascule pas automatiquement vers la langue détectée, la langue de conversation préférée continue. La liste suivante détaille les quelques exceptions dans une conversation de messagerie instantanée améliorée qui ne changeraient pas automatiquement la langue de la conversation :

- Le module d'extension de langue pour la langue détectée de l'utilisateur n'est pas installé.
- Le module d'extension de langue pour la langue détectée de l'utilisateur n'était pas installé et la traduction dynamique n'était pas activée.
- Le niveau de fiabilité de la langue détectée n'a pas atteint le seuil.

Remarque :
Si la langue conversationnelle ne passe pas automatiquement à la langue détectée, redémarrez la conversation et essayez de saisir un énoncé plus spécifique. La saisie d'un énoncé plus spécifique peut améliorer le score de confiance et entraîner un basculement automatique vers la langue détectée par l'utilisateur.

Lorsque la détection de langue est désactivée, aucun changement de langue conversationnelle ne peut se produire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 langue système par défaut définit la langue de session par défaut de tous les utilisateurs.La langue de session par défaut de cet utilisateur définit la langue de la conversation. Lorsqu'un utilisateur saisit un énoncé qui n'est pas reconnu comme langue système, les résultats dépendent de votre configuration pour cette langue.

Les exemples suivants montrent comment une langue conversationnelle peut être affectée en fonction des paramètres de détection de langue et de traduction dynamique :

Remarque :
Si vous créez des règles d'exclusion pour Traduction dynamique, ces termes exclus sont respectés pendant Traduction dynamique. Pour plus d'informations sur la section Cadre de travail d'exclusion dans Traduction Cadre de travail d'exclusion dynamique.

Détection de la langue et Traduction dynamique paramètres et résultats de configuration

Configuration de la langue	Résultats dans des conversations de Agent virtuel messagerie instantanée améliorées par LLM
La détection de la langue est activée, mais pas Traduction dynamique	Les réponses linguistiques peuvent s'afficher différemment selon que la localisation a été effectuée ou non pour ces rubriques. La langue de la conversation peut continuer dans la langue détectée selon que les enregistrements de localisation de ces rubriques ont été inclus ou non. Si les enregistrements de localisation ne sont pas fournis, la langue de conversation se poursuivra dans la langue de conversation préférée. Si la langue détectée est un local ou un autre code de langue qui a été configuré avec une langue de secours, la langue de conversation bascule vers une langue précédemment localisée ou la conversation se poursuit dans la langue de conversation préférée.
Détection de la langue et Traduction dynamique sont activés	Si la langue détectée est activée pour la traduction dynamique dans Agent virtuel les paramètres de messagerie instantanée et que le niveau de fiabilité est atteint, la conversation bascule automatiquement vers la langue détectée. Par exemple, la langue conversationnelle préférée est l'anglais, mais l'utilisateur saisit un énoncé en espagnol. La langue de la conversation passe automatiquement à l'espagnol. L'utilisateur voit l'intégralité de la conversation en espagnol, même si seule la Agent virtuel réponse est traduite dynamiquement et non l'énoncé de l'utilisateur. Lorsque l'utilisateur démarre une nouvelle messagerie instantanée, la langue de conversation préférée reprend. Dans cet exemple, l'anglais serait la langue de conversation et l'utilisateur doit saisir un énoncé initial en espagnol pour déclencher la détection de la langue afin de pouvoir avoir une autre conversation en espagnol.

Le processus de détection de la langue et de traduction automatique dynamique fonctionne selon les principes suivants :

- La détection de la langue n'a lieu qu'une fois par conversation, lors de l'énoncé initial.

  Si un utilisateur tente de changer la langue au milieu d'une conversation, Agent virtuel renvoie un message Je n'ai pas compris .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la conversation s'est fermée et a redémarré, la langue utilisée dans la conversation suivante est la langue de conversation préférée.
- Si la langue détectée par l'utilisateur est la même que la langue préférée, l'utilisateur ne change pas de langue.
- Si aucune langue de secours n'est spécifiée dans la langue détectée d'un utilisateur et que la traduction dynamique n'est pas activée pour cela, la conversation se poursuit dans la langue préférée.
- Si la langue détectée d'un utilisateur n'est pas activée sur l'instance, la conversation se poursuit dans la langue préférée. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .

Remarque :
Recherche IA les résultats ne sont pas traduits.

Traduction dynamique et Messagerie instantanée d'agent

Si Traduction dynamique cette option est activée Agent virtuel , mais désactivée pendant Messagerie instantanée d'agent, l'agent actif verra ce que l'utilisateur voit. Si l'utilisateur a démarré la conversation dans une autre langue et que la langue conversationnelle change, l'agent actif voit la conversation dans la langue détectée de l'utilisateur. Cela peut entraîner une certaine confusion tant pour l'agent que pour le client. Pour résoudre ce problème, envisagez d'activer Traduction dynamique également Pour Messagerie instantanée d'agent . Pour plus de détails, voir Configurer Traduction dynamique pour le chat d'agent.

Langues prises en charge

Pour obtenir de meilleurs résultats, installez les modules d'extension de langue pour chaque langue qui utilise la ServiceNow traduction dynamique. Pour obtenir la 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 sur 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 par les canaux suivants :

- ServiceNow widget de messagerie instantanée
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

Remarque :
La Agent virtuel fenêtre de test de rubrique peut identifier les énoncés utilisateur 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 dynamique :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.

- ServiceNow Client mobile
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

Utilisation de la détection de langue et de la traduction automatique dynamique dans les Agent virtuel NLU conversations de messagerie instantanée standard et LLM

Activez une combinaison de détection de langue et de traduction automatique pour Agent virtuel améliorer l'expérience de messagerie instantanée de divers utilisateurs. Vous pouvez désigner des langues de secours pour les paramètres régionaux ou traduire dynamiquement des langues qui ne sont pas localisées professionnellement ou qui ne sont pas prises en charge dans la découverte de rubriques.

Les utilisateurs de la messagerie instantanée sont plus à l'aise pour avoir des conversations dans leur langue préférée. Leur langue préférée est définie dans la préférence linguistique du profil de l'utilisateur. Par exemple, Agent virtuel salue les utilisateurs dans la langue préférée spécifiée dans leur profil d'utilisateur. Mais si un utilisateur répond dans une autre langue, Agent virtuel il peut détecter le changement. En fonction de votre expérience utilisateur, les utilisateurs reçoivent une invite indiquant s'ils souhaitent basculer la langue de conversation vers la langue détectée ou la langue de conversation est automatiquement mise à jour vers la langue détectée. Une fois que la langue est passée à la langue détectée, cette langue devient la langue de la conversation pour le reste de la conversation. Mais dans de nombreux cas, les utilisateurs n'ont pas le contrôle de leur langue préférée, en particulier s'ils sont des utilisateurs invités.

Les conversations d'invités ne prennent pas en charge la détection de langue si les sessions d'invité pouvant être reprises ne sont pas activées. C'est pourquoi la détection de la langue et la traduction automatique dynamique peuvent améliorer l'expérience de messagerie instantanée, en particulier si vous avez des conversations qui n'ont pas été localisées dans certaines langues. Par exemple, votre organisation peut régulièrement localiser en espagnol et en français, mais vous pouvez également prendre en charge le néerlandais et le danois. Vous pouvez activer Traduction dynamique ces langues sur votre ServiceNow® instance.

Vous pouvez également utiliser la détection de la langue pour prendre en charge les codes de langue personnalisés ou spécifiques aux paramètres régionaux. Par exemple, NLU la découverte de rubriques 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, afin de garantir à ces utilisateurs une bonne expérience client.

Agent virtuel Les conversations peuvent être traduites de manière dynamique. Agent virtuel utilise des traductions de plateforme. Si aucune traduction de plateforme n'est trouvée, elle Traduction dynamique est utilisée à la place. Si certaines conversations ont été traduites par un professionnel, vous devez désactiver la traduction dynamique pour ces langues spécifiques. Les traductions expertes de vos NLU modèles, 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

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'autre des tables. Une fois qu'un appel de traduction dynamique a été 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. 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. Le stockage de texte déjà traduit entraîne moins d'appels de traduction dynamique à des services de traduction tiers. Pour plus d'informations 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 activer Traduction dynamique certaines rubriques et chaînes de caractères non traduites. Une fois votre déploiement dans cette langue 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 découvrir une démonstration d'utilisation d'Agent virtuel avec Traduction dynamique.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la détection de la langue indépendamment de Traduction dynamique.

Détection et Traduction dynamique processus de langue dans les Agent virtuel conversations de messagerie instantanée standard NLU et LLM

Lorsque vous activez la détection de langue et Traduction dynamique pour Agent virtuel d'autres langues, divers utilisateurs ont accès à votre Agent virtuel environnement de messagerie instantanée.

La détection de langue pour NLU les conversations LLM et les conversations LLM sont activées au même emplacement. Pour plus d'informations sur l'activation de la détection de la langue, reportez-vous à la section Activer Traduction dynamique pour les langues dans Agent virtuel. Traduction dynamique pour NLU et les conversations LLM sont activées dans différents emplacements. Pour plus d'informations sur l'activation de la traduction dynamique, consultez Activer Traduction dynamique pour les langues dans Agent virtuel et Service multilingue pour Now Assist les applications.

La détection de la langue ne s'applique qu'au premier énoncé entré dans la conversation. Le changement de langue ne peut pas se produire au milieu d'une conversation. La détection de la langue invite les utilisateurs à se demander s'ils souhaitent changer de langue conversationnelle pendant Agent virtuel les conversations de messagerie instantanée standard NLU ou LLM.

Lorsque la détection de langue est désactivée, aucun changement de langue conversationnelle ne peut se produire.

La langue système par défaut définit la langue de session par défaut de tous les utilisateurs.La langue de session par défaut de cet utilisateur définit la langue de la conversation. Il s'agit également de la langue préférée dans votre NLU modèle, si NLU elle est activée. Lorsqu'un utilisateur saisit un énoncé qui n'est pas reconnu comme langue système, les résultats dépendent de votre configuration pour cette langue.

Les exemples suivants montrent comment une langue conversationnelle peut être affectée en fonction des paramètres de détection de langue et de traduction dynamique :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 créez des règles d'exclusion pour Traduction dynamique, ces termes exclus sont respectés pendant Traduction dynamique. Pour plus d'informations sur la section Cadre de travail d'exclusion dans Traduction Cadre de travail d'exclusion dynamique.

Détection de la langue et Traduction dynamique paramètres et résultats de configuration

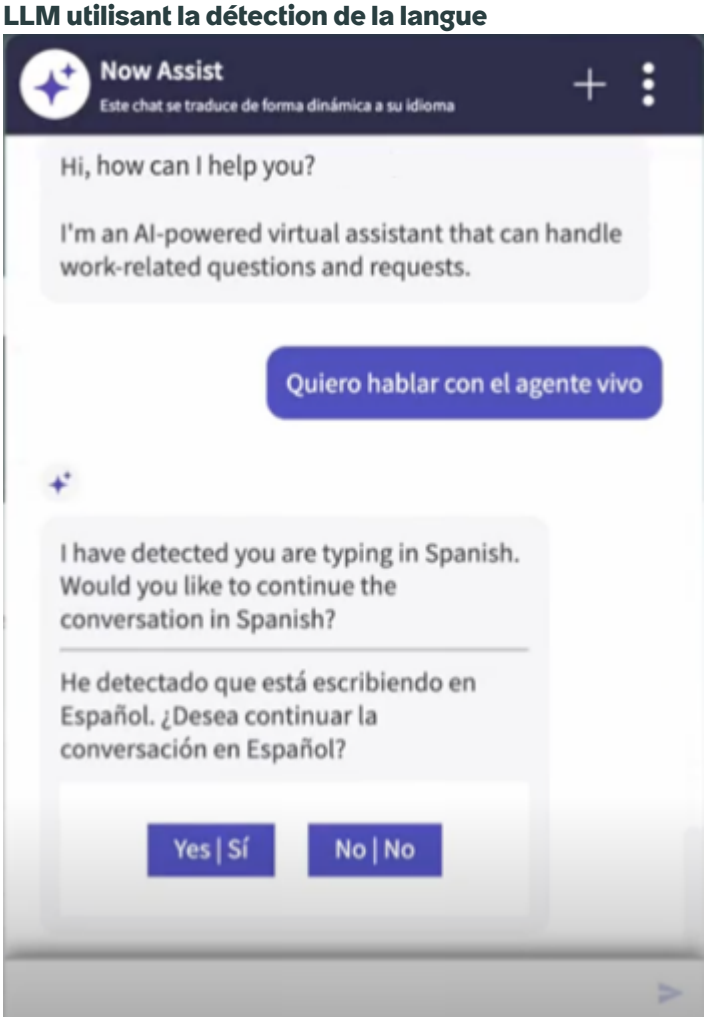
Configuration de la langue	Résultats dans des conversations de Agent virtuel NLU messagerie instantanée standard LLM
Détection de la langue et Traduction dynamique ne sont pas configurés.	Pour les conversations non localisées, la langue dans laquelle les rubriques s'affichent dépend de la langue dans laquelle elles ont été créées. En règle générale, 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	Les réponses linguistiques peuvent s'afficher différemment selon que la localisation a été effectuée ou non pour ces rubriques. La langue de la conversation peut continuer dans la langue détectée selon que les enregistrements de localisation de ces rubriques ont été inclus ou non. Si les enregistrements de localisation ne sont pas fournis, la langue de conversation se poursuivra dans la langue de conversation préférée. Si la langue détectée est un local ou un autre code de langue 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 : J'ai détecté que vous tapez en espagnol. Voulez-vous faire passer 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 il ne sera plus invité pendant 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 messagerie instantanée, Agent virtuel demande à l'utilisateur s'il souhaite basculer la conversation dans Agent virtuel la langue détectée. Par exemple, la langue conversationnelle préférée est l'anglais, mais l'utilisateur saisit un énoncé en espagnol. L'utilisateur reçoit une invite lui demandant s'il souhaite passer la conversation en espagnol. L'invite indique : J'ai détecté que vous tapez en espagnol. Voulez-vous faire passer la conversation en espagnol ? (Oui/Non) Si l'utilisateur sélectionne **Non**, Agent virtuel il n'est plus invité à participer à la conversation et la conversation se poursuit en anglais. Si l'utilisateur sélectionne **Oui**, l'énoncé est traduit dans la langue par défaut. La langue par défaut pour NLU les 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.

Détection de la langue et Traduction dynamique paramètres et résultats de configuration (suite)

Configuration de la langue	Résultats dans des conversations de Agent virtuel NLU messagerie instantanée standard LLM
	se trouve dans la *glide.sys.language* propriété système. La langue par défaut pour les conversations LLM se trouve dans la *com.glide.cs.llm.default.Language* propriété système. Toutes les correspondances de rubriques sont traduites dynamiquement dans la langue de conversation de l'utilisateur et affichées. Dans cet exemple, la conversation se poursuivra désormais en espagnol et Agent virtuel s'attend à ce que l'utilisateur continue à discuter en espagnol. Une fois la conversation terminée et l'utilisateur redémarre une nouvelle conversation en rechargeant son navigateur ou en naviguant initialement vers un portail sans conversation en cours, la langue conversationnelle précédente (l'espagnol dans cet exemple) continue.

Exemple d'une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée standard LLM utilisant la détection de la langue



Le processus de détection de la langue et de traduction automatique dynamique fonctionne selon les principes 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.

- La détection de la langue n'a lieu qu'une fois par conversation, lors de l'énoncé initial.

  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 et redémarrée, la langue utilisée dans la conversation suivante varie en fonction de la façon dont l'utilisateur a redémarré la conversation. Si l'utilisateur a redémarré la conversation en rechargeant son navigateur, la langue préférée est restaurée dans la conversation suivante. Si l'utilisateur a redémarré la conversation à l'aide de la fonctionnalité de redémarrage du widget de messagerie instantanée, la langue conversationnelle précédente est restaurée dans la conversation suivante. Quelle que soit la façon dont une conversation a été fermée et redémarrée pour NLU les conversations de messagerie instantanée standard LLM, si un utilisateur n'a pas accepté de changer de langue après la détection d'une langue différente dans la conversation précédente, la langue préférée est restaurée dans la conversation suivante.
- Si la langue détectée par un utilisateur est la même que la langue préférée, l'utilisateur n'est pas invité à changer de langue.
- Si aucune langue de secours n'est spécifiée dans la langue détectée d'un utilisateur et que la traduction dynamique n'est pas activée pour cela, la conversation se poursuit dans la langue préférée.
- Si la langue détectée d'un utilisateur n'est pas activée sur l'instance, la conversation se poursuit dans la langue préférée. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .

Remarque :
Recherche IA les résultats ne sont pas traduits.

Traduction dynamique et Messagerie instantanée d'agent

Si Traduction dynamique cette option est activée Agent virtuel , mais désactivée pendant Messagerie instantanée d'agent, l'agent actif verra ce que l'utilisateur voit. Si l'utilisateur a démarré la conversation dans une autre langue et que la langue conversationnelle change, l'agent actif voit la conversation dans la langue détectée de l'utilisateur. Cela peut entraîner une certaine confusion tant pour l'agent que pour le client. Pour résoudre ce problème, envisagez d'activer Traduction dynamique également Pour Messagerie instantanée d'agent . Pour plus de détails, voir Configurer Traduction dynamique pour le chat d'agent.

Langues prises en charge

Pour obtenir de meilleurs résultats, installez les modules d'extension de langue pour chaque langue qui utilise la ServiceNow traduction dynamique. Pour obtenir la 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 sur 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 par les canaux suivants :

- ServiceNow widget de messagerie instantanée
- Microsoft Teams
- Slack

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

Remarque :
La Agent virtuel fenêtre de test de rubrique peut identifier les énoncés utilisateur 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 dynamique :Agent virtuel

- ServiceNow Client mobile
- WhatsApp
- LINE
- Twilio SMS
- Alexa
- Google Assistant
- Siri

Conditions préalables à l'utilisation Traduction dynamique dans Agent virtuel

Pour activer la traduction automatique dynamique, installez des modules d'extension ServiceNow® de langue et Traduction dynamique des modules d'extension. Ensuite, configurez pour Traduction dynamique 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)
2. Activez les modules d'extension de langue pour chaque langue que vous souhaitez déployer avec la traduction dynamique.

   Remarque :
   Les langues pour Traduction dynamique sont stockées dans la table sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent.

3. (Facultatif) Activer les langues NLU dans les Agent virtuel paramètres si vous utilisez la découverte de rubriques NLU.

   Remarque :
   NLU Les valeurs de détection et de détection sont stockées dans la table sys_cs_general_settings. À partir de Vancouver, ServiceNow NLU est le pilote disponible NLU .

4. (Facultatif) Activez les langues LLM dans l'administrateur Now Assist si vous utilisez Now Assist dans Agent virtuel.
5. (Facultatif) Créer des règles d'exclusion pour des termes et des modèles de contenu spécifiques dans le cadre de travail d'exclusion .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fournisseurs de services de traduction suivants sont préconfigurés une fois les modules d'extension installés :

- Microsoft Azure
- Microsoft Azure OEM
- Google Traduction

Configurer d'autres prestataires de services de traduction

Remarque :
Le contenu suivant n'est pertinent que pour les conversations et les NLU conversations LLM d'agent actif qui utilisent Traduction dynamique pour le chat d'agent.

Vous pouvez configurer n'importe quel autre fournisseur de service de traduction dans l'application Traduction dynamique comme suit :

1. Intégration 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 les Traduction dynamique informations d'identification de l'intégration de service

Configurer les Traduction dynamique informations d'identification de l'intégration de service

Configurez les informations d'identification et la connexion de votre service de traduction.

Avant de commencer

Remarque :
Le contenu suivant n'est pertinent que pour les conversations et les NLU conversations LLM d'agent actif qui utilisent Traduction dynamique pour le chat d'agent.

Remplissez les conditions préalables à l'utilisation de Traduction dynamique dans Agent virtuel.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez des informations d'identification pour l'alias de service de traducteur.
   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
   - Créer des informations d'identification pour l'alias MicrosoftTranslation
   - Configurer les informations d'identification de l'alias GoogleTranslation
2. Créez une connexion pour l'alias du 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

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

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 la langue.

Avant de commencer

Remarque :

Le contenu suivant n'est pertinent que pour les conversations et les NLU conversations LLM d'agent actif qui utilisent Traduction dynamique pour le chat d'agent.

Remplissez les conditions préalables à l'utilisation de Traduction dynamique dans Agent virtuel.

Configurer les Traduction dynamique informations d'identification de l'intégration de service.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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. Sous 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.

Avant de commencer

Installez et configurez les modules d'extension pour Traduction dynamique, comme décrit dans .Conditions préalables à l'utilisation Traduction dynamique dans Agent virtuel Si ces conditions préalables ne sont pas remplies, la carte d'assistance multilingue décrite dans les étapes suivantes n'apparaît pas.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Virtual Agent**.
3. Sur la carte Prise en charge multilingue, procédez comme suit :

   a. Activez le commutateur de **détection de langue** pour l'activer.

      L'activation de cette option s'applique aux conversations NLU et 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.

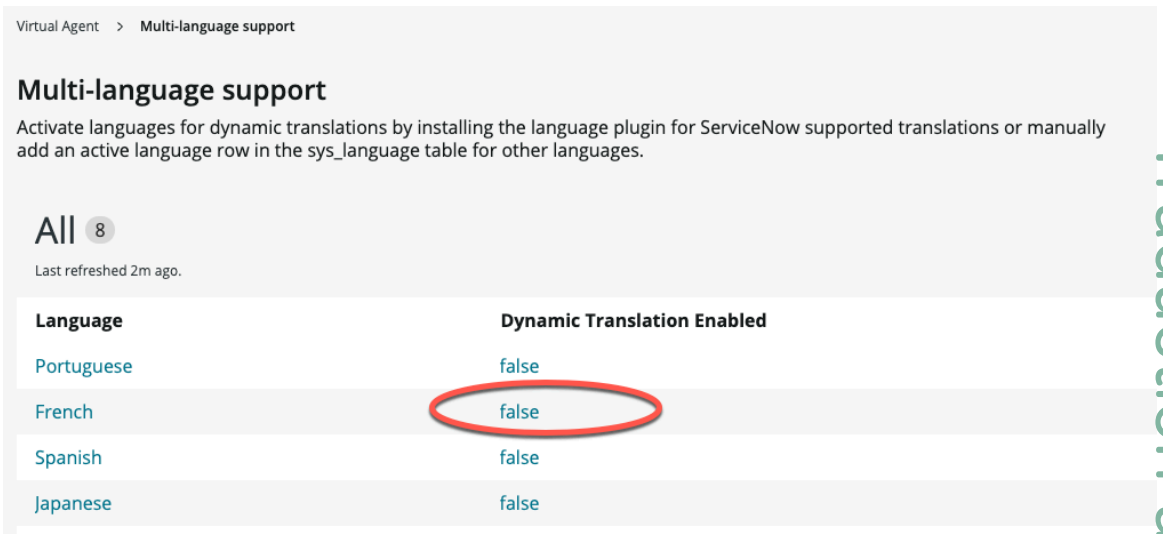
b. Activez le commutateur **Traduction linguistique dynamique** pour l'activer.

L'activation de cette option ne s'applique qu'aux NLU conversations. Pour plus d'informations sur l'activation de la traduction pour les conversations LLM, consultez Service multilingue pour Now Assist les applications.

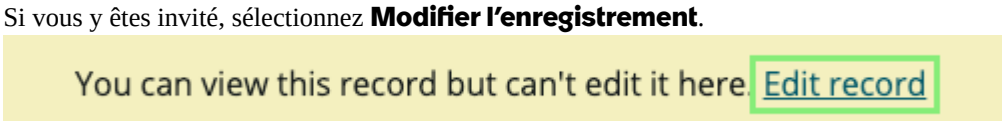
c. Sélectionnez **Afficher tout**.

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. Retournez à la page d'assistance multilingue et répétez ces étapes pour toute autre langue que vous souhaitez activer.

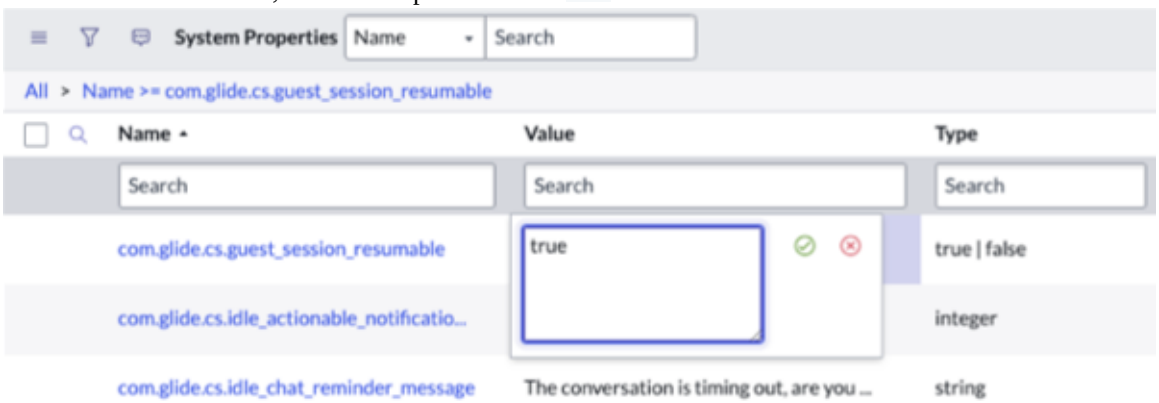
5. Facultatif : Activer la détection de langue pour les utilisateurs invités.
Si cette propriété système est **désactivée,**Traduction dynamique elle ne fonctionnera pas pour les utilisateurs invités.

a. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_properties.list` dans le filtre.

b. Dans le champ **Nom** , recherchez *`com.glide.cs.guest_session_resumable`*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 colonne **Valeur** , modifiez le paramètre sur vrai.



Service multilingue pour Now Assist les applications

Activez le service multilingue pour le texte saisi par l'utilisateur avec Traduction dynamique dans Now Assist les applications.

Avant de commencer

Vous devez installer et activer l'application Traduction dynamique et installer au moins un module linguistique. Pour plus d'informations, consultez Activer Traduction dynamique et Activer une langue . Traduction dynamique n'est toutefois pas pris en charge sur les marchés réglementés.

Si vous ne voyez pas de section de langue et de région de votre Administrateur Now Assist console, assurez-vous d'avoir installé au moins une Now Assist application. Cette action installe ou met à jour les dépendances requises vers la dernière version.

Rôle requis : sn_generative_ai.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Deux services de traduction sont disponibles pour traduire du contenu généré par l'utilisateur dans des Now Assist applications. Pour plus d'informations sur les différences entre les deux, voir Traduction pour Now Assist .

Une fois que vous avez activé l'une ou l'autre Traduction dynamique traduction en langue maternelle, les traductions sont disponibles pour les expériences intégrées au produit, Agent virtuel et le Now Assist panneau.

Comme la détection de la langue dépend de la langue de la session de l'utilisateur, toutes les langues disponibles en tant que modules linguistiques sont prises en charge pour Now Assist les applications. Si vous souhaitez ajouter une prise en charge linguistique supplémentaire, consultez Activer une langue pour obtenir la liste des langues disponibles et les instructions d'installation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Paramètres**.
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez le **service multilingue**.
3. Dans la carte de Traduction dynamique traduction en langue maternelle ous, basculez le commutateur sur **Activé**.
   Une fenêtre modale s'affiche, confirmant votre choix et indiquant que Now Assist la diffusion des réponses LLM (grand modèle de langage) est indisponible lorsque Traduction dynamique est actif.

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

Traduction dynamique est activé par défaut, ce qui rend la diffusion Now Assistant indisponible. Lorsque Traduction dynamique la diffusion en continu Now Assistant devient disponible. Le message modal affiché changera en fonction de l'état du Traduction dynamique.

4. Vous pouvez activer les deux et Traduction dynamique la traduction en langue maternelle.
   La traduction en langue maternelle est appliquée en premier. Si la langue n'est pas prise en charge par la traduction en langue maternelle, elle Traduction dynamique sera appliquée.
5. **Facultatif :** Pour activer la langue préférée parmi les langues disponibles prises en charge par les fournisseurs de modèles sélectionnés dans la tour de contrôle IA, sélectionnez **Modifier** , puis cochez la case en regard des langues que vous souhaitez utiliser pour la traduction.

   (Optional) Pour mettre à jour votre choix, sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le service multilingue est activé pour Now Assist les applications.

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, comme décrit dans .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 effectuer la configuration Traduction dynamique pour n'importe quel module d'extension de langue installé sur la ServiceNow® plateforme. Une fois installé, la langue est disponible pour la configuration dans la carte d'assistance multilingue dans Agent virtuel les paramètres de messagerie instantanée. Mais si vous souhaitez prendre en charge une langue qui n'a pas de plugin, 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 multilingue et leurs compromis, reportez-vous à la section Options de localisation pour Agent virtuel. Pour plus d'informations sur les localisations personnalisées, consultez Traductions personnalisées .

Procédure
1. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_language.list` dans le filtre.
2. Sur la page Langues, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom et paramètres régionaux de la langue, le cas échéant. Par exemple, **espagnol (mexicain).**
Actifs	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 pour la langue. Par exemple, **es-MX.**
Orientation du texte	Direction du texte pour la langue. Les options sont **Gauche à droite** ou **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 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 messages Agent virtuel système dans la nouvelle langue.

   a. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_ui_message.list` dans le filtre.

   b. Traduisez les touches suivantes :

   - Voulez-vous vraiment 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 dans {0}. Voulez-vous continuer la conversation dans {0} ?
   - À l'instant
   - Non
   - Aucun agent de conversation instantanée disponible actuellement
   - Choisissez une option.
   - Tapez 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 plugin de langue espagnole contient déjà des 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 plus d'informations sur l'activation Traduction dynamique de , voir Activer Traduction dynamique pour les langues dans Agent virtuel et Service multilingue pour Now Assist les applications.

Spécifier une langue de secours pour les langues spécifiques aux paramètres régionaux et la prédiction NLU

Fournissez une 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

Remarque :
Le module d'extension de langue de secours doit être installé sur l'instance. Une fois installée, la langue est disponible dans la table Langues [sys_language]. Si Now Assist cette Agent virtuel option est activée et que vous travaillez avec des conversations compatibles LLM, vous pouvez uniquement établir une langue de secours dans la table Langues [sys_language] plutôt que d'effectuer les étapes suivantes.

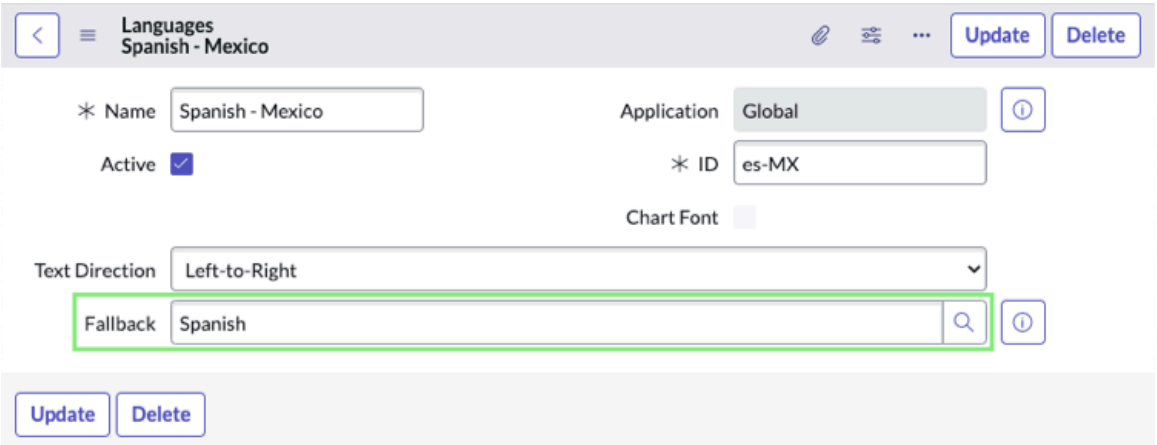
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Virtual Agent**.
3. Sur la carte d'assistance multilingue, faites glisser le commutateur de **détection de 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 **Secours** , sélectionnez l'icône de recherche (icône) et sélectionnez une langue disponible.

Traduction automatique

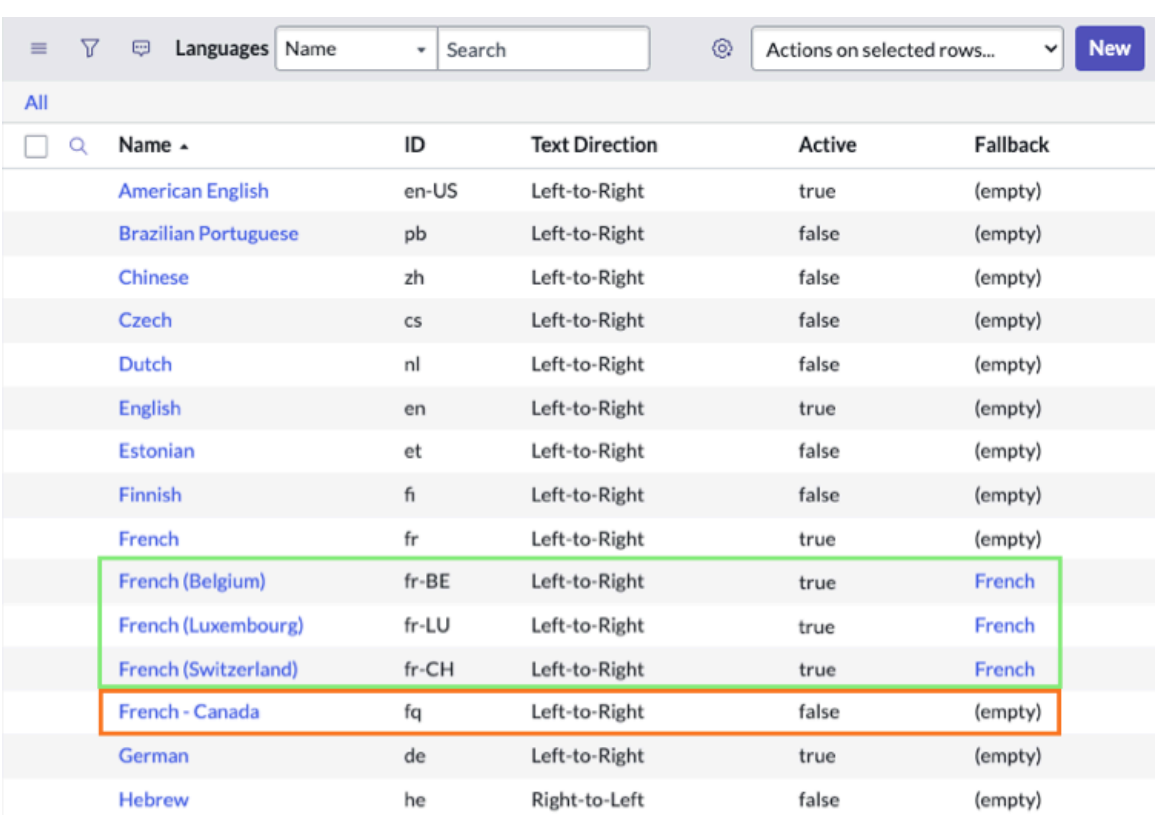
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



8. Sélectionnez **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 reste non 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 les 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 de gestion pour la traduction de vos conversations. Utilisez-le pour configurer les éléments suivants :

- Comment les demandes de localisation sont satisfaites.

  Les options incluent la traduction automatique, un système de gestion de la traduction (TMS) et 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 de processus de localisation dépend de la méthode de découverte de rubrique que vous utilisez pour vos rubriques. Les types de découverte de rubriques suivants sont pris en charge à l'aide du Infrastructure de localisation.

- Découverte de rubrique de mot clé

  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 rubriques

  Si vos rubriques utilisent NLU, la rubrique et le groupe de modèles doivent être localisés. Lorsque vous demandez une traduction de Concepteur d'agent virtuel, la rubrique et tous les mots clés facultatifs sont traduits. Vous devez demander une traduction pour les groupes de modèles à partir de Console NLU. Pour plus d'informations sur ce processus, voir 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 d'agent ne peuvent pas contenir de guillemets incorporés. Les chaînes contenant des guillemets incorporés ne peuvent pas être localisées.

Avant de commencer à gérer les traductions, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 est Infrastructure de localisation également installé par défaut. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .

- Configurez le mode de traduction que vous souhaitez utiliser dans le Infrastructure de localisation fichier .

  Vous pouvez configurer la traduction automatique, un système de gestion de la traduction (TMS) ou envoyer 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 les Agent virtuel paramètres.

- Si nécessaire, ajoutez des langues secondaires à votre NLU groupe de modèles. Pour plus d'informations, consultez Gestion des modèles multilingues .
- Affectez des rôles de localisation aux groupes de membres de l'équipe.

  Différents rôles sont affectés aux utilisateurs en fonction de leurs responsabilités concernant 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis cliquez sur **Gérer les langues**. Choisissez un modèle et une langue, puis vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Afficher l'état de la traduction
- Demander des traductions
- Afficher ou modifier les traductions
- Traductions de test

Cliquez sur **Gérer les traductions NLU** pour accéder facilement à la page Gestion des modèles dans Console NLU.

Pour plus d'informations, consultez Localiser les rubriques qui utilisent la Agent virtuelNLU découverte de rubriques.

Activer les langues NLU dans les Agent virtuel paramètres

Si vous envisagez d'utiliser des modèles NLU spécifiques à une langue, vous devez activer les langues installées dans la liste des 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

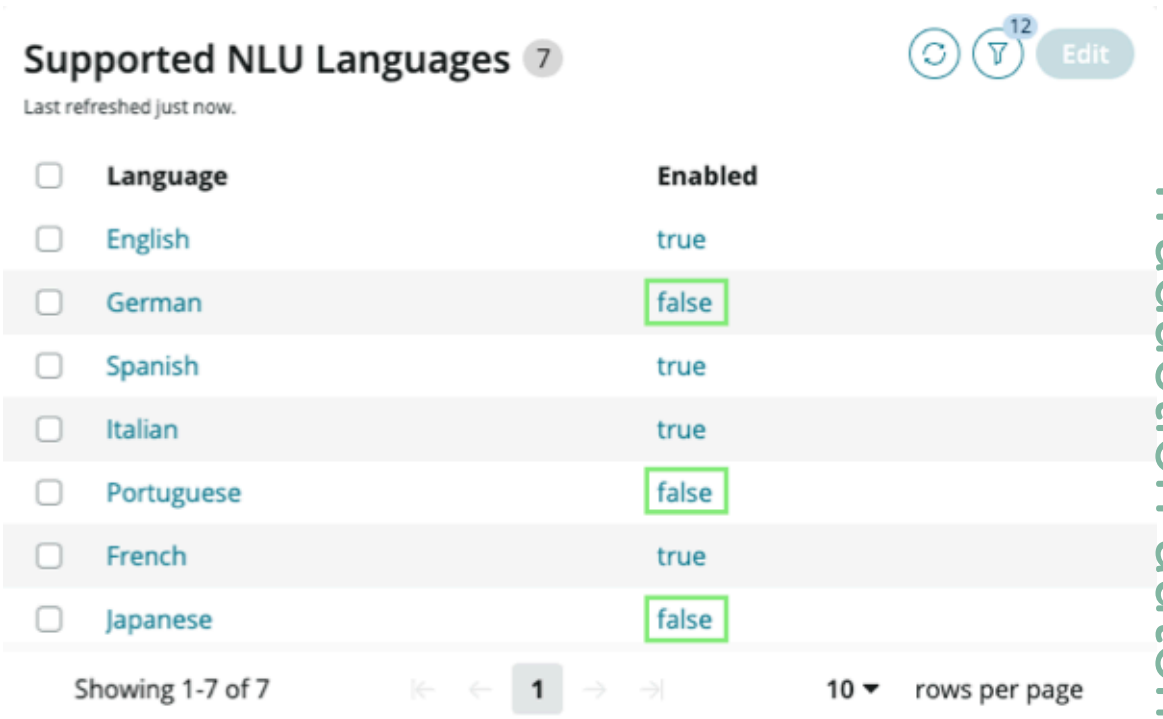
Activez le module d'extension ServiceNow pour chaque langue que vous souhaitez prendre en charge. Pour plus d'informations, voir Activer une langue .

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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Agent virtuel**.
3. Sous Compréhension du langage naturel (NLU), cliquez sur **Paramètres d'affichage**.
4. Recherchez les langues dans la liste Langues NLU prises en charge.
5. Si la colonne **Activé 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 rubriques qui utilisent des Agent virtuel mots clés découverte de rubriques

Utilisez pour ServiceNow Infrastructure de localisation 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 tous les ajustements avant de les envoyer à la localisation.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

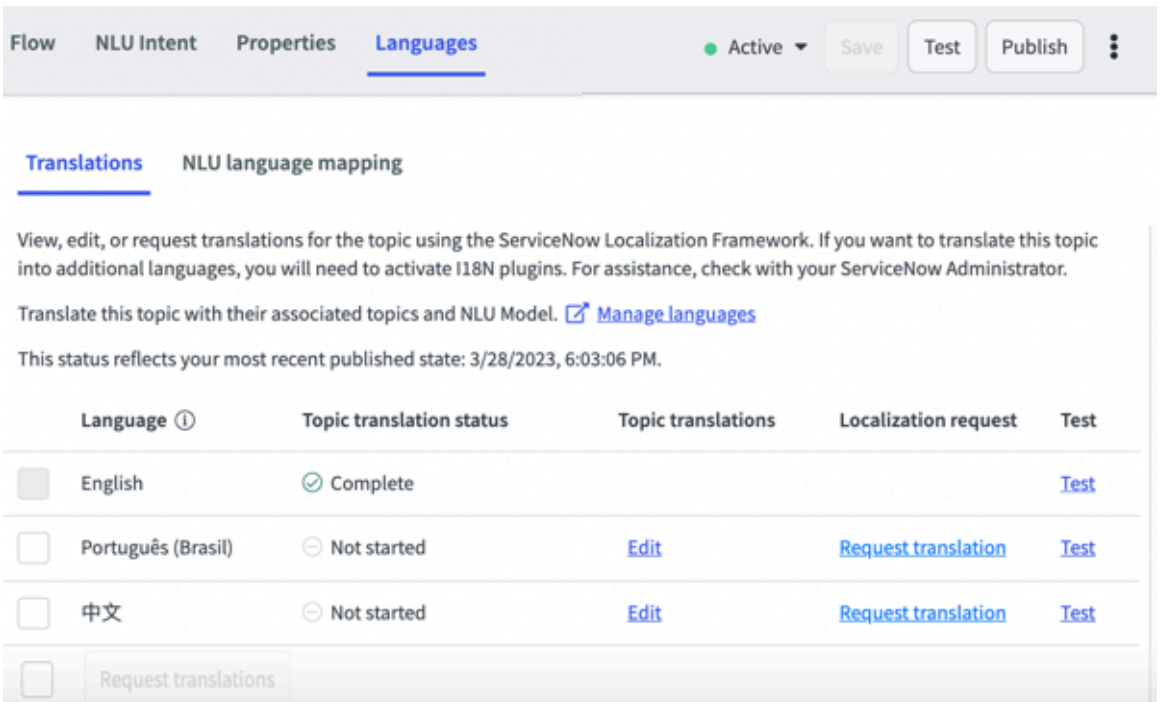
1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sélectionnez l'option **NLU** , puis ouvrez la rubrique que vous souhaitez traduire.

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. Sélectionnez l'onglet **Langues** .
   Seules les langues installées et activées sont affichées. Pour savoir comment activer les modules d'extension de localisation, consultez Activer une langue .

> **Remarque :**
> Le ServiceNow AI 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 applicables, 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 passe à **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 la section , reportez-vous à la Infrastructure de localisation section 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 d'Agent virtuel qui utilisent des mots clés de façon dynamique.

Localiser les rubriques qui utilisent la Agent virtuelNLU découverte de rubriques

Utilisez pour ServiceNow Infrastructure de localisation gérer le processus de localisation Agent virtuel des conversations qui utilisent Compréhension du langage naturel (NLU).

Traduction automatique

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

Avant de commencer

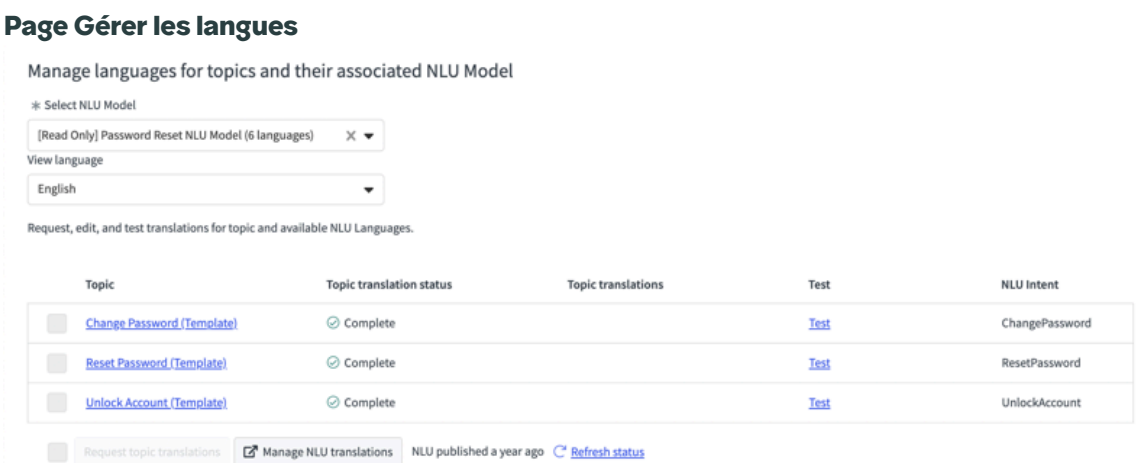
Vérifiez les prérequis pour la traduction des Agent virtuel composants. Pour plus d'informations, consultez Localisation des Agent virtuel conversations.

Assurez-vous que vos rubriques Agent virtuel sont publiées et fonctionnent comme vous le souhaitez. Effectuez tous les ajustements avant de les envoyer à la localisation.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Faites glisser le commutateur de type disovery sur **NLU/Keyword**, puis sélectionnez **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 la 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 le contenu traduit. La colonne **État de la traduction** de la rubrique indique l'état actuel de la rubrique dans le processus de localisation.



Si la colonne État de la traduction de la **rubrique** indique **À publier**, vous devez publier la rubrique avant de pouvoir la soumettre pour traduction.

Remarque :
Le ServiceNow AI 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 passe à **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 la section , reportez-vous à la Infrastructure de localisation section 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 localisation, la case correspondante n'est pas disponible.

- Modifiez directement les traductions.

6. Cliquez sur **Gérer les traductions NLU**.
   Le modèle s'ouvre dans Console NLU. Demandez des traductions pour votre groupe de modèles. Pour plus d'informations, voir 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 d'Agent virtuel qui utilisent des mots clés de façon dynamique. Toutefois, la correspondance d'intention spécifique 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 la 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 du groupe de modèles ou à un modèle unilingue NLU autonome pour chaque langue prise en charge.

Avant de commencer

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Si vous utilisez ServiceNow NLU, examinez NLU Mappage de modèle dans Concepteur d'agent virtuel pour bien comprendre les groupes de modèles NLU.

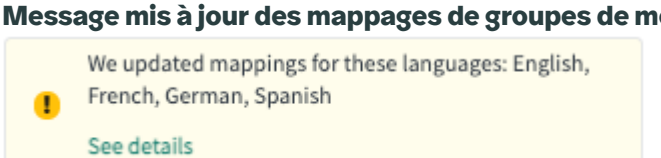
Si nécessaire, ajoutez des langues secondaires au groupe Console NLU de modèles pour créer des versions spécifiques à la langue du modèle. Pour plus d'informations, consultez Gestion des modèles multilingues .

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 principale. 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).

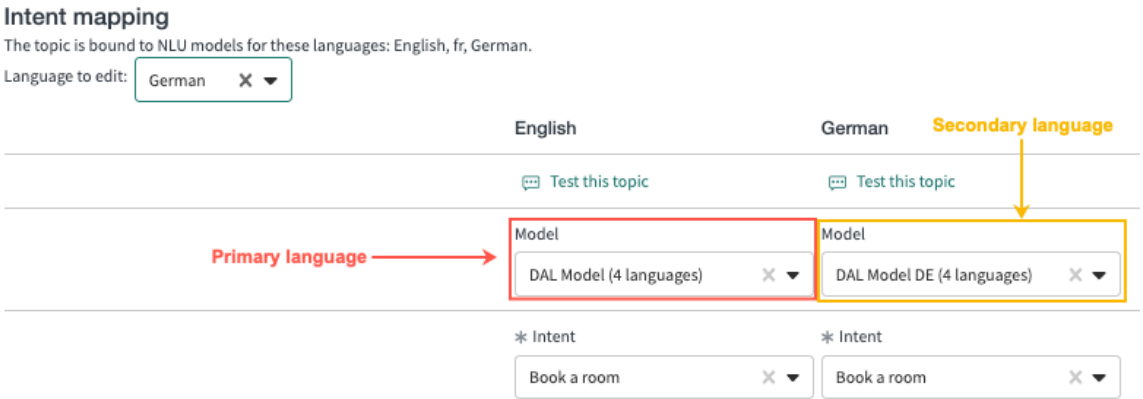
Message mis à jour des mappages de groupes de modèles



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.

Rubrique mappée à un groupe de modèles avec des langues primaires et secondaires



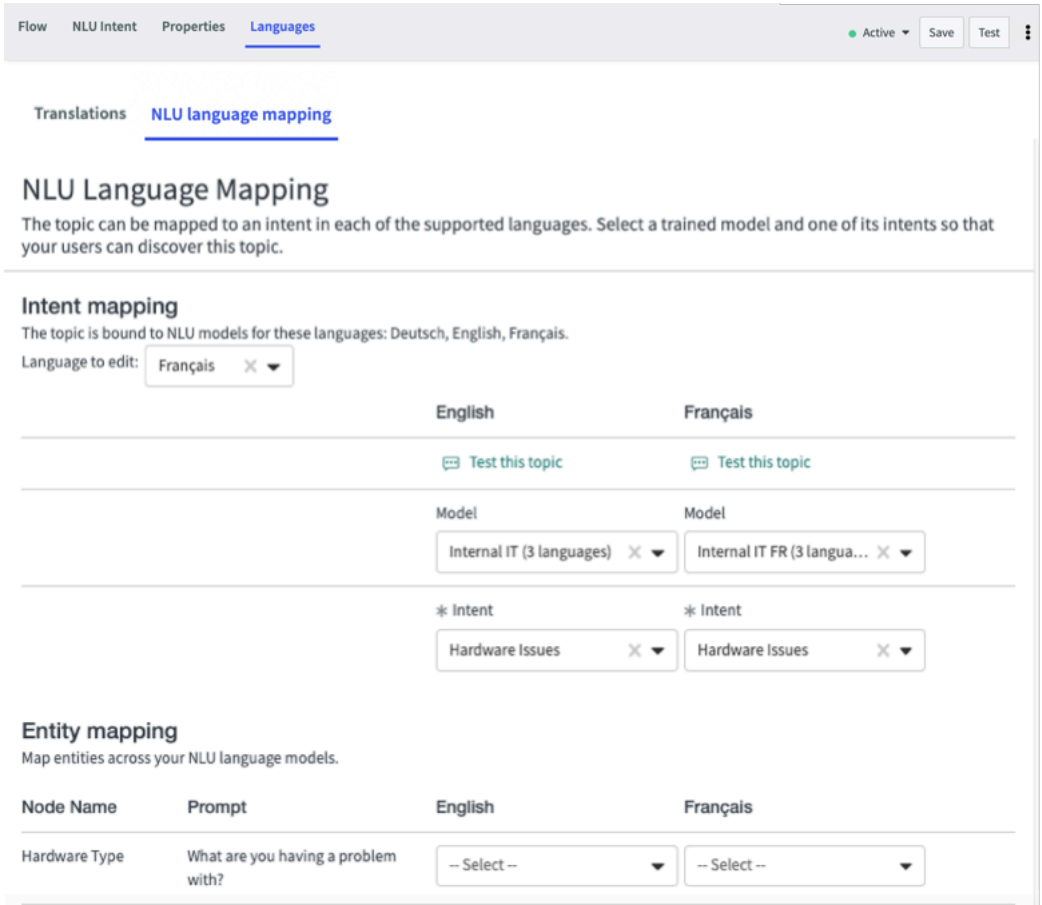
Pour plus d'informations, consultez NLU Mappage de modèle dans Concepteur d'agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Faites glisser le commutateur de type de découverte sur l'activation/désactivation **NLU/mot clé** et ouvrez une rubrique.
3. Ouvrez l'onglet **Langues** , puis sélectionnez l'onglet **Mappage de langue 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 **en anglais**.
4. 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'intention et, le cas échéant, dans la section Mappage d'entité. 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.



5. Mettez à jour la section Mappage d’intention.
   a. Dans la ligne Modèle, sélectionnez un NLU modèle pour la langue que vous avez sélectionnée.
   b. Dans la ligne Intention, sélectionnez une NLU intention pour la langue que vous avez sélectionnée.
6. 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.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Traduction des rubriques de test et des modèles NLU

Traduction des rubriques de test et des modèles NLU

Testez une rubrique traduite Agent virtuel et le modèle NLU localisé pour vous assurer qu’il fonctionne comme prévu dans une conversation.

Avant de commencer

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n’est pas activée, vous verrez l’interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d’informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d’agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Traduction automatique

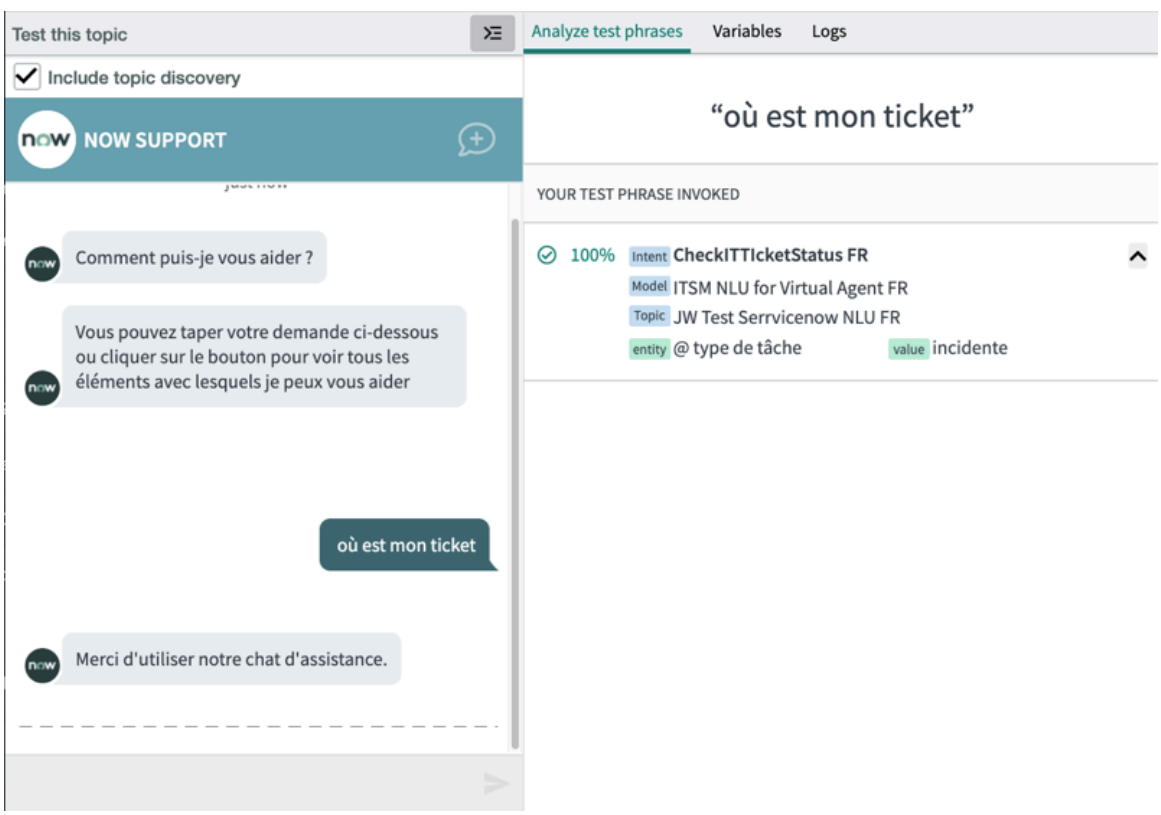
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Définissez le commutateur du type de découverte sur **NLU/mot clé**, suivi de la rubrique NLU que vous voulez tester.
3. Sous l'onglet Langues, sélectionnez **Gérer les langues**.
4. Dans la liste **Sélectionner un modèle NLU** , sélectionnez le groupe de modèles à tester.
5. Dans la liste **Afficher la langue** , sélectionnez une langue.
6. Dans la colonne **Tester** une intention, sélectionnez **Tester**.
7. Dans la fenêtre de test, exécutez 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 en cours NLU/Rubriques de mots clés.

Example

L'image suivante illustre comment tester une traduction en français.



8. Terminez le test en fermant la fenêtre.

Que faire ensuite

Utilisez les résultats des tests pour modifier la rubrique selon vos besoins. Continuez le test pendant que vous ajustez votre rubrique et les mappages de NLU langue.

Lorsque la rubrique est prête, publiez-la pour la rendre disponible aux utilisateurs. Vous pouvez publier tout ou partie des NLU mappages. Pour plus d'informations sur la publication d'une rubrique, reportez-vous à la section Publier 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.

Conseil :
Vous pouvez afficher les aperçus de localisation à partir de la page **Gérer les langues** et de la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel . Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis sélectionnez **Aperçus de localisation** dans les ressources.

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

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

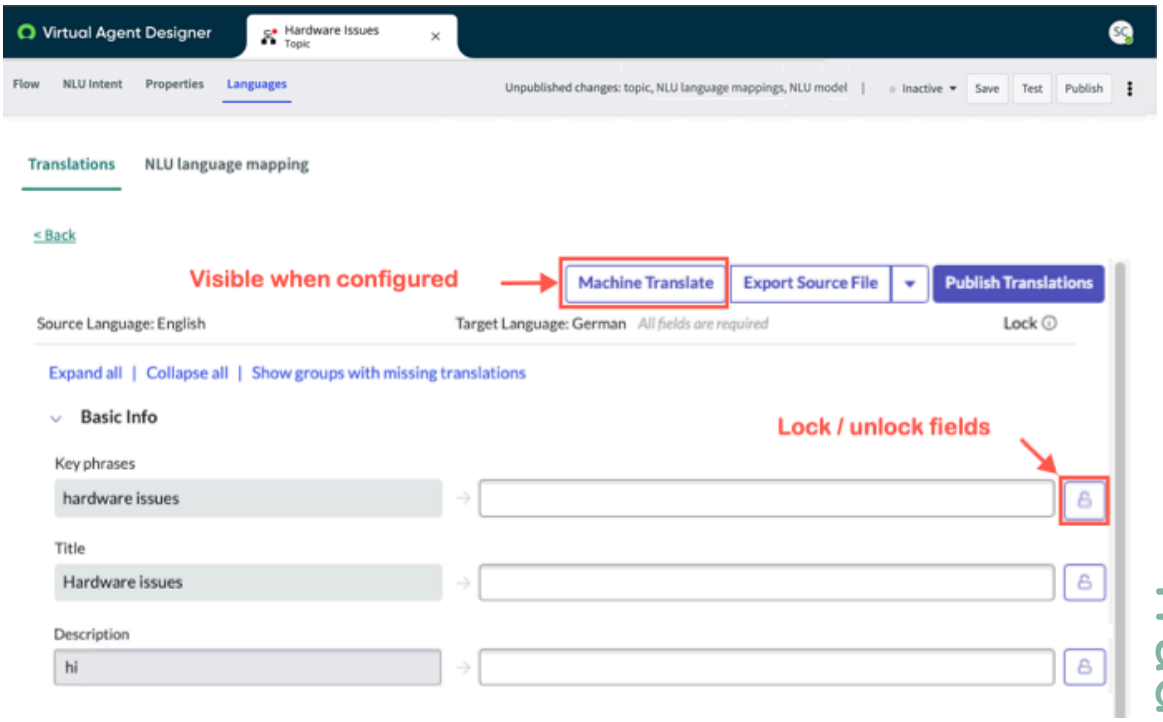
Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, ouvrez une rubrique publiée, puis sélectionnez l'onglet **Langues** .
   - (NLU uniquement) Accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**et faites glisser le commutateur de type de découverte vers **NLU/mot clé**. Sélectionnez **Gérer les langues** dans Ressources, puis choisissez un modèle, une langue et une rubrique.
2. Dans la colonne **Traductions de rubriques** , sélectionnez **Modifier**.

Example
Le formulaire Modifier les traductions 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 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 localisation traduction automatique pour remplir les champs.

     Pour configurer la traduction automatique, voir Créer une configuration de traducteur .
   - Exportez des fichiers à envoyer à un tiers pour traduction.

     Sélectionnez **Exporter le fichier source**, puis choisissez le type de fichier. Sélectionnez **Exporter le fichier** pour commencer le téléchargement.
   - Importez des fichiers traduits reçus d'un service de traduction.

     Dans la liste Exporter le **fichier source, sélectionnez Importer le fichier traduit**.
4. Lorsque les traductions sont prêtes à être **publiées, sélectionnez Publier les traductions**.

Résultats

Une fois les traductions publiées, elles sont mises à la disposition des rubriques d'Agent virtuel qui utilisent des mots clés de façon 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 à et Mapper une rubrique à un modèle secondaire NLUTraduction 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 sur plusieurs modèles à la fois, vous pouvez utiliser la vue de liste de tables [sys_cs_topic] pour demander des 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.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_cs_topic.liste**.
2. Sélectionnez les enregistrements de rubriques que vous souhaitez traduire.
3. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** située 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 sont Infrastructure de localisation affichées. Pour savoir comment activer les modules d'extension de localisation, consultez Activer une langue .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Création de conversations pour la Agent virtuel 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 d'origine 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 des messages [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 (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 le même code réécrit pour la localisation.

```
(function execute() {
       return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```

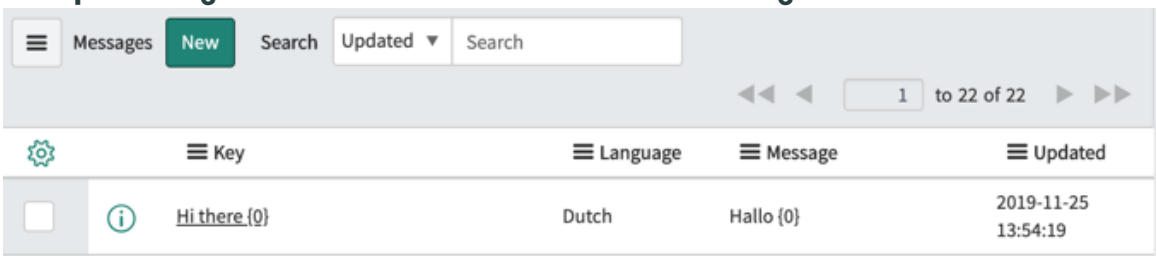
Le deuxième exemple utilise la méthode `gs.getMessageLang` . Le texte est le même que dans l'exemple précédent, mais le format est modifié. Le nombre entre parenthèses sert d'espace réservé pour la variable, qui est ensuite répertoriée dans un tableau après la virgule : `[vaInputs.first_name]`. La méthode `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 de la norme ISO. Pour plus d'informations, consultez les codes de langue ISO 639.1 .

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.

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 pour NLU les services

L'extraction d'entités est prise en charge sur les ServiceNow® modèles NLU pour des langues spécifiques uniquement. Les autres langues prennent uniquement en charge 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 d'entités complètes, 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 .Agent virtuel Pour plus de détails, voir Utilisation de la détection de la langue et de la traduction automatique dynamique dans des Agent virtuel conversations de messagerie instantanée améliorées.

Remarque :
Ce contenu se concentre spécifiquement sur l'assistance NLU linguistique. Pour plus d'informations sur la prise en charge des langues LLM dans Now Assist , reportez-vous à la Agent virtuel section Translation for Now Assist .

Langues prises en charge NLU

Service	Langues prises en charge
ServiceNow NLU	Pour la correspondance des intentions et la reconnaissance des entités : • Anglais • Français • Allemand • Japonais • 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.

Langues prises en charge NLU (suite)

Service	Langues prises en charge
	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 • Portugais • Espagnol
Microsoft LUIS	• Anglais • Chinois (simplifié) • Néerlandais • Français • Français (Canada)

Traduction automatique

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

Traduction automatique

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 :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Les sujets sont développés et publiés dans la langue source (par exemple, l'anglais).
2. Les rubriques sont traduites, soit sur demande, soit en les modifiant 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, voir 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 localisation Pour plus d'informations, consultez Rôles de l'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.

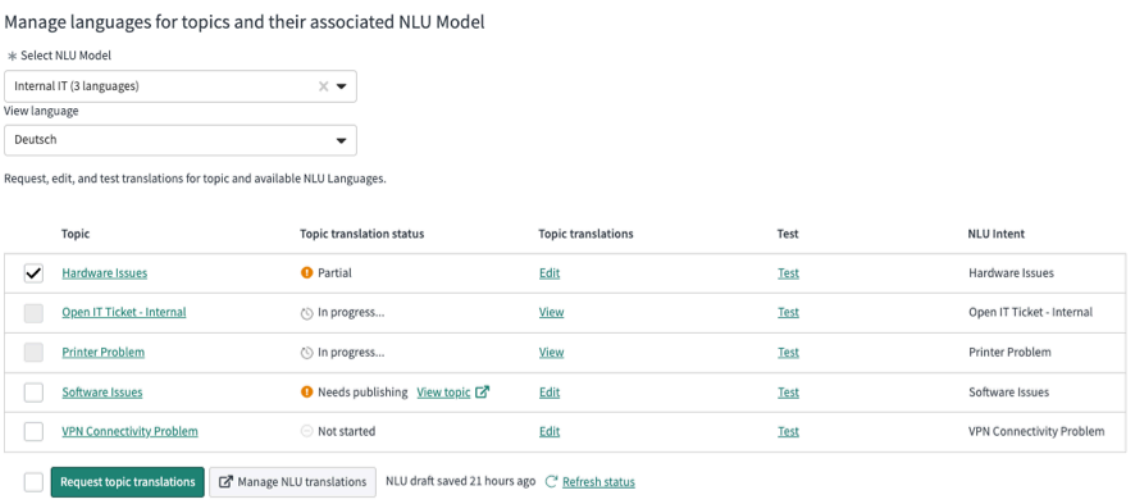
Agent virtuel Autorisations d'administrateur

Le Agent virtuel rôle d'administrateur contient les rôles de demandeur et d'éditeur de localisation par défaut. 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)

La tâche de localisation n'est pas disponible pour cet utilisateur.

Page Gérer les langues avec le Agent virtuel rôle administrateur



Autorisations des prestataires de localisation

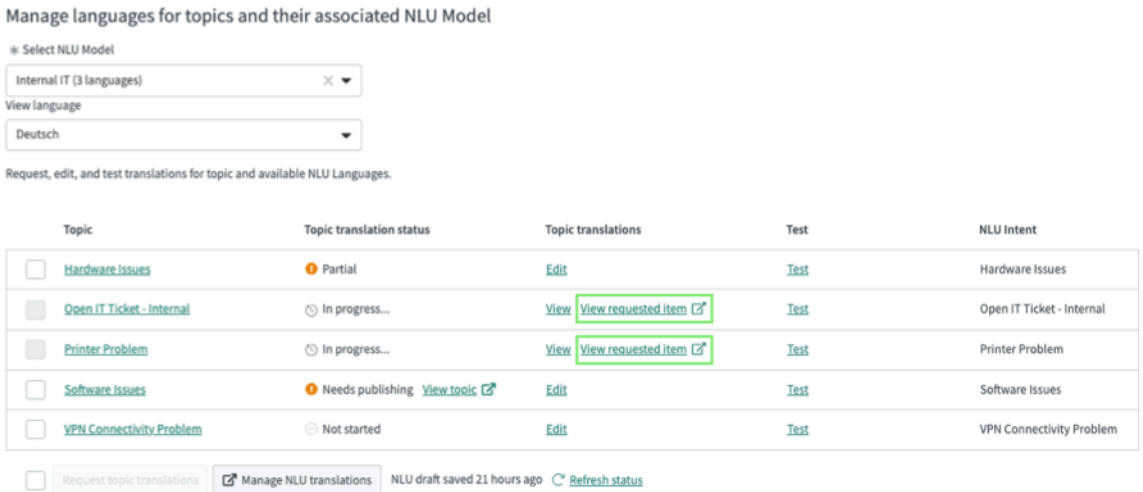
Le rôle de prestataire de localisation peut ne pas avoir de Agent virtuel privilèges. Dans ce cas, l'utilisateur n'aura accès qu'aux tâches affectées Infrastructure de localisation .

Si un Agent virtuel administrateur a le rôle de prestataire de localisation, la page **Gérer les langues** permet à l'utilisateur d'afficher la tâche de localisation qui a été créée.

Traduction automatique

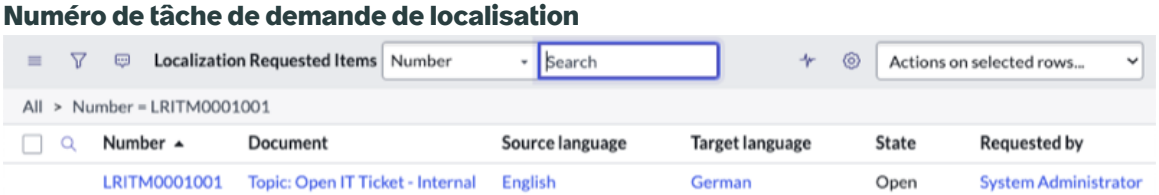
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Page Gérer les 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



Demandeur de localisation [localization_requestor]

Demande des traductions pour tous les Agent virtuel composants dans une ou plusieurs langues. Peut également afficher des 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 spéciales

Aucun.

Prestataire de localisation [localization_fulfiller]

Fournit des traductions pour les rubriques demandées Agent virtuel . Selon le flux, les tâches peuvent inclure la révision des traductions de la tâche, l'interaction Infrastructure de localisation avec des tiers et le chargement, la vérification et la publication des 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.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Éditeur de localisation [localization_editor]

Modifie les traductions directement dans .Concepteur d'agent virtuel Les rôles d'administrateur [nlu_admin] et Agent virtuel d'administrateur [virtual_agent_admin] 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.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Agent virtuel administrateur [virtual_agent_admin]

Contient les rôles de demandeur de localisation et d'éditeur de localisation 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 spéciales

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.

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 avec le type de champ translated_text ou translated_html (voir l'entrée du dictionnaire). La table [sys_cs_topic] contient les mots clés et les titres de rubriques en anglais. Il extrait les traductions de la table [sys_translated_text]. Pour plus d'informations sur la traduction d'un contenu textuel dans différentes langues, voir Tableau de texte traduit et Champs Traduction de texte .
Message [sys_ui_message]	Stocke des traductions expertes 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 des copies des traductions trouvées dans la table Message [sys_ui_message] et des messages précédemment traduits dynamiquement. Cette table en lecture seule n'est disponible que lorsque Traduction dynamique pour Agent virtuel le module d'extension est installé et que la fonctionnalité Traduction dynamique dans Agent virtuel est 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 virtuel la section Utilisation de la détection de la langue et de la traduction automatique dynamique dans des Agent virtuel conversations de messagerie instantanée améliorées.

Intégration Agent virtuel à d'autres canaux

Intégrez et étendez les capacités en Agent virtuel vous connectant à vos employés et clients là où ils se trouvent déjà. Ils utilisent des portails Now® Mobile Web, des applications et des outils de collaboration tels que Slack, Microsoft Teams l'application Facebook Messenger grand public, l'application de messagerie d'entreprise Workplace et toute autre application de messagerie instantanée ou de messagerie populaire

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 intégrations conversationnelles personnalisées de la messagerie instantanée dans Agent virtuel

Le cadre de travail d'intégration ServiceNow® Agent virtuel conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée est un cadre de travail puissant composé d'API scriptables et de configurations à apporter à n'importe quelle interface conversationnelle.

Fonctionnement des intégrations de messagerie instantanée personnalisées

Agent virtuel Le serveur de messagerie instantanée (VACS) prend en charge l'intégration de 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
- ServiceNow® Portail de services
- ServiceNow® Now Mobile
- Apple Messages for Business

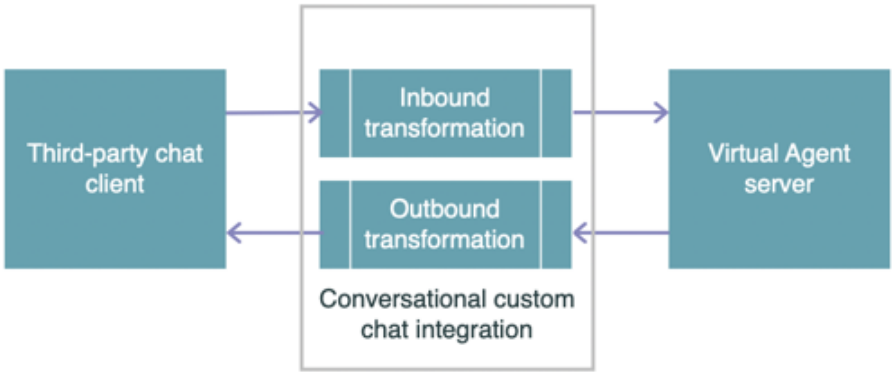
Si vous utilisez un client de messagerie instantanée qui ne figure pas dans la liste, vous pouvez créer une intégration personnalisée à l'aide du cadre de travail d'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée.

Vous pouvez utiliser tous les canaux qui prennent en charge les interfaces conversationnelles, tels que les portails Web, les applications mobiles, Slack, Microsoft Teams les SMS et tout autre canal et les compléter ServiceNow® Agent virtuel .

Avec une intégration conversationnelle de messagerie instantanée personnalisée, vous pouvez gérer et contrôler l'expérience de messagerie instantanée de vos utilisateurs finaux. L'infrastructure permet de transformer les messages d'un client de messagerie instantanée en VACS, et de revenir en VACS en client de messagerie instantanée dans un format qui s'affiche bien sur votre interface 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 transformation s'effectue par le biais d'un ensemble de Studio de workflow scripts. Si vous souhaitez plus d'informations sur l'utilisation Studio de workflow, voir Studio de workflow.

Intégration de base à l'aide du 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 messagerie instantanée personnalisée à l'aide de Telegram Messenger, consultez la démo et l'intégration Telegram sur le ServiceNow Site Developer. (Vous devrez peut-être vous connecter pour accéder à la démonstration.)

Créer une Agent virtuel intégration conversationnelle 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 Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter) pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées.

Rôle requis : admin

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 Centre d'intégration. Les transactions sont comptabilisées dans votre Centre 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.

Traduction automatique

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

4. Créez un 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 :
Le cadre de travail d'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée (CCCIF) utilise Centre d'intégration. Les transactions sont comptabilisées dans votre Centre d'intégration quota.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.
2. Sur la page Canaux de messagerie, sélectionnez **Nouveau**.
   Vous pouvez également sélectionner un canal existant pour l'ouvrir.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de votre canal, par exemple Application mobile ou SMS.
Choisi pour toutes les rubriques par défaut	Option permettant de rendre toutes les rubriques disponibles dans ce canal.
Activer les notifications	Option permettant d'activer ou de désactiver les notifications sur ce canal.
Agent actif uniquement	Option permettant d'entamer 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ **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 où 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'inactivité de la conversation inactive, qui est de 7 200 secondes ○ Valeur de délai d'expiration de conversation inactive définie via la `com.glide.cs.conversation_idle_timeout` propriété système pour remplacer la valeur de délai d'expiration par défaut Pour plus d'informations sur les délais d'inactivité des conversations, reportez-vous à la section Clôtures Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.
Sécurisé	Option pour sécuriser le canal afin de prendre en charge la gestion des 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 d'agent.
Icône	Laissez ce champ vide.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Configurer un fournisseur pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

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 : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez un nouveau fournisseur pour chaque intégration que vous configurez.

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez sys_cs_provider.list dans le filtre.
2. Sur la page Connexions, sélectionnez **Nouvelle personnalisation**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

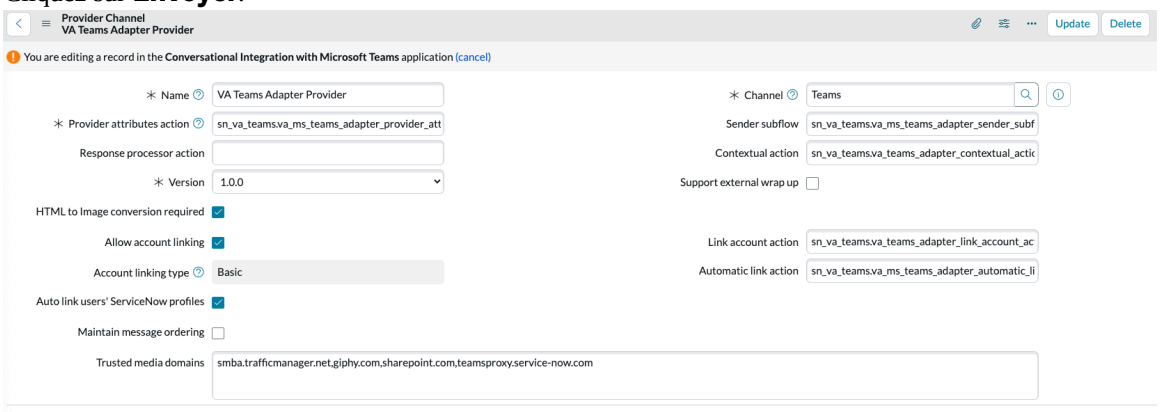
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Nom	Nom de l'application de votre fournisseur. Par exemple : adaptateur SMS Twilio VA
Action attributs du fournisseur	Nom du script d'action d'attributs du fournisseur. Le script d'action attributs du fournisseur peut renvoyer un jeton d'authentification du fournisseur, un identificateur utilisateur, une entrée 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 sur la 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 si elle est explicitement définie sur 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 de l'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 celui sur lequel l'intégration est construite.
Action de l'expéditeur	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 Centre d'intégration de manière asynchrone.
Flux secondaire de l'expéditeur	Le flux secondaire de l'expéditeur regroupe la demande et envoie la réponse via Studio de workflow (FD) ou Centre d'intégration (IH) de manière asynchrone.
Action contextuelle	Nom du script d'action contextuelle. Le script d'action contextuelle prend en charge les actions contextuelles personnalisées.

Traduction automatique

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

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 du 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 : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un enregistrement de vérification du message de hachage et un enregistrement d'authentification de message pour configurer l'authentification de message.

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez `hash_message_verification.list` dans le filtre.
2. Sur la page Vérifications des messages de hachage, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez 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 de SMS Twilio ».
Clé secrète	Jeton d'authentification (chaîne aléatoire).

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à **Tous**, puis saisissez `message_auth.list` dans le filtre.
6. Sur la page Authentification des messages, cliquez sur **Nouveau**.
7. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom de l'authentification de message, par exemple Authentification de message de l'application de test SMS VA Twilio.
Fournisseur	Fournisseur, tel que Twilio.
Nom du 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 l'authentification pendant la liaison de compte.
Vérification du message entrant	Jeton de message de hachage créé.
Création de message sortant	Jeton de message de hachage 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, modifiez le champ d'application pour le domaine que vous souhaitez utiliser avant de créer l'identificateur du 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 : admin

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_cs_provider_application.list` dans le filtre.
2. Sur la page Identité des canaux des fournisseurs, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Nom	Nom de l'identité du canal. Par exemple : `adaptateur SMS Twilio 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.

Fournisseur	Sélectionnez le nom de l'application de fournisseur que vous avez configurée lors d'une étape précédente. Par exemple : adaptateur SMS Twilio Pro VA.
Portail par défaut	Portail dans lequel les liens de messagerie instantanée vers les ServiceNow enregistrements sont ouverts par défaut, y compris les liens dans les cartes utilisées pour Agent virtuel les notifications et Recherche IA les résultats.
Authentification de message	Sélectionnez l'authentification de message pour l'identificateur de canal que vous avez configuré à l'étape précédente.
ID entrante	Identificateur de 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 des identificateurs de canal supplémentaires.

Que faire ensuite

Mapper les contrôles enrichis au canal dans votre intégration de messagerie instantanée personnalisée

Mapper 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 personnalisé [sys_cs_custom_adapter_config]. Si une implémentation de transformateur sortant est manquante dans un contrôle enrichi, l'utilisateur final ne reçoit pas de réponse et l'expérience de messagerie instantanée risque de ne pas être satisfaisante.

Avant de commencer

Créer un identificateur de canal pour votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Rôle requis : admin

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 fichiers et la réponse image. Si votre canal ne prend pas en charge un contrôle, vous n'avez pas besoin de le mapper. Par exemple, SMS ne prend pas en charge les réponses vidéo. Pour obtenir une description de chaque contrôle enrichi par défaut, reportez-vous à la section Contrôles enrichis d'entrée et de sortie par défaut pour une intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez sys_cs_custom_adapter_config.list dans le filtre.
2. Sur la page Configurations d'adaptateur personnalisées, cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur 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.

Champ	Description
Type de contrôle	Type de contrôle enrichi par défaut. Par exemple, le type de contrôle riche DefaultPicker est mappé aux contrôles Sélecteur de fichier, Sélecteur de rubrique et Booléen. Pour plus d'informations sur les types de contrôles, reportez-vous à la section Contrôles enrichis d'entrée et de sortie par défaut pour une intégration de messagerie instantanée personnalisée.
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 de contenu, et définissez des limites de débit d'API REST.

Avant de commencer

Mapper les contrôles enrichis au canal dans votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez l'API REST.

   a. Accédez à la **Tous** > **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, `ACME Mobile App Chat Adapter`.
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.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Application	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**.

e. **Facultatif :** Ouvrez le nouvel enregistrement, accédez aux **liens connexes** et 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. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Définition de l'API	Nom de l'API parente.
Application	Application contenant l'enregistrement de script.
Nom	Nom de votre ressource REST d'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 de l'API REST.
Actifs	Option pour rendre la ressource REST active.
Méthode HTTP	Méthode HTTP, telle 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;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 queryParams = request.queryParams; // incoming content is
application/x-www-form-urlencoded in this example
  // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
this example.
  var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
  // the time of receipt is recorded for analytics purposes
  var d = new Date();
  var logTime = d.getTime();
  // add this message to the VA Server queue for processing
  var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
  if (queued == false) {
response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
  }
})(request, response);
```

3. Définissez la sécurité et la négociation de contenu pour votre ressource REST scriptée.
   Choisissez de définir les formats d'authentification et de demande. 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 REST API pour définir le taux de demandes entrantes.
   a. Accédez à la **Tous** > **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.
Actifs	Case à cocher pour 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.

Traduction automatique

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

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 que votre intégration de messagerie instantanée personnalisée doit 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 avec l'agent actif.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Automatisation des processus** > *`Studio de workflow`*.
2. Cliquez sur l'onglet **Actions**.
3. Créez les actions requises pour terminer l'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée.
   Pour plus d'informations sur l'entrée et la sortie utilisées dans les scripts d'action, ainsi que des exemples de scripts, reportez-vous à la section Agent virtuel Scripts d'action.

Contrôles enrichis 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 personnalisé [sys_cs_custom_adapter_config]. Si une implémentation de transformateur sortant est manquante dans un contrôle enrichi, l'utilisateur final ne reçoit pas de réponse et l'expérience de messagerie instantanée risque de ne pas être satisfaisante.

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.

Traduction automatique

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

Contrôle enrichi	Description
ActionRichControl	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 Produit les types suivants de messages d'action via ce cadre de travail. L'interface de messagerie instantanée personnalisée ne reconnaît que certains types de messages d'action. • Message d'action séparateur ||actionMsg instanceof • SystemActionMsg ||actionMsg instanceof • Message TopicFinishedActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchToVirtualAgentActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchConversationActionMsg ||actionMsg instanceof • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg instanceof • StartSpinnerActionMsg ||msg d'action instance de EndSpinnerActionMsg • S'abonner à SupportQueue ||actionMsg instanceof • S'abonner à ChatPresence ||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. Un transformateur entrant n'est pas nécessaire 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 vers les contrôles Sélecteur de fichier, Sélecteur de rubrique et Booléen . Exemple : `{ uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean", group: "DefaultPicker",`

Traduction automatique

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

	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
	},
	...
	]
	}
	
	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 vers 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",

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null except for InputText/OutputText label: "The Question?" }

Date par défaut	Mappe aux contrôles Date et Heure .
	{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	}
	}

Lien de sortie par défaut	Mappage pour lier les contrôles de réponse .
	Exemple :
	{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	}

DefaultOutputImage	Mappe vers les contrôles de réponse d'image .
	Exemple :
	{
	uiType: "OutputImage",
	group: "DefaultOutputImage",
	value: "www.foo"
	}

Carte de sortie par défaut	Mappe vers les contrôles de réponse de carte .
	Exemple :
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml	Mappe vers les contrôles de réponse HTML .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Exemple : `{ uiType: "OutputHtml", group: "DefaultOutputHtml", style: "inline", height: 100, width: 100, value: "<div>html</div>" }`
Table de sortie par défaut	Mappe aux contrôles de réponse de table . Exemple : `{ uiType: "OutputTable", group: "DefaultOutputTable", label: "Table Title", headers: ["Column 1", "Column 2"], navigationBtnLabel: "See next", data: [ ["foo1", "foo2"], ["bar1", "bar2"] ] }`
DefaultGroupedPartsOutputControl	Mappe vers les contrôles à réponses multiples . Exemple : `{ uiType: "GroupedPartsOutputControl", group: "DefaultGroupedPartsOutputControl" groupPartType: "Link", header: "header message", values: [ { action: "www.foo", description: "description", label: "link_1 label", context: "ITSM" }, ... ] }`
DefaultMultiPartOutput	Mappe vers les contrôles à réponses multiples . Exemple : `{ uiType: "MultiPartOutput", group: "DefaultMultiPartOutput" navigationBtnLabel: "Go next", content: {`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}</pre>

DefaultCustomControl	Mappe vers des contrôles personnalisés.
	
	Exemple :
	<pre>{
	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";
	}</pre>

Modifier les styles de la carte d'adaptateur pour Agent virtuel

Les cartes d'adaptateur sont définies dans la table Cartes d'adaptateur [sys_cs_adapter_card]. Chaque carte dispose d'un modèle pour chaque canal pris en charge afin de s'assurer qu'elle s'affiche correctement. Vous pouvez modifier les modèles de canal pour les adapter aux exigences de style de votre organisation.

Avant de commencer

Les modèles de carte d'adaptateur sont stockés dans la table Modèles de carte 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 a trois modèles par défaut, pour le widget de chat, les appareils iOS et Android.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tous**, 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 d'adaptateur** , sélectionnez le canal que vous souhaitez afficher ou modifier.
   Par exemple, sélectionnez le lien actif pour le **widget de messagerie instantanée** ou l'appareil **Android** afin d'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 changements dans le champ **Définition de modèle** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Pris 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 virtuel fonctionnalités pour Messagerie instantanée d'agent offrir une expérience conversationnelle robuste.

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 :
Depuis la version, l'authentification Paris asynchrone n'est plus prise en charge.

Lien automatique du compte

Autorisez le lien automatique du compte tiers d'un utilisateur 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 Liaison de comptes dans des intégrations de messagerie prédéfinies.

Configurer le point de terminaison REST de réponse de sortie et l'authentification sortante pour l'API Agent virtuel

Spécifiez l'URL du point de terminaison sortant sur lequel les Agent virtuel réponses sont publiées et configurez l'authentification 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 en toute sécurité via le cadre d'intégration.

Domaines des médias approuvés

Utilisez des domaines multimédias de confiance pour vérifier les URL des fichiers en pièce jointe avant de les charger. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Configurer des domaines multimédias de confiance pour le téléchargement sécurisé de fichiers.

Transformation du 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 plus d'informations sur Agent virtuel les contrôles, consultez les sections suivantes :

- Concepteur d'agent virtuel Contrôles de saisie de l'utilisateur
- Concepteur d'agent virtuel Réponses d'agents
- Concepteur d'agent virtuel 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.

Fonctionnalités de messagerie instantanée prises en charge Agent virtuel

Aucune configuration ou écriture de scripts n'est requise 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 les variables de contexte, les paramètres système ou le fuseau horaire d'un utilisateur avec l'entrée de l'utilisateur.
- Par défaut, le processus 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 demande, la deuxième demande est ignorée. Cela ne s'applique pas lorsque l'utilisateur est connecté à un agent actif.
- Ignorez 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.

Chat standard et conversations de longue durée

Les canaux peuvent être configurés comme messagerie instantanée ou messagerie. Pour en savoir plus sur les conversations de longue durée, reportez-vous à la section Utilisation de la messagerie instantanée asynchrone dans les canaux de messagerie.

Expériences de messagerie instantanée personnalisées d'Agent virtuel

Définissez une expérience de messagerie instantanée personnalisée pour un contexte spécifique dans lequel vos utilisateurs exécutent Agent virtuel.

Traduction dynamique

Afficher 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 de l'Agent virtuel et de la Messagerie instantanée d'agent

Les messages système sont un ensemble de messages prédéfinis qui peuvent être utilisés en tant que réponse d'agent dans des scénarios de conversation courants tels que saluer un utilisateur ou effectuer un transfert à un agent actif. Les administrateurs peuvent remplacer le texte du message pour répondre à 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 des conversations d'Agent virtuel et 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), le type de canal (sys_cs_channel. Type), le 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 du débit de l'API

Capacité de contrôler la vitesse à laquelle les appels d'API sont effectués via la fonctionnalité de limitation de débit de la plateforme.

Traduction automatique

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

Gestion des versions d'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 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], 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 d'agent actif standard

- Transférer à un agent actif depuis Agent virtuel ou directement par l'utilisateur
- Messages persistants après le lancement de l'agent actif
- Historique des interactions (transcriptions de messagerie instantanée) pour les agents actifs
- Marqueur au niveau du canal permettant d'entamer 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 l'agent suivant
- 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 permettant d'entamer 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 le message d'accueil de la Agent virtuel conversation. Si aucun agent n'est disponible, le message **Aucun agent disponible** s'affiche pour l'utilisateur. Pour plus d'informations 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 cette option est activée dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent

Lorsque le champ **Noms et avatars des agents** est activé dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent, le cadre de travail 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 par messagerie instantanée, l'enquête après conversation par messagerie instantanée s'exécute automatiquement lorsque les critères suivants sont remplis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Agent virtuel rubrique Configuration des commentaires est activée.
- Le canal de service de messagerie instantanée et les files d'attente que vos agents actifs prennent en charge sont configurés dans Affectation de travail avancée.

Authentification synchrone des messages

L'authentification du message entrant est effectuée avant l'ajout du message 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

```
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` tel que « SECURE ». 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 de message

Contrôlez l'ordre de remise des messages en activant l'option **Conserver l'ordre des messages** dans la table Canal du fournisseur [sys_cs_provider]. Vous pouvez 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.

l'ordre et l'état des messages dans la table Message de l'adaptateur personnalisé [sys_cs_ca_message].

Lorsque vous activez l'option **Conserver l'ordre de messagerie** dans la table Canal du fournisseur, un flux secondaire de l'expéditeur se produit uniquement après la fin du flux secondaire de l'expéditeur précédent pour garantir que les messages sont remis dans l'ordre dans lequel ils ont été envoyés.

Les messages sont stockés dans la table Message d'adaptateur personnalisé [sys_cs_ca_message], qui est nettoyée tous les soirs. Si le client du cadre de travail d'intégration de la messagerie instantanée personnalisée ne reçoit aucun message, vous pouvez utiliser cette table pour vérifier l'état de remise du message :

- Traitement
- En attente - pas encore traité
- Terminé
- Erreur : problème lors du 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 des transformations et renvoyer la réponse à votre point de terminaison d'interface de messagerie instantanée.

Fournisseur et scripts entrants/sortants

Un fournisseur, tel que Twilio, fournit la fonctionnalité de messagerie instantanée. Les scripts d'action de l'utilisateur effectuent des actions du fournisseur, ainsi que la configuration de l'intégration conversationnelle de la messagerie instantanée personnalisée pour les actions de transformateur entrantes et sortantes de votre chatbot ou de vos conversations personnalisées. Des exemples de chaque script sont fournis. Elles comprennent une description de l'action de chaque script, ainsi que l'entrée et la sortie d'action. Vous verrez également des exemples de script JSON.

Vous utilisez Studio de workflow ces scripts pour transformer les messages du serveur et du client. Les scripts du fournisseur, de l'expéditeur et du transformateur entrant/sortant sont requis. Vous pouvez utiliser les scripts supplémentaires pour ajouter plus de fonctionnalités à votre messagerie instantanée.

Scripts

Nom de script	Objectif	Obligatoire (O/N)
Attribut de fournisseur	Contient un jeton d'authentification du 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 façon asynchrone via Studio de workflow notre concentrateur d'intégration.	Y
Processeur de réponses	Effectue des actions sur la plateforme, telles qu'un état de message de mise à jour, basé sur une réponse reçue pour un message sortant.	N

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Obligatoire (O/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 entrante pour un contrôle de serveur d'Agent virtuel spécifique.	Y

Script d'action 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 la messagerie instantanée personnalisée et génère le contenu du message entrant, l'ID utilisateur de l'expéditeur et un jeton d'authentification facultatif.

Remarque :
Si le script d'action des attributs de votre fournisseur a une action contextuelle, votre script doit avoir à la fois request_context.contextual_action et request_context.typed_value afin que l'entrée de l'utilisateur (qui est associée 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 attributs du fournisseur

Entrée	Sortie
• En-têtes (JSON) : en-têtes de demandes • 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,

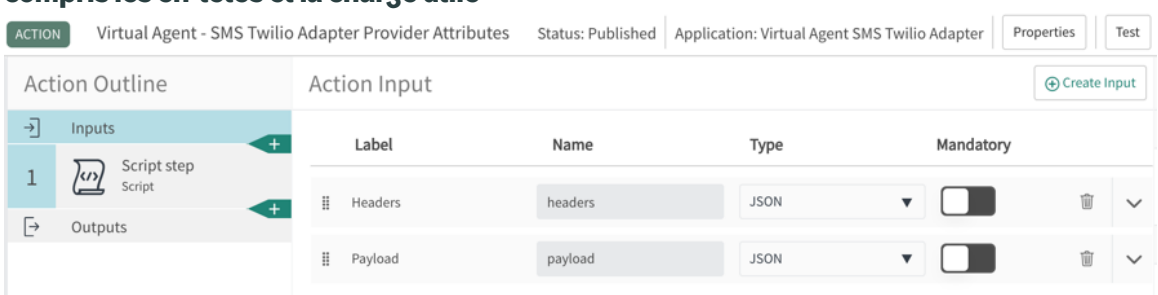
Traduction automatique

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

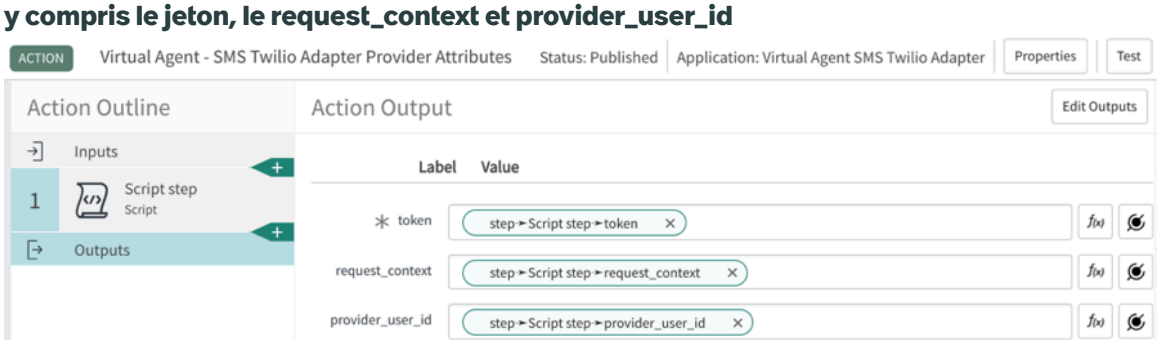
Entrée/sortie du script d'action attributs du fournisseur (suite)

Entrée	Sortie
	START_CONVERSATION, AGENT. Ce script examine le message entrant. S'il existe un mot clé reconnu, l'une des actions peut être définie, telle que outputs.request_context.contextual_action = « END_CONVERSATION » ;. Le cadre de travail reconnaît ce mot clé et appelle le script d'action contextuelle. ○ context_vars : variables contextuelles à transmettre dans une conversation, telles que « outputs.request_context.context_vars = {language : « en"} ; ».

Exemple : Studio de workflow entrée de script d'action attributs de fournisseur, y compris les en-têtes et la charge utile



Exemple : Studio de workflow sortie de script d'action d'attributs de fournisseur, y compris le jeton, le request_context et provider_user_id



Exemple : script d'action d'attributs de 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']) {
```

Traduction automatique

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

Script d'action de l'expéditeur (désactivé au Québec, voir le 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 Centre d'intégration de Studio de workflow façon asynchrone. Il Agent virtuel est libéré pour continuer à traiter les messages plutôt que d'essayer d'envoyer des demandes externes.

Entrée de script d'action de l'expéditeur

Entrée	Sortie
• Résultats (JSON) : tableau des 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
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

Flux secondaire de l'expéditeur

Au lieu d'un script, le flux secondaire de l'expéditeur gère le processus d'envoi d'un message à un fournisseur. Le message est contenu dans une *payload* chaîne dans le cadre du flux secondaire. L'expéditeur a un *service_url* et *origin_service_url*, tandis que l'URL sortante varie selon le fournisseur. Par exemple, un message envoyé via MS Teams utilise la valeur *tenant_id*. Lorsque l'Agent virtuel envoie le message contenant les options, le destinataire sélectionne une option. Le flux secondaire met à jour l'affichage du message en fonction de son choix et supprime les options. La conversation se poursuit en fonction de l'option sélectionnée par l'utilisateur. Il Agent virtuel est libéré pour continuer à traiter les messages plutôt que d'essayer d'envoyer des demandes externes. Lors de la création d'un flux secondaire, n'avez pas d'appel d'action dans le flux secondaire. Pour plus d'informations sur les flux secondaires, reportez-vous à la section Subflows and actions .

Script d'action contextuelle

Le script d'action contextuelle effectue des actions de mots clés spéciales, telles que taper un agent à l'intérieur d'une Agent virtuel rubrique pour être immédiatement remis à un agent actif.

Entrée de script d'action contextuelle

Entrée	Sortie
• conversation_id (chaîne) : l'ID de la conversation. • request_context (JSON) : demande transmise depuis le script d'attribut de fournisseur qui contient l'action à effectuer, par exemple (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 lien contient les identificateurs de l'utilisateur qui effectue la liaison. Le script contient également le compte auquel il est lié.

Traduction automatique

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

Entrée du script d'action du compte de liaison

Entrée	Sortie
• provider_user_id (chaîne) : l'identificateur de l'utilisateur qui effectue la liaison, tel qu'un numéro de téléphone dans un ticket SMS. • état (chaîne) : réussite/échec. • user_id (chaîne) : user_sys_id ServiceNow pour le compte qui a été lié.	Aucun

Exemple : script d'action de compte de lien.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 var richControl = (inputs.rich_control);
 var value = richControl.value;
 outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

Script d'action du processeur de réponses

Le script d'action du processeur de réponses effectue des actions spécialisées 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. • corps (chaîne) : corps 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 de transformateur sortants

Les scripts de transformateur sortants convertissent les messages sortants Agent virtuel en protocole lié à l'intégration conversationnelle de la 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.

Entrée.

- rich_control (JSON) : Agent virtuel composant de contrôle enrichi de serveur qui doit être transformé.
- charge utile (JSON) : dernière réponse reçue d'un demandeur.

Sortie.

résultat (chaîne) : message du composant approprié du fournisseur à envoyer.

Exemples : Scripts de transformateur sortants

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;`
	`  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);`

Traduction automatique

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

Nom du transformateur sortant	Exemple de script

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;
	
	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

Scripts de transformateur entrants

Les scripts de transformateur entrants convertissent les messages d'intégration conversationnelle de messagerie instantanée personnalisée entrants en un protocole qu'ils Agent virtuel reconnaissent. Il détermine la valeur requise à injecter dans le contrôle enrichi qui est présenté à l'utilisateur.

Entrée.

- request_context (JSON) : demande transmise depuis le 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 de l'sys_id de la rubrique. Si le demandeur répond à un texte d'entrée, il s'agit de la réponse textuelle.

- Valeur : valeur sys_id ou valeur textuelle.
- search_text : texte utilisé si le demandeur a sélectionné quelque chose d'inattendu. Par exemple, un utilisateur a tapé quelque chose pour lequel la NLU pourrait aider, par exemple, « Aucune de ces options ne correspond à ce que je veux » en réponse à un composant de sélecteur 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.

Exemples : Scripts de transformateur entrants

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')) {
	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 : trouver le sys_id de l'option sélectionnée par l'utilisateur 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;

Traduction automatique

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

Nom du transformateur entrant	Exemple de script

	} else {
	result["search_text"] =
	request_context["typed_value"];
	}
	}
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Configurer des domaines multimédias de confiance pour le téléchargement sécurisé de fichiers

L'Agent virtuel utilise des domaines multimédias approuvés pour vérifier les URL des fichiers en pièce jointe avant de les charger. Si une URL ne provient pas d'un domaine de confiance, Agent virtuel ne chargera pas la pièce jointe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées, spécifiez les domaines de médias approuvés dans la table Fournisseur [sys_cs_provider] ou Identité du canal du fournisseur [sys_cs_provider_application]. Les valeurs de domaine de support approuvées dans la table Identité du canal du fournisseur remplacent les valeurs correspondantes dans la table Fournisseur.

Les intégrations prédéfinies, telles que Slack, Microsoft Teams et Workplace from Facebook, ont des valeurs de domaine de médias de confiance 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 **Tous** > **sys_cs_provider_application.liste** > **Identité du canal du fournisseur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'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 : adaptateur SMS Twilio Pro VA.
Authentification de message	Authentification de message pour l'identificateur de canal.
ID entrante	Identificateur de 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sous-domaines d'un domaine approuvé 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 dans les conversations proviennent de domaines de confiance spécifiés ici. Si l'URL ne correspond pas à un domaine de confiance, Agent virtuel la pièce jointe n'est pas chargée. 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. **Remarque :** Pour les 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 des fournisseurs [sys_cs_provider_application] sont prioritaires 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 de bot

Créez des messages d'agent spécifiques au canal.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Intégrations de canaux** > **Connexions** et sélectionnez une connexion.
2. Dans l'onglet **Identité du canal du fournisseur** , sélectionnez une identité de canal de 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description du message bot, tel que message de bienvenue ou message d'instruction pour le chargement d'image
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 de bot pour implémenter des messages de bot spécifiques à un canal.

Bot message API

Utilisez l'API suivante pour intégrer des messages de bot dans votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Exemple : implémentation du message bot

```
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 les 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
```

Traduction automatique

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

```
  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

  // 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** de la table Configuration d'adaptateur personnalisé [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 personnalisé [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 avec vos propres noms de script 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 d'heure et l'authentification. Si vous ajoutez un contrôle Sélecteur d'heure avec différentes transformations entrantes et sortantes, le nouveau contrôle Sélecteur d'heure est utilisé. Vous ne pouvez pas revenir à la version d'origine du 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.

Procédure

1. Accédez à **Tout**, puis saisissez `sys_cs_custom_adapter_config.list` dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez 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. Pour en savoir plus sur les contrôles personnalisés, reportez-vous à la section Personnalisation avec des Agent virtuel 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 à 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.

- content : contrôle enrichi qui doit être présenté à l'étape actuelle.
- navigationBtnLabel : étiquette pour le bouton « suivant » ou « plus » sur lequel l'utilisateur doit cliquer pour passer à l'étape suivante.

Exemple :

```
{
    uiType: "MultiPartOutput",
    group: "DefaultMultiPartOutput",
    navigationBtnLabel: "Go next",
    content: {
        uiType: "OutputHtml",
        style: "inline",
        type: "html",
```

Traduction automatique

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

```
            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;
     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);
```

Traduction automatique

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

```
    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);
```

Contrôles de sortie multi-réponses

Implémentez des contrôles qui impliquent plusieurs étapes pour obtenir des informations utilisateur.

Utilisez l'API suivante pour configurer les données contextuelles pour les contrôles multi-sorties.

Cas d'utilisation courants

1. Pour réaliser la pagination des sélecteurs, page_no, pagination_length mis à jour en 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 du sélecteur peut stocker les détails de la page actuelle dans contextData utilisateur.

```
var paginationData = {
        "page_index": 1,
        "pagination_length": 2
    }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
providerAppId, providerUserId, );
```

Le transformateur entrant du contrôle du sélecteur peut obtenir les détails de la page actuelle à partir de contextData de l'utilisateur.

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
providerAppId, providerUserId);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 code pour le transformateur sortant pour le contrôle de 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
      };
      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;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
     case 'prev': {
        --paginationData["page_index"];
        result["send_prev_control"] = true;
     }
     break;
  case 'next': {
     ++paginationData["page_index"];
     result["send_prev_control"] = true;
  }
  break;
  default: {
     var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
     if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
        var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
        if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
           var selectedOption = options[selectedIndex];
           result["value"] = selectedOption.value;
           result["search_text"] = "";
        }
     } else {
        var selectedOption = options[selectedIndex];
        result["value"] = selectedOption.value;
        result["search_text"] = "";
     }
  }
  }
  sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
  outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

Envoyer le contrôle précédent au client

Offrez 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 la transformation entrante, définissez `validation_message` dans le résultat. Le contrôle précédent sera renvoyé avec le message fourni dans `validation_message`.
- Dans le transformateur entrant, définissez `send_prev_control` dans le 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;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 offrir aux utilisateurs la possibilité d'ignorer une question.

Utilisez le contrôle enrichi `\nTapez SKIP pour ignorer la question` afin de permettre à un utilisateur d'ignorer une question. Il existe deux façons de configurer une option Ignorer :

- 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. Consultez 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
```

Traduction automatique

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

```
            //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
          } // new
        }
        outputs.request_context = request_context;
        outputs.provider_user_id = data.From;
    } catch (e) {
        gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
    }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "SKIP") {
      sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Transmettre la marque à un client de messagerie instantanée

Associez une personnalisation à votre intégration de messagerie instantanée personnalisée.

Pour plus d'informations sur la marque, reportez-vous Configurer les marques de votre Agent virtuel bot à la section . 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 utilisateur. Cette entrée est mappée aux actions contextuelles prises en charge pour la réponse la plus appropriée dans la messagerie instantanée.

Introduction aux actions contextuelles

Les entrées de l'utilisateur peuvent être mappées à une action contextuelle de deux façons.

- Mappage basé sur l'interface utilisateur de mots clés séparés par des virgules aux actions contextuelles disponibles. Par exemple : Bonjour, Hola - Commencer une conversation
- Mappage basé sur un script des actions de l'utilisateur sur les actions contextuelles disponibles. Par exemple : l'utilisateur clique sur le menu « Démarrer » - Démarrer 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.

Actions contextuelles disponibles

Actions contextuelles prédéfinies

Nom	Description
Agent	Commande permettant de demander un transfert à un agent actif
Au revoir	Commande pour mettre fin à une conversation avec un agent actif ou un agent virtuel chaque fois que vous êtes en dehors d'une invite de sélection de rubrique
Aide	Commande pour demander de l'aide à l'aide du bot
Bonjour	Commande pour démarrer ou mettre fin à une conversation
Déconnecter	Commande permettant de dissocier le compte de messagerie de l'utilisateur de ServiceNow
Notifications	Commande pour s'abonner ou se désabonner des notifications reçues
Redémarrer	Commande permettant de mettre fin à une conversation de bot en cours ou qui rencontre une erreur, puis de commencer une nouvelle conversation

Mappage de l'action contextuelle

Mappez les entrées de l'utilisateur aux actions contextuelles du système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la table Actions contextuelles [sys_cs_contextual_action] pour passer en revue 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 d'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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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**, puis saisissez 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** .
   Par exemple : Agent, Agent actif, Transfert à l'agent.
4. **Facultatif :** Excluez 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. Sélectionnez la coche verte pour enregistrer.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Créer des messages de bot spécifiques à chaque canal.

Indicateurs de frappe

Affichez un indicateur de saisie lorsqu'un bot ou un agent actif prépare une réponse à un demandeur.

Lorsqu'une Agent virtuel demande est traitée, l'action de l'indicateur Commencer à taper est appelée. Lorsque Agent virtuel le traitement de la demande est terminé, l'action de l'indicateur Fin de saisie est appelée avant Agent virtuel le traitement de tout contrôle de sortie ou d'entrée.

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;
   }
})
```

Intégration Agent virtuel à des applications de messagerie

Permettez aux utilisateurs d'exécuter Agent virtuel des conversations de bot dans des applications de messagerie tierces prises en charge. Utilisez les applications d'intégration conversationnelle pour Slack, Microsoft Teams et Workplace disponibles afin de configurer ces applications de ServiceNow Store messagerie 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.

Remarque :
Les applications d'intégration conversationnelle pour Slack, Microsoft Teams et Workplace, d'autres applications grand public et applications vocales ne sont pas prises en charge pour les instances sur site.

Configuration de l'administrateur

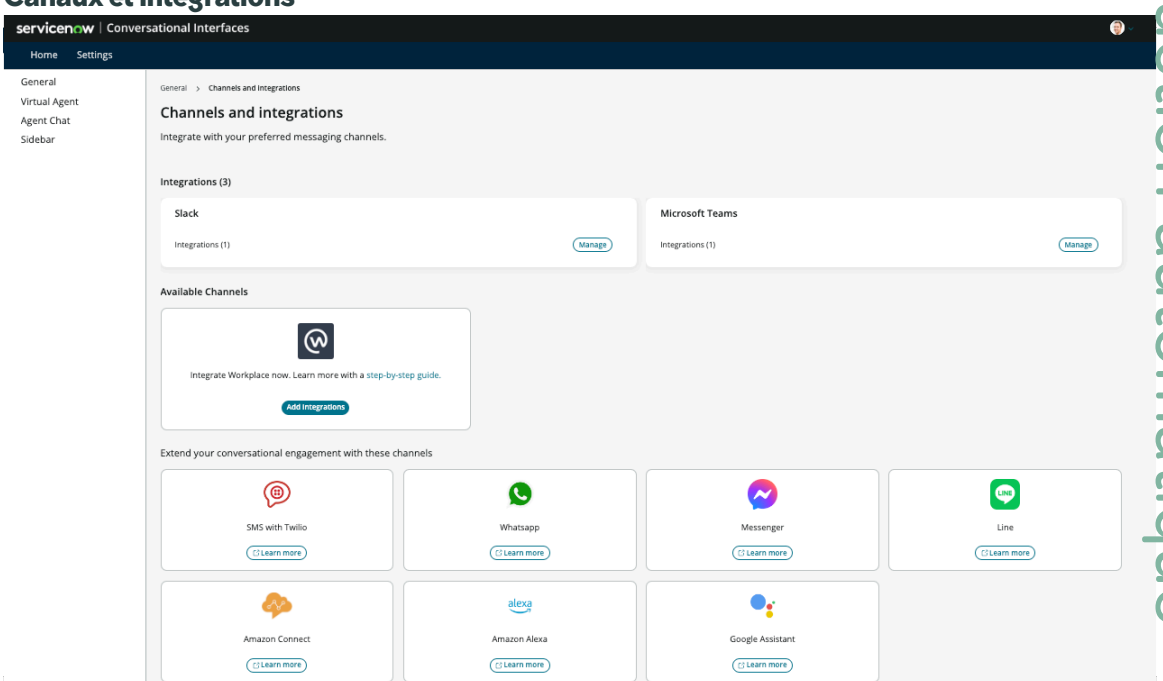
Utilisez les applications d'intégration Agent virtuel conversationnelle pour configurer les applications de messagerie de votre instance. Effectuez ces étapes d'installation de base pour configurer le Agent virtuel bot.

1. Installez les applications de messagerie d'intégration conversationnelle prédéfinies avec ServiceNow Agent virtuel à partir de et ServiceNow Store associez l'application à votre propre ServiceNow instance.

   Pour plus de détails, voir Intégration Agent virtuel à des applications de messagerie.

2. Installez les applications d'intégration conversationnelle pour Slack, Microsoft Teams et Workplace, LINE, Twilio, Google AssistantAlexaFacebook MessengerAmazon ConnectWhatsApp, , sur votre ServiceNow instance une fois qu'elles sont disponibles pour installation après l'installation à partir de .ServiceNow Store

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.

Interfaces conversationnelles 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 d'interface sont affichés dans ces applications de messagerie tierces.

Commandes courantes dans les 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.

Commande	Description
Salut	Commencer une nouvelle conversation ou mettre fin à une conversation.
agent	Commencez une nouvelle conversation ou demandez un transfert à un agent actif.
au revoir	Quittez une conversation de messagerie instantanée en direct à tout moment, par exemple avant d'entrer en contact avec un agent en direct, pendant une conversation de messagerie instantanée en direct ou lorsque la conversation de messagerie instantanée en direct est sur le point de se terminer.
aide	Affiche une courte liste de commandes utiles.
déconnexion	Dissociez votre ServiceNow compte d'une intégration de messagerie.
Notification ou notifications	Abonnez-vous aux notifications ou désabonnez-vous-en.
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 **Tous** > **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 d'Actions contextuelles.
6. Sélectionnez l'enregistrement de commande à modifier et à mettre à jour si nécessaire.

Configuration de Agent virtuel la messagerie système dans les applications d'intégration conversationnelle

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'agent 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 sélecteur de date et d'heure dans 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 de réponse d'image et de réponse multiple,

Traduction automatique

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

s’affichent 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 de bot et des utilitaires.Concepteur d'agent virtuel Utilitaires

Pièces jointes

Dans les conversations d’agent en direct, les utilisateurs et les agents peuvent charger et échanger n’importe quel type de fichier de pièce jointe lorsqu’ils y sont invités.

Now Assist soutien

Intégrations de canaux existantes	Soutient Now Assist	Prend en charge la réponse synthétisée
Microsoft Teams/Copilot	Oui	Oui
Slack	Oui	Oui
WhatsApp	Oui	Non
SMS/Twilio	Oui	Non
SVI avec Amazon Connect	Oui	Non
AWS Messagerie de l’utilisateur final	Oui	Non
Workplace by Facebook	Non	Non
Facebook Messenger	Non	Non
Apple Messagerie instantanée d’entreprise	Non	Non
LINE	Non	Non
IBM Watson Assistant	Non	Non
Alexa	Non	Non

Rediriger l’authentification de l’utilisateur vers un Portail de services

Après l’installation d’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 comptes liés terminent l’authentification avant de continuer avec Virtual Agent dans l’application de messagerie.

Avant de commencer

Installez les intégrations de Agent virtuel 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 Teams et Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, AlexaGoogle AssistantAmazon Connect). Vous utilisez la table d’authentification du fournisseur pour spécifier l’emplacement de l’authentification Portail de services utilisateur.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. 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 a lieu.
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 la Portail de services valeur indiquée pour le fournisseur dans la table d'authentification du fournisseur. Une fois qu'ils Portail de services se sont connectés au , ils sont invités à lier leur ServiceNow compte à l'application de messagerie.

Liaison de comptes dans des intégrations de messagerie prédéfinies

Dans Agent virtuel, la liaison de compte mappe les utilisateurs d'une application de messagerie instantanée ou de messagerie compatible à leur ServiceNow profil d'utilisateur. L'association automatique de compte authentifie vos utilisateurs de messagerie, ce qui permet aux utilisateurs d'accéder Agent virtuel automatiquement aux rubriques qui impliquent des ServiceNow enregistrements. Si nécessaire, les utilisateurs peuvent également se dissocier manuellement de leurs comptes ou les lier à ceux-ci ServiceNow .

Fonctionnement de l'association automatique d'un compte

Dans Intégrations conversationnelles pour Slack, Microsoft Teams et Workplace from Facebook, vous pouvez activer la liaison automatique de compte, qui relie automatiquement les utilisateurs de messagerie à leurs ServiceNow comptes. Si vous activez la fonctionnalité de liaison automatique du compte sur la page Intégration des applications de messagerie, vos utilisateurs ne sont pas invités à lier à leur ServiceNow compte lorsqu'ils interagissent avec l'agent virtuel.

Dans les versions précédentes, les utilisateurs de messagerie étaient invités à se lier à leurs ServiceNow comptes ou à continuer en tant qu'invités. Toutefois, pour les intégrations conversationnelles de Slack, Microsoft Teams et Workplace, si vous activez la liaison 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 ServiceNow leurs 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 il ne voit pas le bouton **Lien vers ServiceNow** lorsqu'il commence une conversation avec un bot.

Dans les intégrations de messagerie, vos utilisateurs peuvent toujours utiliser la commande **de déconnexion** pendant les conversations de 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 l'agent virtuel, ils sont invités à se lier à leur ServiceNow compte ou à continuer en tant qu'utilisateur invité.

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

Lien automatique du compte

Vous pouvez autoriser les comptes tiers d'un utilisateur à être automatiquement liés à son ServiceNow® profil.

Vous pouvez activer l'association automatique du 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 appartenant au même domaine que celui utilisé pour l'installation Microsoft Teams sur une instance. Pour lier automatiquement les 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 la liaison de compte** , puis la case **Profils ServiceNow des utilisateurs de lien automatique qui s'affiche** . Renseignez le champ **d'action de lien automatique** avec le script de liaison de compte correspondant.

Exemple : script de liaison automatique de 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 d'utilisateur d'une application de messagerie utilisée pour le Now Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : user

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

Dissocier votre compte d'une intégration conversationnelle sélectionnée pour Slack ou 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 d'agent virtuel qui interrogent ou modifient des enregistrements dans la base de ServiceNow données.

Procédure

1. Dans l'application de messagerie, tapez `déconnexion`.
2. Depuis le navigateur d'applications, 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 l'intégration de messagerie à dissocier.
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.

   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 Actions **sur les lignes sélectionnées...**, cliquez sur **Lier le compte**.

Relier votre ServiceNow compte d'utilisateur à une application de messagerie pour Agent virtuel les conversations

Riez votre ServiceNow compte à une application de messagerie tierce pour accéder aux rubriques non publiques Agent virtuel qui utilisent des ServiceNow enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : user
Vous aviez une intégration existante avec un tiers qui a été dissociée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous utilisiez le même compte de messagerie pour votre messagerie et ServiceNow vos comptes, votre compte de messagerie était automatiquement lié à votre compte lorsque vous avez utilisé le bot de l'Agent virtuel pour la ServiceNow première fois.

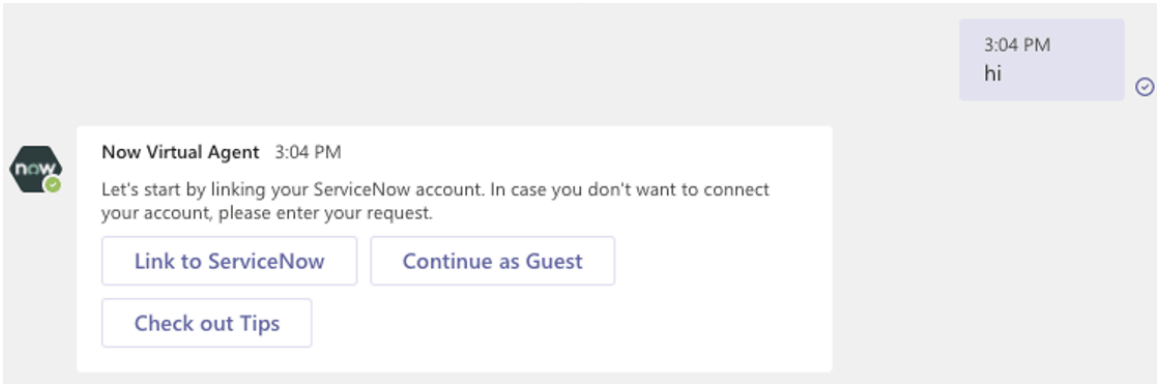
Mais lorsque vous dissociez votre compte de messagerie de votre ServiceNow compte (à l'aide de la commande **de déconnexion**), chaque fois que vous démarrez une nouvelle session d'Agent virtuel, le bot vous donne la possibilité de vous lier à votre ServiceNow compte ou de continuer en tant qu'invité. L'étape d'authentification (liaison) se produit dans votre instance ou dans une instance spécifique Portail de services, tel que 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 départ**.
4. Sélectionnez **Lien vers ServiceNow** pour vous authentifier.

Traduction automatique

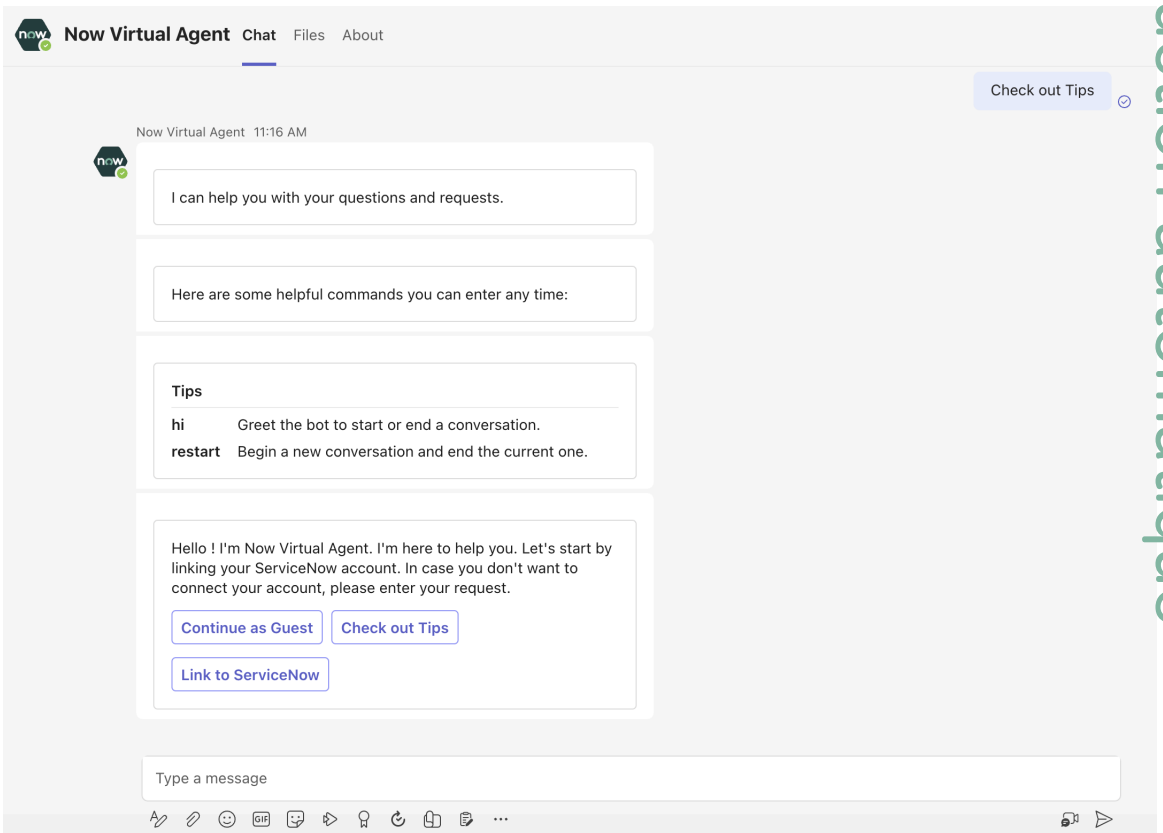
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



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 à un Portail de services, vous êtes invité à saisir vos informations d'identification de connexion.

Remarque :
Si un utilisateur est dissocié ou continué en tant qu'invité, les notifications sont désactivées. De plus, seuls les sujets publics sont découvrables.

Consulter les conseils



5. Dans la confirmation qui s'affiche et vous invite à *confirmer* ou *refuser* la liaison entre vos comptes, sélectionnez *Confirmer* pour activer la liaison 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 de l'utilisateur vers un Service Portal

Traduction automatique

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

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 ou administrateur
- 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sur la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel , sélectionnez la rubrique pour la mise à jour ou créez une nouvelle rubrique.
3. Accédez à la page **Propriétés** et ouvrez **Qui peut accéder à cette rubrique sous Propriétés** avancées.
4. Dans la section Contexte, sélectionnez **Condition** , puis Ajouter une **condition**.
5. Saisissez un script de condition qui identifie le canal de messagerie (Slack, Microsoft Teams, Workplace from Facebook ou 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, Workplace et Facebook Messenger.

   ```
   (function execute()
   { if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
    vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
   return false;
   }
   return true;
   })()
   ```

6. Pour enregistrer les propriétés de la rubrique, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La publication de la rubrique la déploie sur les canaux de messagerie, à l'exception Agent virtuel 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.

Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business

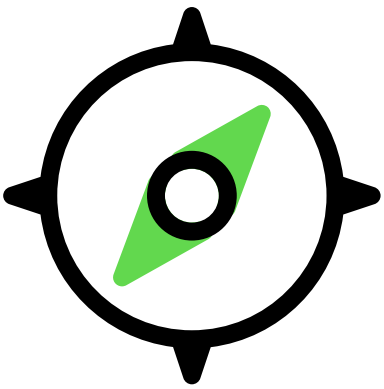
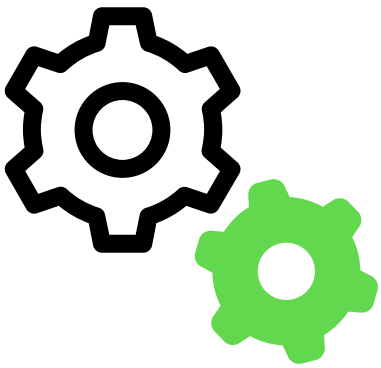
Utilisez l'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business pour permettre aux clients d'interagir avec votre entreprise à l'aide de leurs Apple appareils. Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business fournit des options de messagerie riches telles que Apple la paie, les formulaires, le sélecteur d'heure et l'authentification.

Introduction à Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Configurer	Utiliser
		
Intégrez Apple Messages for Business à l'Agent virtuel.	Installez et configurez votre Apple Messages for Business implémentation.	Les agents et les demandeurs peuvent utiliser Apple Messages for Business des agents et des demandeurs dans les portails de votre instance.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Explorer Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business

Utilisez cette fonction Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business pour connecter un demandeur à un agent virtuel ou à un agent actif à l'aide du compte de Apple Messages for Business votre société.

Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business fournit des options de messagerie riches telles que Apple la paie, les formulaires, le sélecteur d'heure et l'authentification.

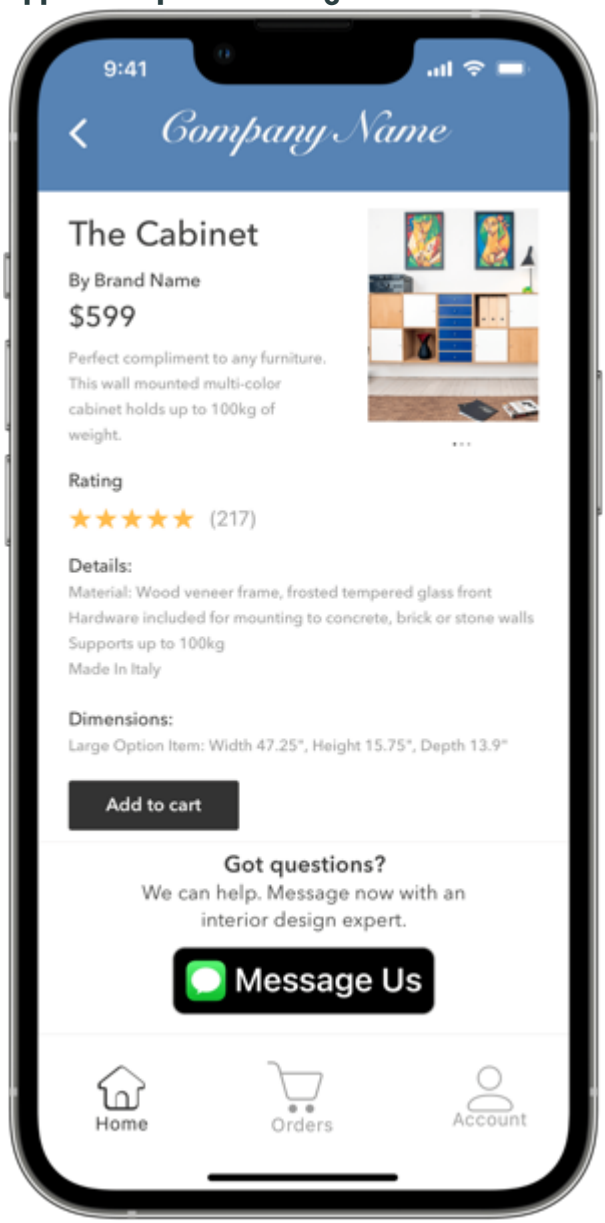
Apple Messages for Business utilisateurs

Les clients peuvent entamer une conversation à partir de plusieurs 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 démarrer une conversation avec un Agent virtuel agent en direct. Pour obtenir une vue d'ensemble complète des options disponibles, consultez le Apple documentation .

Traduction automatique

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

Apple Exemple de message



- iMessage
- Apple Cartes
- Apple Payer
- Rechercher
- Apple Apps
- Codes QR
- Réseaux sociaux

Fonctionnalités de Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business

Apple Messages for Business comprend un ensemble de fonctionnalités interactives telles que le sélecteur de liste, le sélecteur d'heure, 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'une image ou d'une vidéo à une URL.
Réponses rapides	L'utilisateur peut faire un choix en ligne d'un simple clic. Cela inclut des réponses telles que des évaluations par étoiles ou des pouces vers le haut ou vers le bas.
Sélecteurs de liste	Donne à l'utilisateur une liste d'options à choisir. Par exemple, un site de voyage peut afficher les vols, les hébergements, les locations de voitures et les réservations.
Sélecteurs d'heure	Fournit des créneaux horaires que les utilisateurs peuvent choisir pour les rendez-vous, les livraisons et les services. Pour utiliser les sélecteurs de temps, vous devez les avoir Conversational Appointment Booking installés.
Apple Payer	Envoyer Apple des demandes de paie par messages. Pour en savoir plus sur la configuration de Apple la paye, consultez la section Apple documentation .
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 depuis 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 pendant un chat.
Partage de vidéos	Les utilisateurs ou les agents en direct ou virtuels peuvent envoyer des vidéos pendant un chat.
Pièces jointes de documents	Les utilisateurs ou les agents en direct ou virtuels peuvent envoyer des documents PDF pendant une discussion.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business, consultez :

- Configurer Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business
- Utiliser Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business

Configurer Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business

Installez et configurez l'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business pour permettre aux demandeurs d'interagir avec des agents virtuels et actifs.

Cette tâche décrit les étapes générales à intégrer Apple Messages for Business à votre ServiceNow instance à l'aide de l'application Intégration conversationnelle 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 conversationnelle à Apple Messages for Business.
2. Configurer l'intégration sur Apple Messages for Business.
3. Capture d'informations d'un utilisateur dans une Apple Messages for Business conversation de messagerie instantanée.
4. Activez l'authentification auprès de votre fournisseur d'identité (IdP) en configurant l' Configuration OAuth pour Apple Messages for Business
5. Activer Apple le paiement lors des Apple Messages for Business interactions.
   - Consultez la Apple documentation pour plus de détails sur la configuration de votre Apple compte marchand.
   - Reportez-vous à la rubrique Terminer la configuration du prestataire de paiement pour connecter les informations de votre fournisseur de paiement à votre ServiceNow® instance.

Installer Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business

Installez le Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business afin 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 conversationnelle à Apple Messages for Business Liste des applications dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences relatives à la ServiceNow Store gestion des licences ou aux abonnements, et la compatibilité des versions.
- Créer un Apple Messages for Business compte à Apple Registre du commerce .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les applications ou modules d'extension suivants sont installés avec Intégration conversationnelle 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 personnalisées de la messagerie instantanée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l'exécution d'actions et de Centre 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 conversationnelle à Apple Messages for Business, mais sont requis pour utiliser des fonctionnalités spécifiques.

Prise de rendez-vous conversationnelle (sn_va_appt_schedul)

Réservez, reportez et annulez des rendez-vous à partir de conversations d'Agent virtuel. Cette application est requise pour utiliser la fonction de sélecteur d'heure dans Apple Messages for Business.

Cadre de travail de paiement pour canaux conversationnels (sn_va_payment_ctrl)

Active le contrôle personnalisé du cadre de travail de paiement pour les conversations d'agent actif et d'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 documentation pour plus d'informations.
2. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
3. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intégration conversationnelle 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 Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
7. Sélectionnez **Installer**.

Configurer l'intégration sur Apple Messages for Business

Pour une intégration 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 service de messagerie à votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Si votre entreprise n'a pas encore d'ID Apple , créez-en un. Assurez-vous d'utiliser le ServiceNow® fournisseur de service de messagerie (MSP).

Traduction automatique

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

Remarque :
Pour plus d'informations sur la création d'un ID d'entreprise Apple , consultez le Apple documentation .

- 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 d'entreprise** pour accéder à votre compte d'entreprise.
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 la liste déroulante 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 conversationnelle à Apple Messages for Business .

   b. Si la connexion aboutit, 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.

5. Une fois la connexion terminée, cliquez sur **Accéder à l'instance** pour accéder à votre instance client et connectez-vous si nécessaire.
6. Sur la page du Apple Messages for Business compte, saisissez le nom de l'application du fournisseur.
   Ce nom doit vous aider 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. Affichez 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'aide 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** .

Traduction automatique

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

3. Ajoutez l'URL d'autorisation de votre fournisseur d'identité (IdP) dans le champ **URL OAuth** .
4. Ajoutez l'URL du jeton de votre fournisseur d'identité au champ **URL du jeton** .
5. Ajoutez l'ID client de votre fournisseur d'identités au champ **Identificateur client** .
6. Reportez-vous au Apple documentation 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 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 nouvel enregistrement dans la table Périmètres des entités OAuth (oauth_entity_scope) en suivant les instructions suivantes : Specify an OAuth scope . Si vous avez plusieurs périmètres, ajoutez un nouvel enregistrement pour chaque périmètre et créez un enregistrement de périmètre de profil d'entité correspondant pour chaque périmètre.
4. Créez un enregistrement dans la table Alias de connexion et d'informations d'identification (sys_alias) en suivant les instructions suivantes : 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 enregistrement dans la table Connexion HTTP(s) (http_connection) en suivant les instructions suivantes : Create an HTTP(s) connection .
   - Type de connexion : sélectionner Connexion HTTP(s)
   - Définissez l'alias de connexion sur l'enregistrement de sys_alias créé à l'étape précédente.
   - Définissez l'URL de connexion pourgraver l'API des informations utilisateur selon votre fournisseur d'identités. (Par exemple : https://<votre-application-idp>.com/api/v1/users)
6. Créez une action d'analyseur de profil à l'aide de Studio de workflow. Consultez les extraits de code présentés ici pour obtenir un exemple : Créer une action d'analyseur de profil pour Apple Messages for Business. Consultez la section Building actions pour plus de détails.
7. Créez un nouvel enregistrement dans la table Authentifications de l'application de fournisseur (sys_cs_provider_app_authentication) en suivant les instructions suivantes :
   - Définir l'identité du canal du fournisseur sur l'application de votre fournisseur (sys_cs_provider_application)
   - Définissez le profil de l'entité OAuth sur l'enregistrement oauth_entity_profile créé avec votre enregistrement Fournisseur OAuth (oauth_entity).
   - Définissez la connexion API de profil sur l'enregistrement http_connection créé précédemment.
   - Définissez l'action Analyseur de réponse du profil sur l'enregistrement sys_hub_action_type_definition que vous avez défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 action d'analyseur de profil pour Apple Messages for Business

Créez une action pour analyser la réponse des informations de l'utilisateur et trouver l'utilisateur correspondant sur l'instance ServiceNow® pour Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business utiliser les informations fournies ici.

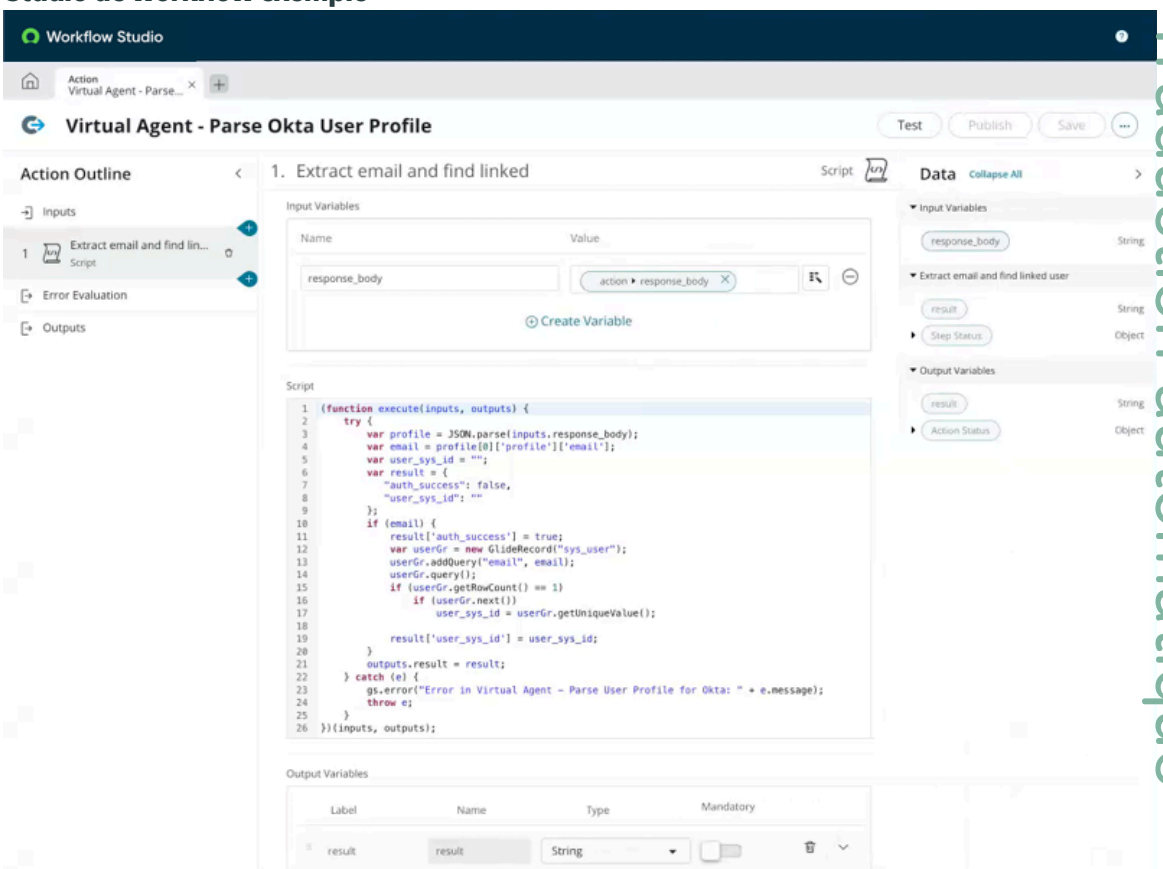
Avant de commencer

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).

Studio de workflow exemple



3. Vous pouvez utiliser l'exemple de script suivant pour faciliter la création de 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;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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;
  }
})(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 dans la table de configuration du prestataire de paiement pour connecter vos informations de fournisseur de paiement à votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque fournisseur de paiement a ses propres procédures de certification ou de configuration de votre profil de commerçant. Consultez la documentation du fournisseur de paiement pour plus de détails.

Procédure

1. Accédez à `sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list`.
2. Remplissez les champs du formulaire.

   Toutes les informations doivent correspondre aux informations que vous avez saisies auprès du fournisseur de paiement.

Formulaire de configuration du prestataire de paiement

Champ	Description
Nom	Le nom du fournisseur de services de paiement. Par exemple : Apple Pay, Google Pay, Stripe
Nom commercial	Nom de votre commerçant auprès de votre fournisseur de paiement.
Identificateur du marchand	Votre identifiant de commerçant auprès de votre fournisseur de paiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
URL du portail de paiement	URL de la passerelle de paiement que vous hébergez et qui traite les détails de la carte de crédit du client.
Aptitudes de marchand	Types de paiement que vous pouvez accepter. Par exemple : Débit, crédit, 3DS
Réseaux pris en charge	Types de cartes de crédit pris en charge par le fournisseur de services de paiement. Par exemple : Mastercard, Visa, American Express
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 autre URL permettant à l'utilisateur d'accéder aux informations de la commande.
Méthode de paiement : mettre à jour l'URL	Cette URL permet à l'utilisateur de mettre à jour sa préférence de mode de paiement.
Pays pris en charge	Pays vers lesquels vous vendez.
Méthode d'expédition : mettre à jour l'URL	Cette URL permet à l'utilisateur de mettre à jour sa préférence 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 : admin

Procédure

1. Accéder à Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Cliquez sur **Messages pour les comptes d'entreprise** pour accéder à votre compte d'entreprise.
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 de **connexion du compte Apple Messages for Business** , cliquez sur **Supprimer la connexion**.
   Un nouvel onglet s'ouvre pour confirmer que vous souhaitez supprimer la 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.

6. Cliquez sur **Supprimer la connexion**.
7. Une fois la suppression réussie, vous êtes redirigé vers la page d'accueil de l'instance et ce message s'affiche : « L'enregistrement du compte business a été supprimé avec succès ».

Intégration de l'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business à d'autres applications

D'autres ServiceNow applications et fonctionnalités peuvent utiliser l'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business .

En tant qu'agent actif, lorsque vous acceptez une demande du canal de Apple Messages for Business service, vous pouvez converser avec le demandeur au sein du même canal.

Intégration à Gestion du service client

Intégrez l'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business à l'application ServiceNow® Gestion du service client pour permettre à vos contacts clients et consommateurs de lancer 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. Pour plus d'informations, consultez Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management .

Utiliser Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business

Permettez à un demandeur de converser avec un agent par le biais Apple Messages for Business de conversations de messagerie instantanée. Un administrateur peut configurer l'application pour intégrer l'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for BusinessApple Messages for Business de messagerie à une ServiceNow application.

Les agents et les demandeurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Un demandeur peut initier Apple Messages for Business des conversations de 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 Apple Messages for Business longtemps que le client le souhaite.

Pour plus d'informations, consultez Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management .

Acceptation des Apple Messages for Business conversations de messagerie instantanée

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur via 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 iMessages.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien au demandeur.
- Partagez un enregistrement. Par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez toutes les URL sous forme de liens avec des aperçus de photos ou de vidéos.

Traduction automatique

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

- Partagez des photos ou des vidéos.
- Partagez tous les fichiers sous forme de 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 Apple Messages for Business conversation de messagerie instantanée dans votre boîte de réception Espace de travail d'agent. Pour plus d'informations, consultez Transférer Apple Messages for Business des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs et Canaux de service.

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 vers un agent actif.

Avant de commencer

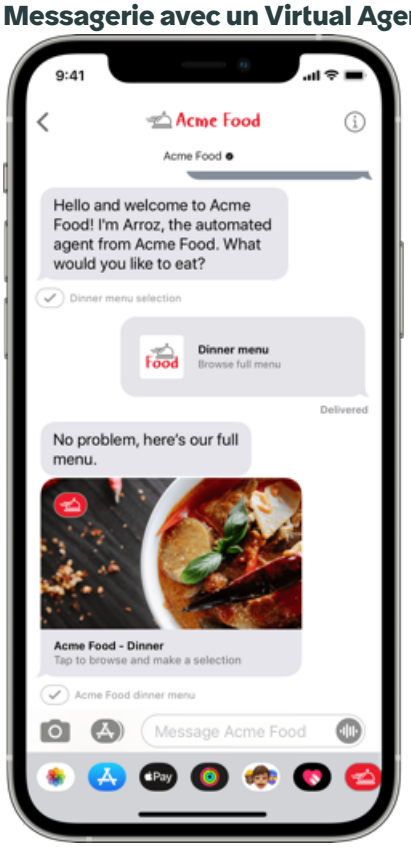
Votre administrateur doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Activez Affectation de travail avancée.
- Définissez le périmètre de l'application à l'aide Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application.
- Activez le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations, consultez Activer la messagerie conversationnelle.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Messagerie avec un Virtual Agent



Traduction automatique

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

Messagerie avec un agent actif



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. Sélectionnez **Apple Messages for Business**.
   d. Dans le formulaire Canal de service, cochez la case **Actif** .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   f. Ajoutez des agents à la file d'attente Agent Apple Messages for Business.

   Pour plus d'informations, consultez Canaux des services.
2. Acheminez automatiquement les éléments de travail des Apple Messages for Business 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 File d'attente Apple Messages for Business.
   c. Sélectionnez **la file d'attente Agent Apple Messages for Business**.
   d. Dans le formulaire File d'attente, cochez la case **Actif** .
   e. 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 :
Par défaut, la règle d'affectation *Apple Messages for Business - Most Capacity* est associée à la file d'attente Agent Apple Messages for Business. Vous pouvez créer une autre règle d'affectation et l'associer à la file d'attente. Pour plus d'informations, voir Configurer les règles d'affectation d'agent et les files d'attente des 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, sélectionnez un état existant.

   c. Dans la section Appliquer à des groupes du formulaire État de présence, sélectionnez l'icône Ajouter > pour déplacer le groupe **Groupe Agent Apple Messages for Business** de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** .

   Remarque :
   Vous pouvez ignorer cette étape si vous avez coché la case **Appliquer à tous les groupes** .

   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations, voir Configurer les états de présence de l'agent.

Capture d'informations d'un utilisateur dans une Apple Messages for Business conversation de messagerie instantanée

Concepteur d'agent virtuel 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 la collection de contrôles d'entrée fournis par le Concepteur d'agent virtuel pour inviter et capturer des informations auprès d'un demandeur dans une Apple Messages for Business 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 avec des 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 de l'application. Pour en savoir plus sur ces fonctions interactives, reportez-vous à la section Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business.

Consentement de l'utilisateur à la notification

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 choisir de recevoir des notifications. Aucune notification ne peut être remise tant que l'utilisateur n'a pas donné son consentement.

Il existe deux façons pour les utilisateurs d'accorder leur consentement pour recevoir des 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.

- L'utilisateur peut entrer une notification dans la messagerie instantanée pour obtenir une réponse de l'agent Apple Messages for Business avec la possibilité de s'abonner ou de se désabonner des notifications pour votre entreprise le 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 de votre portail. Consultez Subscription-based notifications pour plus d'informations.

Contrôles de l'entrée de l'utilisateur

L'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business prend en charge les contrôles de saisie utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur saisit une chaîne de texte brut dans la conversation.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément dans une liste prédéfinie.
Choix dynamique	L'utilisateur sélectionne un élément dans une liste créée dynamiquement. Par exemple, l'utilisateur peut effectuer une sélection dans la liste des tickets qu'il a ouverts.
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne à l'agent. 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 de calendrier, une heure (heures et minutes) ou les deux.
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 de saisie de l'utilisateur.

L'application Intégration conversationnelle à Apple Messages for Business prend en charge les réponses d'agent suivantes dans Concepteur d'agent virtuel.

Réponses de l'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 des domaines autorisés (sys_cs_hostname_allow_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.

Réponses de l'agent prises en charge (suite)

Réponse du bot	Description
Table	Le bot envoie les 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 service 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.

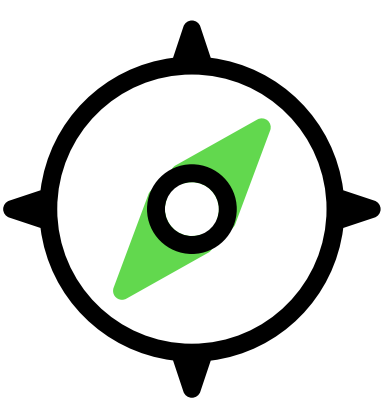
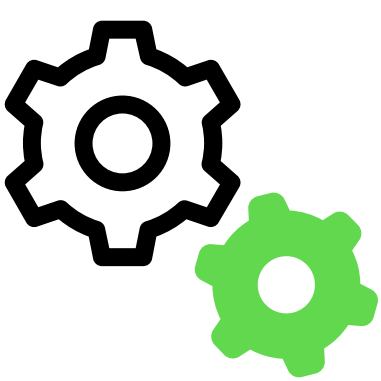
Pour plus d'informations sur la configuration des réponses d'agent, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Réponses d'agents.

Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Utilisez cette application pour permettre aux clients d'interagir avec votre entreprise à l'aide de Facebook Messenger.

Introduction à Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Intégrez Intégration conversationnelle de Facebook Messenger à l'Agent virtuel.	Installez et configurez votre Intégration conversationnelle de Facebook Messenger implémentation.	Les agents et les demandeurs peuvent utiliser Intégration conversationnelle de Facebook Messenger des agents et des demandeurs dans les portails 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.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

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

Explorer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Utilisez cette application pour permettre à vos utilisateurs de lancer une Facebook Messenger conversation de messagerie instantanée avec Agent virtuel.

L’application connecte un demandeur ou Agent virtuel un agent actif à l’aide du compte de Facebook Messenger votre société. Pour démarrer avec l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger, consultez ConfigurerIntégration conversationnelle de Facebook Messenger.

Ce qu'il faut explorer ensuite

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

- ConfigurerIntégration conversationnelle de Facebook Messenger
- Transférer Facebook Messenger des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs
- Intégration de l’application Facebook Messenger de messagerie à d’autres applications

ConfigurerIntégration conversationnelle de Facebook Messenger

Installez et configurez l’application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger pour permettre à vos utilisateurs d’interagir avec des agents virtuels et actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche décrit les étapes générales pour intégrer l’application Facebook Messenger de messagerie à une ServiceNow application utilisant l’application 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.

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 de messagerie instantanée.
5. **Facultatif :** Intégrer Facebook Messenger à d'autres applications ServiceNow.
6. **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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

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 personnalisées de la messagerie instantanée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l'exécution d'actions et de Centre d'intégration flux.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

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

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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 des conversations avec des clients avec des bots.

Avant de commencer

- Obtenez ServiceNow des autorisations pour les produits et applications suivants :
  - Centre d'intégration
  - Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

  Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les applications suivantes sur votre ServiceNow instance :
  - Centre d'intégration
  - Intégration conversationnelle de Facebook Messenger
- Paramètres complets Facebook Messenger .
  1. Configurez un Facebook Compte développeur .
  2. Créer Facebook application .
  3. Passez en revue la politique de la plateforme Messenger et la liste de contrôle de pré-lancement avant de la soumettre.
  4. Envoyez l'application pour examen .
  5. Créer Facebook dans le 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 développeur et ouvrez l'application Facebook que vous avez créée.

   b. Autorisez votre Facebook application à 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. Dans la boîte de dialogue Modifier l'URL de rappel, renseignez les champs.

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 webhook. Par défaut, le jeton pour ServiceNow le webhook est `nowbot`. En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, vous pouvez définir la *`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* propriété système sur une 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, voir Ajouter une propriété système .

      iii. Cliquez sur **Vérifier et enregistrer**.

   c. Notez votre ID de 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 l'authentification sur Facebook Messenger 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 à la page, sélectionnez **Messages** et **messaging_postbacks**.

iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

e. *Notez le secret de l'application et l'ID 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 en regard de l'option sélectionnée.

2. Sur votre ServiceNow® instance, accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.
3. Dans la Facebook Messenger section Intégration, cliquez sur **Ajouter**.
   La page d'intégration du Facebook Messenger 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. Renseignez les champs suivants
7. Saisissez l'URL de rappel et le jeton de votre Facebook Messenger compte.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un message de réussite s'affiche pour confirmer l'intégration à l'application Facebook Messenger .

Fermeture des 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 une durée préconfigurée.

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 Clôtures Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le délai d'expiration par défaut des 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 la 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 nombre entier. Pour plus d'informations, voir Ajouter une propriété système .

Intégration de l'application Facebook Messenger de messagerie à d'autres applications

Passez en revue cette rubrique pour voir quelles ServiceNow applications et fonctionnalités peuvent utiliser l'application 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.

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 Facebook Messenger de messagerie.

Intégration à Gestion du service client

Intégrez l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger à l'application ServiceNow® Gestion du service client pour permettre à vos contacts clients et consommateurs de lancer 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 client .

Supprimer Conversational Integration with Facebook Messenger

Les utilisateurs peuvent supprimer l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger lorsqu'elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.
2. Dans la Facebook Messenger section Intégration, cliquez sur **Gérer**.
   La page d'intégration du Facebook Messenger 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.

Installation et configuration héritées

Installez et configurez Intégration conversationnelle de Facebook Messenger (Hérité).

Configurer l'intégration Agent virtuel avec Facebook Messenger (Hérité)

Configurez l'intégration Agent virtuel et Facebook Messenger associez l'application à votre instance.

Avant de commencer
Vous devriez déjà avoir les éléments suivants :

- Page Facebook (voir https://www.facebook.com/pages/creation/ pour plus d'informations)
- Compte de développeur Facebook (voir https://developers.facebook.com/ pour plus d'informations)
- Application Facebook (voir https://developers.facebook.com/quickstarts pour plus d'informations, notez le secret d'application généré)

Rôles requis :

- virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
- Administrateur pour les applications 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.

Procédure

1. Dans le développeur Facebook, accédez à **Messenger** > **Paramètres**.

   a. Localisez la section 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, entrez 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`
Champs d'abonnement	Sélectionner **des messages** et **des messaging_postbacks**

   e. Cliquez sur **Vérifier et enregistrer**.

2. Dans votre ServiceNow instance, saisissez `hash_message_verification.list` dans le navigateur de filtre.

   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 qui permet d'identifier cet enregistrement. Ce champ peut être défini par défaut sur `sample-fb-messenger-inbound-app-token` , mais cette valeur par défaut peut être modifiée.
Description	Description pour l'enregistrement
Clé secrète	Clé secrète de l'application de votre Facebook Messenger application (la clé secrète a été générée lors de la création de 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 des jetons, cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.

   b. Renseignez les champs suivants :

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
Nom	Nom qui permet d'identifier cet enregistrement. Ce champ peut être défini par défaut sur `sample-fb-messenger-outbound-app-token` , mais il est possible de modifier la valeur par défaut.
Description	Description pour 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, saisissez `message_auth.list` dans le navigateur de filtre.

a. Sur la page Authentification du message, cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.

b. Renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Nom	Nom qui permet d'identifier cet enregistrement. Ce champ peut être défini par défaut `sur sample-fb-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 de Facebook Messenger, cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.

b. Renseignez les champs suivants :

Champ	Valeur
Type d'application	Par défaut, il s'agit de Facebook Messenger et ne peut pas être modifié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
ID de page Messenger	Votre identifiant de page (l'identifiant de la page se trouve dans l'URL de la page Facebook)
Nom	Nom qui permet d'identifier cet enregistrement. Ce champ peut être défini par défaut sur `sample-fb-messenger-app`, mais cette valeur par défaut peut être modifiée.
Authentification du fournisseur	Nom spécifié sur la page d'authentification du message

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Configurez 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** , entrez **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.
Faux	Ne demandez pas aux utilisateurs de 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 de l'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 :

Traduction automatique

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

a. Dans le champ **Nom** , entrez le nom de la propriété système : `va.messenger.help.url`.

b. Dans le champ **Description** , saisissez une explication brève 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.

Utiliser Intégration conversationnelle de Facebook Messenger

Permettez à un demandeur de converser avec un agent à l'aide des conversations de Facebook Messenger messagerie instantanée.

Un administrateur peut configurer l'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger pour intégrer l'application Facebook Messenger à une ServiceNow application. Pour plus d'informations, consultez Intégration de l'application LINE de messagerie à d'autres applications.

Un demandeur peut initier Facebook Messenger des conversations de 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.

Acceptation des Facebook Messenger conversations de messagerie instantanée

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur via le canal de service Facebook Messenger, vous pouvez :

- Conversez avec le demandeur par le biais de messages texte.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien au demandeur.
- Partagez un enregistrement, par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez toutes les URL sous forme de liens.
- Partagez tous les fichiers sous forme de 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 Facebook Messenger pour le transfert des conversations de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Transférer Facebook Messenger des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs et Canaux de service.

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) vers un agent actif.

Avant de commencer

Votre administrateur doit avoir effectué les tâches 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.

- Activez Affectation de travail avancée.
- Installer Intégration conversationnelle de Facebook Messenger.
- Définissez le périmètre de l'application à l'aide Intégration conversationnelle de Facebook Messenger du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application.
- Activez le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations, consultez Activer la messagerie conversationnelle.

Rôle requis : admin

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 `Ligne`.
   c. Sélectionnez **Facebook Messenger**.
   d. Dans le formulaire Canal de service, cochez la case **Actif** .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour plus d'informations, consultez Canaux des services.
2. Acheminez automatiquement les éléments de travail des Facebook Messenger conversations de messagerie instantanée 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 `File d'attente Facebook Messenger de l'agent`.
   c. Sélectionnez **File d'attente Facebook Messenger de l'agent**.
   d. Dans le formulaire File d'attente, cochez la case **Actif** .
   e. Sélectionnez **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 les règles d'affectation d'agent et les files d'attente des 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, sélectionnez un état existant.
   c. Dans le formulaire État de présence, dans la section Canaux de service, sélectionnez l'icône Ajouter > pour déplacer le canal de service **Facebook Messenger** de la colonne **Disponible** vers 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.

d. Dans la section Appliquer à des groupes du formulaire État de présence, sélectionnez l'icône Ajouter > pour déplacer le groupe Groupe **Agent Facebook Messenger** de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** .

> **Remarque :**
> Vous pouvez ignorer cette étape si vous avez coché la case **Appliquer à tous les groupes** .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations, voir Configurer les états de présence de l'agent.

Capture d'informations d'un utilisateur dans une Facebook Messenger conversation de messagerie instantanée

Utilisez la collection de 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.

Concepteur d'agent virtuel 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 de saisie utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur saisit une chaîne de texte brut dans la conversation. La limite de caractères maximale est de 5 000 caractères.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément dans une liste de choix prédéfinie. Dans une réponse rapide, l'étiquette a la limite de caractères maximale de 20 caractères. À la fois, un utilisateur ne peut afficher que 13 réponses rapides. 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 (emplacement : table Propriétés système [sys_properties]).
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne à l'agent. 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de l'entrée de l'utilisateur	Description
	• Pour les images, la 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 de calendrier, une heure (heures et minutes) ou les deux. **Remarque :** Si votre administrateur a défini l'option permettant de demander le fuseau horaire du client, la date et l'heure sélectionnées reflètent le fuseau horaire du client. Sinon, ils apparaissent 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 maximale de 60 caractères. À la fois, un utilisateur ne peut afficher que 10 images. 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 de saisie de l'utilisateur.

L'application Intégration conversationnelle de Facebook Messenger prend en charge les réponses d'agent suivantes dans Concepteur d'agent virtuel.

Réponses de l'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 :** 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.

Traduction automatique

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

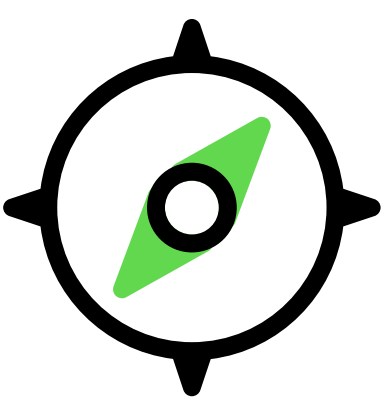
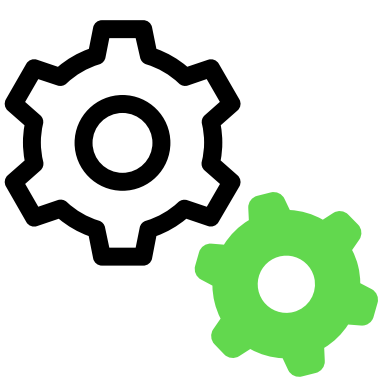
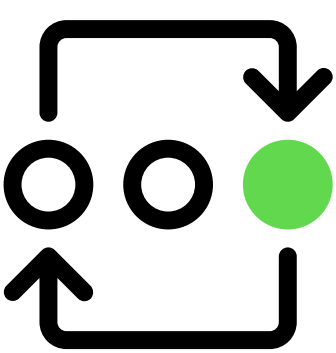
Remarque :
Vous pouvez également renvoyer des résultats de recherche sous forme de réponses d'agent dans Facebook Messenger des conversations de messagerie instantanée lorsqu'il n'y a aucune rubrique pertinente à afficher pour les utilisateurs finaux. Pour plus d'informations, consultez Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA.

Pour plus d'informations sur la configuration des réponses d'agent, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Réponses d'agents.

Conversational Integration with Google Chat

Permettez aux demandeurs de discuter avec Google Chat des agents ou des agents en direct à l'aide de l'application Google Chat . Utilisez l'intégration conversationnelle avec Google Chat l'application, disponible dans le ServiceNow Store, pour associer votre instance à Google Chat.

Introduction à Conversational Integration with Google chat

Explorer	Configurer	Intégrer
		
En savoir plus sur Conversational Integration with Google Chat	Installez Conversational Integration with Google Chat.	Intégrer l'intégration conversationnelle à Google Chat.

Explorer Conversational Integration with Google Chat

Utilisez l'intégration conversationnelle avec Google Chat l'application pour connecter vos utilisateurs Agent virtuel finaux ou des agents actifs via votre Google Chat compte.

Intégration conversationnelle avec Google Chat vue d'ensemble

Permettez aux demandeurs de discuter avec Google Chat des agents ou des agents en direct à l'aide de l'application Google Chat . Utilisez l'intégration conversationnelle avec Google Chat l'application, disponible dans le ServiceNow Store, pour associer votre instance à Google Chat.

Traduction automatique

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

Utilisateurs

Utilisateur	Description
administrateur ou virtual_agent_admin	Créez et publiez des Agent virtuel conversations.
admin.google.com	Un Google compte avec des privilèges d'administrateur est requis pour intégrer Agent virtuel dans Google.

Procédez comme suit pour ajouter une intégration conversationnelle avec Google Chat:

1. Modules d'extension pour Conversational Integration with Google Chat
2. Installation de Conversational Integration with Google chat
3. Intégrer Agent virtuel à Google Chat

Modules d'extension pour Conversational Integration with Google Chat

Activez les modules d'extension Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot] et Conversational Integration with Google Chat [sn_va_google-chat].

Vous devez avoir le rôle de virtual_agent_admin ou administrateur et le rôle external_app_install_admin pour activer ces modules d'extension supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez Activer un module d'extension .

Remarque :
Assurez-vous d'avoir effectué les étapes suivantes avant de vérifier l'activation des modules d'extension supplémentaires requis pour Google Chat.

- Installation du module d'extension Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot].

  Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension Agent virtuel Glide, consultez Activer Agent virtuel.

- Le téléchargement de l'application Google Chat à partir du ServiceNow® Store.

  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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

- Installation du module d'extension Google Chat [sn_va_google-chat] dans votre ServiceNow instance.

  Pour plus d'informations sur l'installation Google Chat, reportez-vous à la section Installation de Conversational Integration with Google chat.

Installation de Conversational Integration with Google chat

Installez l'application (sn_va_google-chat) afin que Agent virtuel NowGoogle Chat les Google Chat utilisateurs puissent interagir les uns avec les 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.

Avant de commencer

- Rôles requis :
  - virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou administrateur.
  - Google Chat administrateur (l'un des éléments suivants) : administrateur global, administrateur d'application ou administrateur d'application dans le cloud.

Procédure

1. Dans l'espace de travail Google, accédez à Créer une application Google Chat avec Google Apps Script .
2. Vérifiez que vous remplissez les conditions préalables.
3. Suivez les instructions de la section Ouvrir votre projet Cloud dans la console Google Cloud.
4. Suivez les instructions de la section Activer l'API de messagerie instantanée.
5. Accédez à https://console.cloud.google.com/ .
6. Sélectionnez **API et services** dans la vue Accès rapide ou dans le menu latéral.
7. Dans la liste des API, sélectionnez **API Google Chat**.
8. Sur l'écran Google Chat API, sélectionnez l'onglet **Configuration** .
9. Vérifiez **que la création de cette application de messagerie instantanée en tant que module complémentaire de l'espace de travail** est sélectionnée.
10. Renseignez les champs Informations sur l'application :

Champ	Description
Nom de l'application	Nom de l'application.
URL de l'avatar	Image d'avatar publiquement accessible pour l'application.
Description	Description de l'application.

11. Dans la section Fonctionnalités interactives, vérifiez que **l'option Activer les fonctionnalités interactives** est sélectionnée.
12. Dans la section Paramètres de connexion, sélectionnez **URL du point de terminaison HTTP**.
13. Dans la section Déclencheurs, sélectionnez **Utiliser une URL de point de terminaison HTTP commune pour tous les déclencheurs**.
14. Dans le champ URL du point de terminaison HTTP, entrez le nom de l'instance et l'extension de l'URL : `<instance url>/api/sn_va_google_chat/va_google_chat_inbound/events`.
15. Dans la section Visibilité, sélectionnez **Rendre cette application de messagerie instantanée accessible à des personnes et à des groupes spécifiques dans ServiceNow.**
16. Dans le champ Saisir des adresses e-mail pour ajouter des individus et des groupes dans votre domaine, saisissez votre adresse e-mail.
17. Sélectionnez **Enregistrer**.
18. Faites défiler l'écran vers le haut.

Traduction automatique

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

19. Dans la section Paramètres de connexion, recherchez et notez l'e-mail du compte de service : il s'agit de votre e-mail de compte de service entrant.
20. Dans le menu latéral, accédez à Informations d'identification.
21. Dans la section Comptes de services, sélectionnez **Gérer les comptes de services**.
22. Sélectionnez **+ Créer un compte de service**.
23. Sur l'écran Créer un compte de services, renseignez les champs :

Champ	Description
Nom du compte de service	Nom du compte de services.
ID du compte de service	Cela sera généré automatiquement pour vous.
Description du compte de service	Description du compte de services.

24. Recherchez et notez le compte de messagerie dans le champ ID du compte de service : il s'agit de votre adresse e-mail de compte de service sortante.
25. Sélectionnez **Terminé**.
26. Sur l'écran Comptes de services, accédez à la page Gérer les clés et sélectionnez votre nouveau compte de service sortant.
27. Sélectionnez l'onglet Clés.
28. Dans la liste déroulante Ajouter une clé, sélectionnez **Créer une clé**.
29. Dans la fenêtre Créer une clé privée pour « Compte de service sortant », sélectionnez **P12**.
30. Sélectionnez **Créer** - cela télécharge automatiquement un fichier sur votre ordinateur.
31. Dans la fenêtre Clé privée enregistrée dans votre ordinateur, entrez un mot de passe de clé privée.

Que faire ensuite

Intégrer Agent virtuel à Google Chat

Intégrer Agent virtuel à Google Chat

Ajoutez le bot à votre ServiceNow instance pour l'intégrer Agent virtuelGoogle Chatà .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le Google Chat module d'extension [sn_va_google-chat] sur votre ServiceNow instance avant d'ajouter des intégrations.

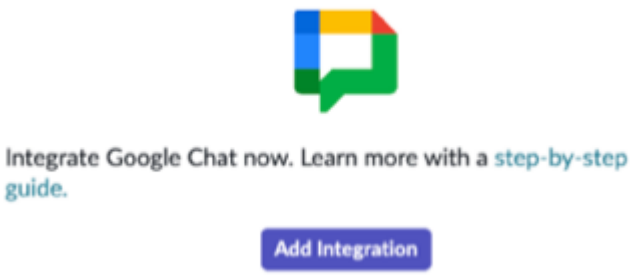
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

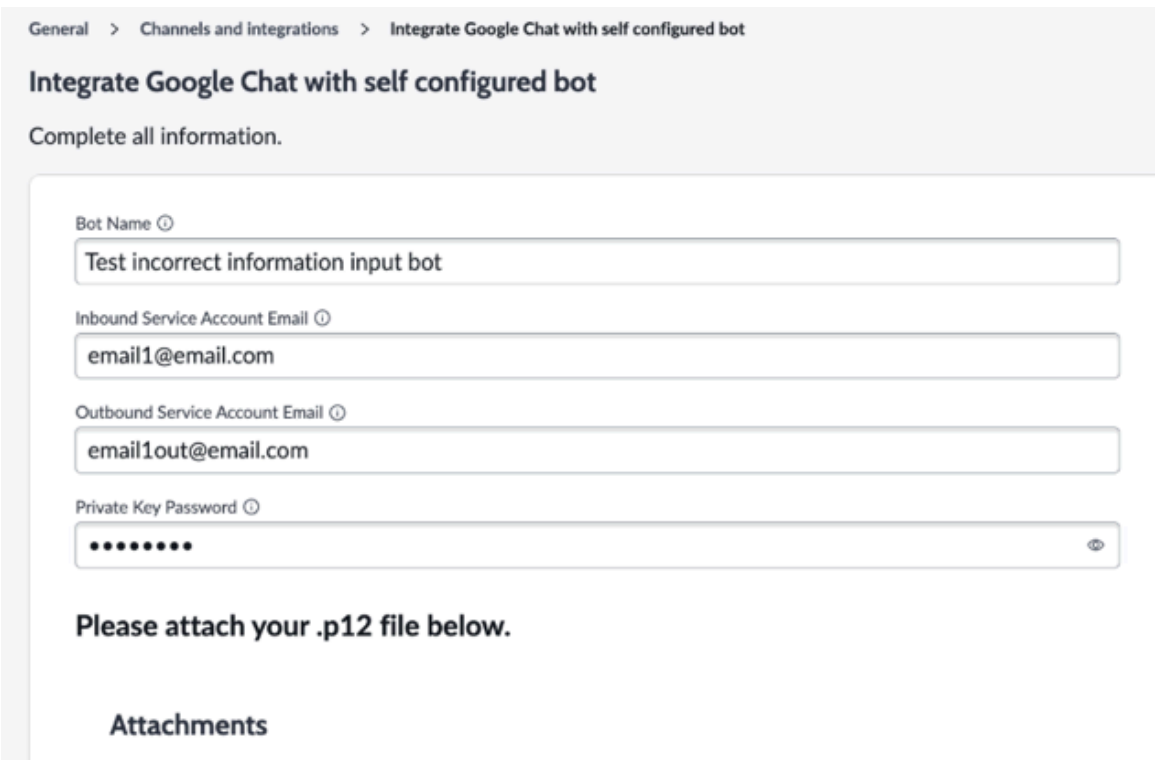
1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.
2. Dans la section Canaux disponibles, sélectionnez **Ajouter une intégration** sur la Google Chat



vignette.

> **Remarque :**
> **Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Google Chat (sn_va_google-chat) sur votre ServiceNow instance.

3. Sur l'écran Intégrer Google Chat au bot autoconfiguré, renseignez les informations :



Champ	Description
Nom de l'agent	Nom du bot.
E-mail du compte de service entrant	Saisissez l'e-mail du compte de service entrant à partir de Installation de Conversational Integration with Google chat.
E-mail du compte de service sortant	Saisissez l'e-mail du compte de service sortant de Installation de Conversational Integration with Google chat.

Traduction automatique

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

4. Dans la section Pièces jointes, faites glisser ou sélectionnez votre fichier .p12.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Accédez à la Google Chat .
7. Sélectionnez **Nouvelle messagerie instantanée**.
8. Saisissez le nom de l'application et sélectionnez-le.
   Si un message de bienvenue automatisé s'affiche dans la fenêtre de messagerie instantanée, vous êtes prêt à l'utiliser Google Chat avec Agent virtuel.

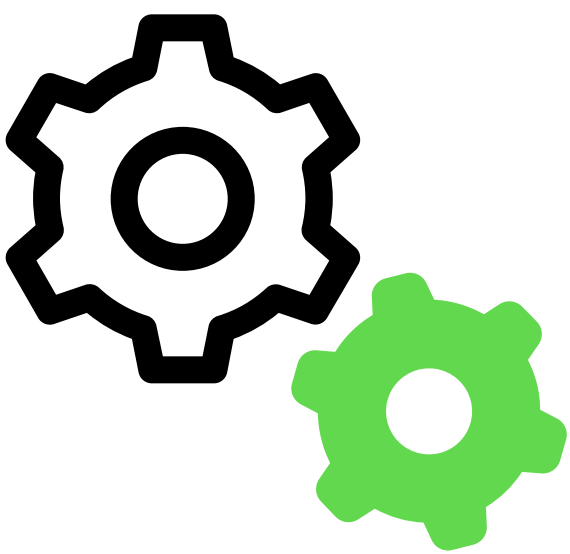
Intégration conversationnelle de LINE

Tenez 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 à un agent virtuel ou à un agent actif à l'aide du compte de LINE votre entreprise.

Introduction à Intégration conversationnelle de LINE

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Configurer



Installez et configurez votre Intégration conversationnelle de LINE implémentation.

Utiliser



Les agents et les demandeurs peuvent utiliser Intégration conversationnelle de LINE des agents et des demandeurs dans les portails de votre instance.

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

Traduction automatique

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

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

ConfigurerIntégration conversationnelle de LINE

Installez et configurez l'application Intégration conversationnelle de LINE pour permettre à vos utilisateurs d'interagir avec des agents virtuels et actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche décrit les étapes générales pour intégrer 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 d'agent virtuel pour capturer des informations à partir d'un LINE conversation de messagerie instantanée.
4. **Facultatif :** Fermer inactif LINE Conversations de messagerie instantanée.
5. **Facultatif :** Transférer LINE des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs.

Installer Intégration conversationnelle de LINE

Installez le Intégration conversationnelle de LINE afin que votre entreprise puisse interagir avec les demandeurs sur l'application LINE . L'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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Pour les clients existants, assurez-vous d'installer l'application sur ServiceNow des Intégration conversationnelle de LINE instances qui ont été mises à niveau vers au moins la Rome version.

Rôle requis : admin

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 messagerie instantanée personnalisée des API scriptables pour activer l'application sur n'importe Agent virtuel quelle interface conversationnelle.

Pour en savoir plus sur ce module d'extension, reportez-vous à la section Créer des intégrations conversationnelles personnalisées de la messagerie instantanée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l'exécution d'actions et de Centre d'intégration 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.

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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l’application Intégration conversationnelle de LINE (sn_va_line) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer 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 sont des exemples d’enregistrements décrivant les fonctionnalités de l’application pour les cas d’utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Intégration conversationnelle de LINE

Configurez l’application de manière à pouvoir engager des conversations avec les Intégration conversationnelle de LINE clients avec des robots.

Avant de commencer

Avant de commencer, procédez comme suit :

- Obtenez ServiceNow des autorisations pour les produits et applications suivants :
  - Centre d'intégration
  - Intégration conversationnelle de LINE

  Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les applications suivantes sur votre ServiceNow instance :
  - Centre d'intégration
  - 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.

- 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 .
- Accédez à 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 LINE Developers Console .
   b. Créez un canal sur la LINE Developers Console.
   c. Prenez note du secret de canal et du jeton d'accès au canal.
   Vous utiliserez ultérieurement ces informations pour authentifier le LINE compte sur votre ServiceNow instance.
   d. Pour permettre à votre LINE compte d'envoyer des données à votre ServiceNow instance, saisissez l'URL du 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.
3. Dans la LINE section Intégration, cliquez sur **Gérer**.
   La page d'intégration de canal de ligne 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 canal et le jeton d'accès à partir de votre LINE compte.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un message de réussite s'affiche pour confirmer l'intégration à l'application LINE .

Capture d'informations d'un utilisateur dans une LINE conversation de messagerie instantanée

Utilisez la collection de 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.

Concepteur d'agent virtuel 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.

Traduction automatique

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

Consentement de l'utilisateur à la notification

Les utilisateurs doivent choisir de recevoir des notifications. Aucune notification ne peut être remise tant que l'utilisateur n'a pas donné son consentement.

Il existe deux façons pour les utilisateurs d'accorder leur consentement pour recevoir des notifications :

- L'utilisateur peut entrer une `notification` dans la messagerie instantanée LINE avec votre entreprise. L'utilisateur obtient une réponse d'agent avec la possibilité de s'abonner ou de se désabonner des notifications pour votre entreprise le LINE.
- En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'option permettant aux utilisateurs de s'abonner ou de se désabonner des notifications de votre portail. Consultez Subscription-based notifications pour plus d'informations.

Contrôles de l'entrée de l'utilisateur

L'application Intégration conversationnelle de LINE prend en charge les contrôles de saisie utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur saisit une chaîne de texte brut dans la conversation. La limite de caractères maximale est de 5 000 caractères.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément dans une liste prédéfinie. Dans une réponse rapide, l'étiquette a la limite de caractères maximale de 20 caractères. À la fois, un utilisateur ne peut afficher que 13 réponses rapides. 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 figure dans la table Propriétés système [sys_properties].
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne à l'agent. 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 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 de calendrier, une heure (heures et minutes) ou les deux.
Carrousel	L'utilisateur sélectionne un seul élément dans le 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'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description
	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. À la fois, un utilisateur ne peut afficher que 10 images. 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 pour une page est définie dans la *sn_va_line.max.carousel.cards* propriété système. La propriété figure 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 de saisie de l'utilisateur.

L'application Intégration conversationnelle de LINE prend en charge les réponses d'agent suivantes dans Concepteur d'agent virtuel.

Réponses de l'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 carte d'image d'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 table.

Pour plus d'informations sur la configuration des réponses d'agent, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Réponses d'agents.

Fermeture des 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 une durée préconfigurée.

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 Clôtures Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le délai d'expiration par défaut des 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 la propriété système doit être inférieure à l'intervalle de temps défini pour la *Time Out Abandoned VA 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.

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 nombre entier. Pour plus d'informations, voir Ajouter une propriété système .

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 .

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 client

Intégrez l'application Intégration conversationnelle de LINE à l'application ServiceNow® Gestion du service client pour permettre à vos contacts clients et consommateurs de lancer une LINE conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif. Un agent peut entamer une conversation ou accepter une conversation initiée à partir d'une LINE conversation de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Intégrer LINE à Customer Service Management .

Supprimer l'intégration conversationnelle à LINE

Les utilisateurs peuvent supprimer l'application Intégration conversationnelle de LINE lorsqu'elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.
2. Dans la LINE section Intégration, cliquez sur **Gérer**.
   La page d'intégration de canal de ligne 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.

Utiliser Intégration conversationnelle de LINE

Permettez à un demandeur de converser avec un agent à l'aide des conversations de LINE messagerie instantanée.

Un administrateur peut configurer l'application pour intégrer l'application Intégration conversationnelle de LINELINE 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 :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des messages initiés par le système à remettre sous forme LINE de conversations de messagerie instantanée.
- Un agent actif peut initier LINE des conversations de messagerie instantanée avec un demandeur.
- Un demandeur peut initier LINE des conversations de 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.

Lancement de conversations de messagerie instantanée LINE

En tant qu'agent actif, vous pouvez initier LINE des conversations de messagerie instantanée avec un demandeur de deux manières :

- Envoyez un message à partir d'un enregistrement d'interaction actif, d'un enregistrement de contact ou d'un enregistrement de contact de consommateur.
- Configurez des notifications à envoyer au demandeur lorsqu'un événement professionnel se produit ou lorsqu'un enregistrement est mis à jour. Consultez Créer une notification au fournisseur.

Remarque :
Le demandeur doit s'abonner et choisir de recevoir des notifications.

Acceptation des LINE conversations de messagerie instantanée

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur via le canal de LINE service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Conversez avec le demandeur par le biais de messages texte.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien au demandeur.
- Partagez un enregistrement, par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez toutes les URL sous forme de liens.
- Partagez tous les fichiers sous forme de pièces jointes.

Remarque :
Si un administrateur a configuré le canal de service Ligne pour le transfert des conversations de messagerie instantanée, vous pouvez accepter un élément de travail de la conversation de messagerie instantanée LINE dans votre boîte de réception Espace de travail d'agent. Pour plus d'informations, consultez Transférer LINE des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs et Canaux des services.

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) vers un agent actif.

Avant de commencer
Votre administrateur doit avoir effectué les tâches 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.

- Activez Affectation de travail avancée.
- Installer Intégration conversationnelle de LINE.
- Définissez le périmètre de l'application à l'aide Intégration conversationnelle de LINE du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
- Activez le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations, consultez Activer la messagerie conversationnelle.

Rôle requis : admin

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 Ligne.
   c. **Sélectionnez Ligne**.
   d. Dans le formulaire Canal de service, cochez la case **Actif** .
   e. Sélectionnez **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 la ligne de l'agent.
   c. Sélectionnez **la file d'attente de la ligne d'agent**.
   d. Dans le formulaire File d'attente, cochez la case **Actif** .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Remarque :
   Par défaut, la règle d'affectation est associée à la file d'attente de la ligne d'agent `Line - Most Capacity` . Vous pouvez créer une autre règle d'affectation et l'associer à la file d'attente. Pour plus d'informations, voir Configurer les règles d'affectation d'agent et les files d'attente des éléments de travail.
3. Configurez les états de présence de l'agent pour le canal de service Ligne.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.
   b. Dans la colonne **Nom** de la liste États de présence, sélectionnez un état existant.
   c. Dans le formulaire État de présence, dans la section Canaux de service, sélectionnez l'icône Ajouter > pour **déplacer le canal** de service Ligne de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné** .
   d. Dans la section Appliquer à des groupes du formulaire État de présence, sélectionnez l'icône Ajouter > pour déplacer le groupe Groupe de **lignes d'agents** de la colonne **Disponible** vers 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. Sélectionnez **Mettre à jour**.

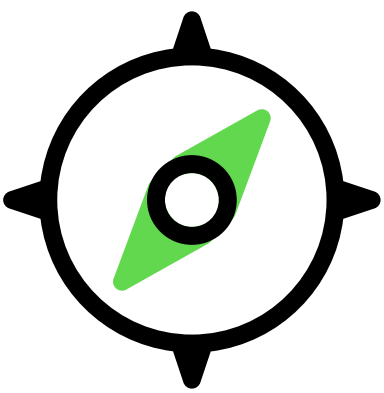
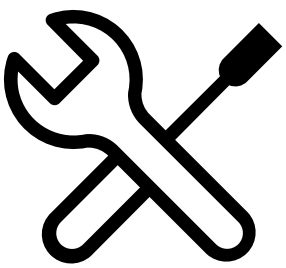
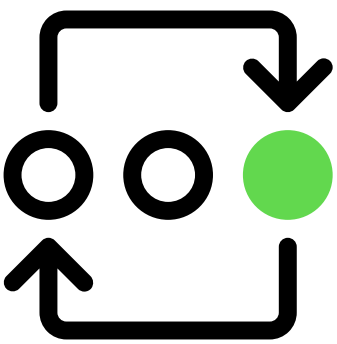
Pour plus d'informations, voir Configurer les états de présence de l'agent.

Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Permettez aux demandeurs de discuter avec Microsoft Teams des agents ou 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.

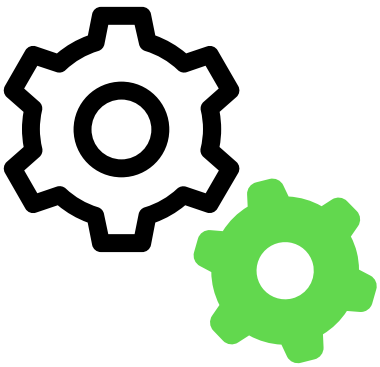
Introduction à Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Explorer	Installer	Intégrer
		
En savoir plus sur Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.	Installez Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.	Intégrez Intégration conversationnelle de Microsoft Teams 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.

Configurer	Now Assist	Conception
		
Configurez votre Intégration conversationnelle de Microsoft Teams implémentation.	Utilisez Now Assist dans Agent virtuel dans dans votre Microsoft Teams intégration.	Utiliser les fonctionnalités prises en charge Agent virtuel dans les Microsoft Teams conversations.

Important :

- Si votre instance se trouve dans notre GovtCommunityCloud environnement (GCC), consultez pour Intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide du bot autoconfiguré plus d'informations.
- Si votre instance se trouve dans notre environnement SPP (ServiceNow Protected Platform) en Australie, consultez la rubrique Activer l'intégration Microsoft Teams dans ServiceNow Protected Platform (SPP) pour plus d'informations.
- Le Microsoft Teams Graph spoke consomme des transactions, par conséquent, l'utilisation de Agent virtuel dans Microsoft Teams compte par rapport aux Centre d'intégrationCentre d'intégration transactions. Microsoft monétise également l'utilisation de l'API Microsoft Teams , donc cette utilisation comptera également dans son abonnement Microsoft 365. Pour en savoir plus, consultez Barre latérale et 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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Explorer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Utilisez l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams pour connecter vos utilisateurs finaux ou Agent virtuel des agents actifs via le compte de Microsoft Teams votre société.

Traduction automatique

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

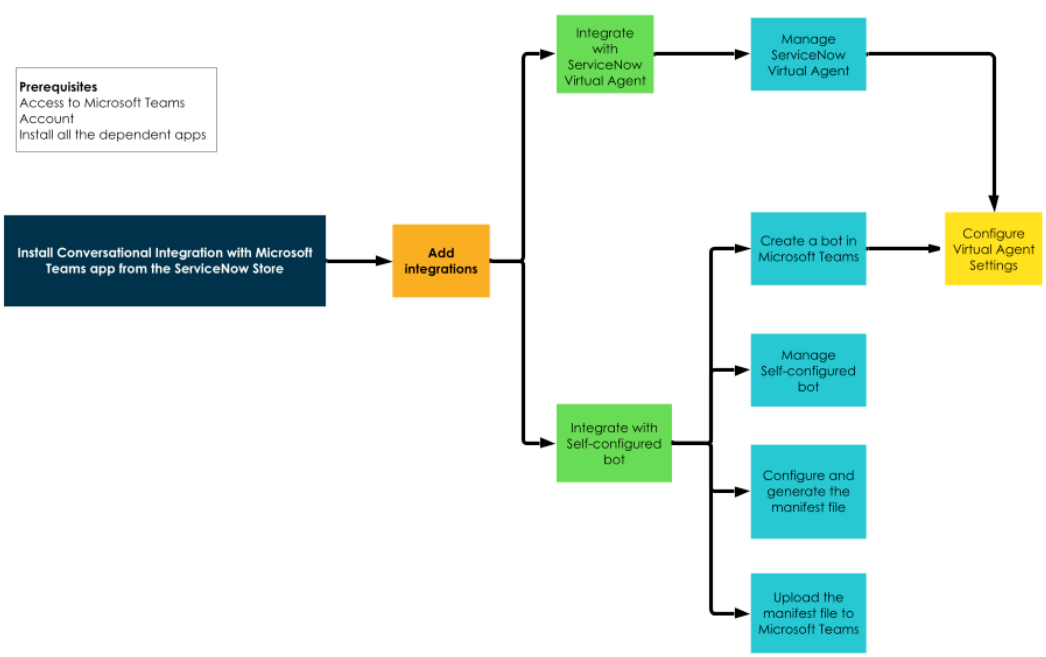
Utilisateurs

Utilisateur	Description
administrateur ou virtual_agent_admin	Créez et publiez des Agent virtuel conversations.
admin.microsoft.com	Un compte Microsoft 365 avec des privilèges d'administrateur est requis pour intégrer Agent virtuel dans Microsoft Teams.

Workflow Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Assurez-vous de disposer d'un compte Microsoft 365 avec des privilèges d'administrateur (admin.microsoft.com accessibles). Pour installer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams, vous avez besoin du rôle administrateur ou virtual_agent_admin.

Workflow de Conversational Integration with Microsoft Teams



1. Installer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams.
2. Ajoutez des intégrations.

   Intégrez à l'Agent virtuel.

   Gérez et configurez Agent virtuel les paramètres.

   Intégrez à un bot autoconfiguré.

   Créer un bot dans Microsoft Teams. Gérez et configurez le bot autoconfiguré, puis générez le fichier manifeste. Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams. Configurez Agent virtuel les paramètres.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Intégration conversationnelle de Microsoft Teams, consultez :

Traduction automatique

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

- Configurer Agent virtuel pour Microsoft Teams.
- Activer Now Assist dans pour Agent virtuelMicrosoft Teams.
- Intégrez Now Assist dans l'Agent virtuel avec Microsoft Teams.
- Intégrez Now Assist dans l'Agent virtuel avec Microsoft Copilot.

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 [sn_va_teams] et vérifiez ses modules d'extension Intégration conversationnelle de Microsoft Teams supplémentaires pour activer d'autres fonctionnalités pour la conception de conversation.

Vous devez avoir le rôle de virtual_agent_admin ou administrateur et le rôle external_app_install_admin pour activer ces modules d'extension supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez Activer un module d'extension .

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 plus d'informations sur l'activation du module d'extension Agent virtuel Glide, consultez Activer Agent virtuel.

- Le téléchargement de l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams à partir du ServiceNow® Store.

  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 Store notes 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 dans le cadre de [sn_va_teams]. Dans votre ServiceNow instance, accédez à **Tous** > **sys_plugins.liste** et recherchez [sn_msteams_ahv2] pour localiser le module d'extension. S'il n'a pas été installé, vous devrez peut-être demander au premier et installer le module d'extension ServiceNow Store dans votre ServiceNow instance.
- MS Teams : base de l'application [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 **Tous** > **sys_plugins.liste** 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 client et assistance.

Traduction automatique

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

Installer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

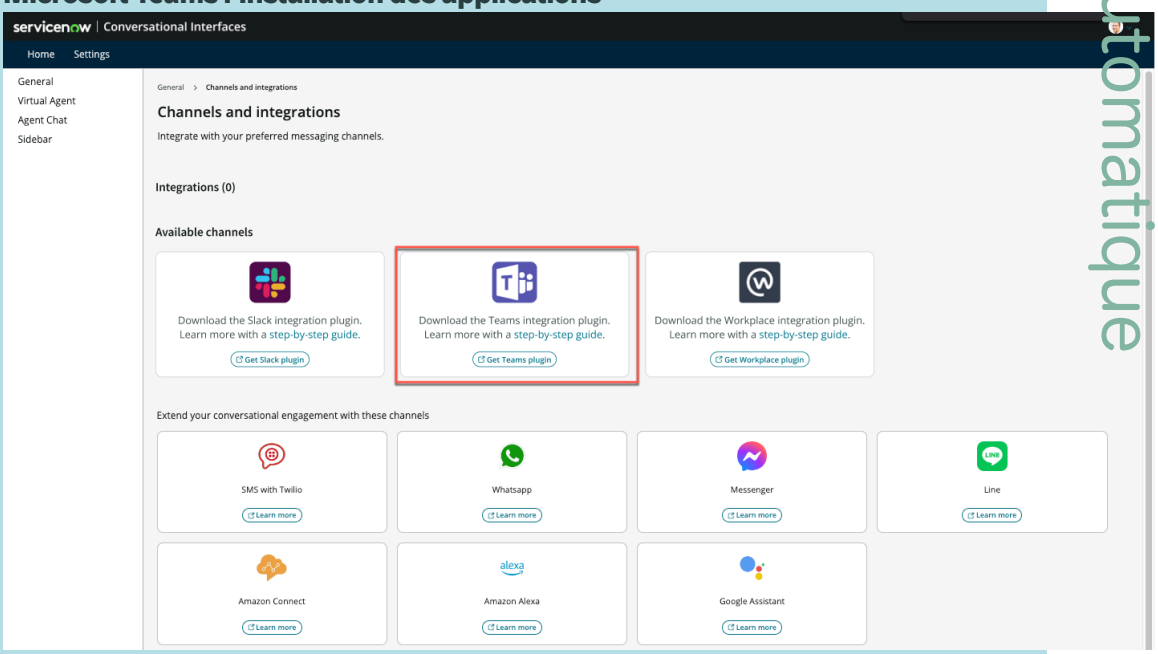
Vous pouvez installer l'application Microsoft Teams (sn_va_teams) à intégrer Agent virtuel Now si vous disposez du rôle administrateur.

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Si vous utilisez une version antérieure de , vous devez effectuer une mise à niveau vers la version Store de février 2023 pour utiliser les fonctionnalités prises en charge dans cette intégration de Agent virtuel 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® Store.

Important :
L'installation de l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams à partir de ServiceNow Store active l'application pour l'intégration sur votre ServiceNow instance. Si vous n'avez pas installé l'application d'intégration, celle-ci 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 installée, Microsoft Teams s'affiche Intégration conversationnelle de Microsoft Teams dans la section Intégrations, vous pouvez procéder à la configuration.

- Rôles 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.

- virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou administrateur.
- Microsoft Teams administrateur (l'un des éléments suivants) : administrateur global, administrateur d'application ou administrateur d'application dans le cloud.

Remarque :
Ceux-ci ne sont pas nécessairement nécessaires. Microsoft permet aux utilisateurs non-administrateurs de donner leur consentement à tout ou partie des autorisations demandées. Il n'est pas recommandé d'accorder le consentement d'un non-administrateur, car cela peut provoquer un comportement inattendu dans l'application Now Agent virtuel Now . Veuillez consulter vos politiques de consentement de l'utilisateur en consultant : https://learn.microsoft.com/en-us/entra/identity/enterprise-apps/configure-user-consent?pivots=portal

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

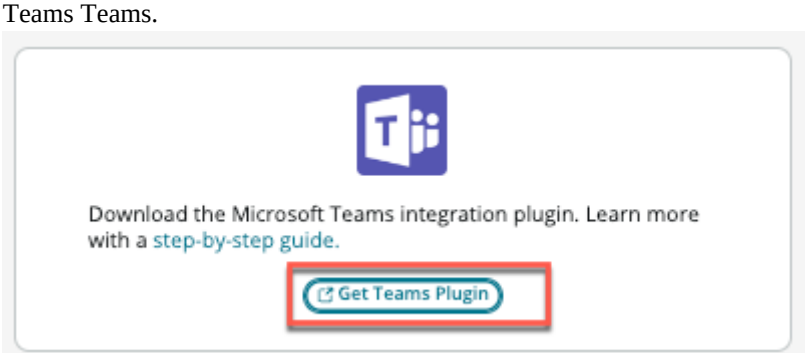
Passez en revue ces instructions d'utilisation Agent virtuel avec Microsoft Teams.

- L'application Microsoft Teams crée une association un-à-un entre l'instance à partir de laquelle vous effectuez l'installation ServiceNow 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. La réexécution des étapes dissocie l'intégration entre l'instance de non-production d'origine et le locataire.
- L'application Microsoft Teams ne prend pas en charge le compte premium, qui active les comptes de messagerie des utilisateurs autres que les Microsoft Teams comptes Microsoft Office 365.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la carte, sélectionnez **Obtenir le module d'extension**Microsoft Teams Teams.



   Vous êtes redirigé vers la Intégration conversationnelle de Microsoft Teams ServiceNow Store page.
4. Sélectionnez **Obtenir**.

Remarque :
Vous devez être connecté au ServiceNow Store portail pour obtenir le 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.

5. Sur la page, sélectionnez **Demander l'installation**Intégration conversationnelle de Microsoft Teams ServiceNow Store.
6. Sur l'écran d'installation de la demande, indiquez le **nom de l'instance** et le **motif de la demande**. Vous pouvez également valider l'instance que vous avez fournie en sélectionnant **Valider l'instance**.
7. Sélectionnez **Demande**.
   Un message s'affiche sur l'écran d'installation de la demande indiquant que votre demande a été approuvée automatiquement.

Que faire ensuite

Intégrer ServiceNow l'Agent virtuel à Microsoft Teams.

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

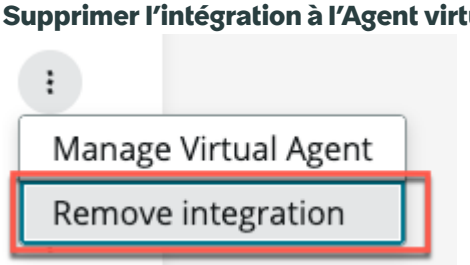
Rôles requis :

- Virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou administrateur
- Administrateur pour les applications tierces

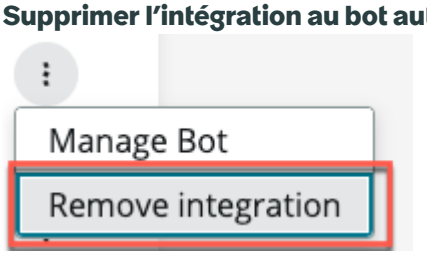
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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**
4. Dans la page Gérer le canal Microsoft Teams, recherchez l'intégration (Agent virtuel Now bot ou bot autoconfiguré) que vous souhaitez supprimer, sélectionnez ⋮, puis sélectionnez **Supprimer l'intégration**.

Supprimer l'intégration à l'Agent virtuel ServiceNow



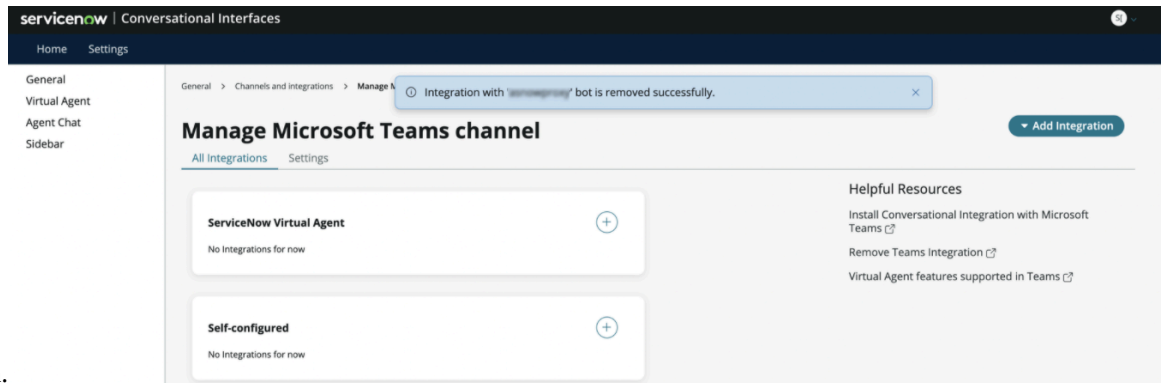
Supprimer l'intégration au bot autoconfiguré



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.

5. Dans le message de confirmation Supprimer l'intégration, sélectionnez **Supprimer** pour continuer la suppression de



l'intégration.
L'intégration de l'Agent virtuel au bot sélectionné Microsoft Teams a été supprimée.

Intégrer Agent virtuel à Microsoft Teams

Permet ServiceNow Agent virtuel de s'intégrer à l'application Microsoft Teams .

Intégrer ServiceNow l'Agent virtuel à Microsoft Teams

Ajoutez le bot à votre ServiceNow instance pour l'intégrer Agent virtuel NowMicrosoft Teamsà .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le Intégration conversationnelle de Microsoft Teams module d'extension (sn_va_teams) sur votre ServiceNow instance avant d'ajouter des intégrations.

Rôle requis : admin

Remarque :
Cette activité nécessite des rôles d'administrateur d'application ou d'administrateur général, mais uniquement pour accepter des autorisations uniques pour l'application au nom du client.

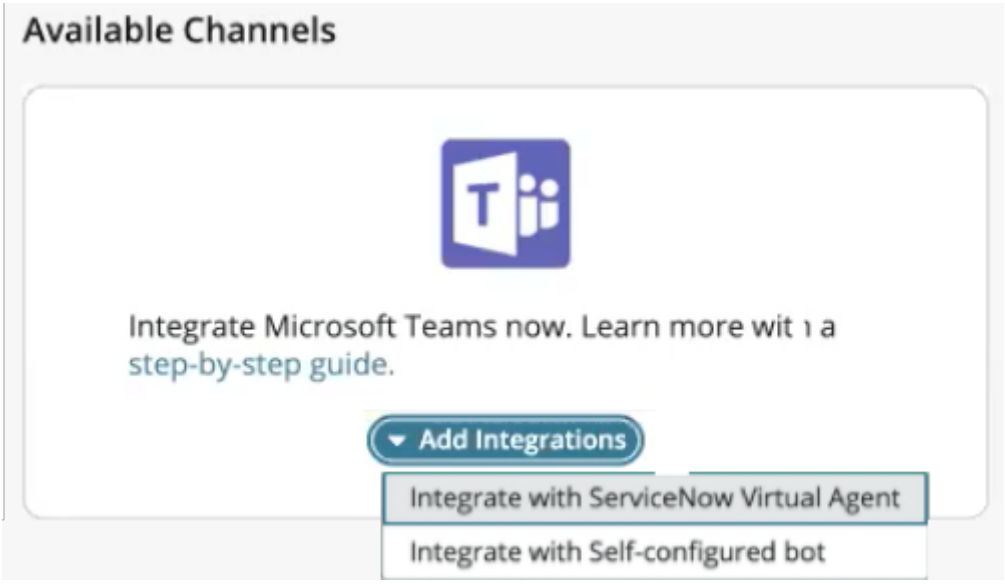
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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**.

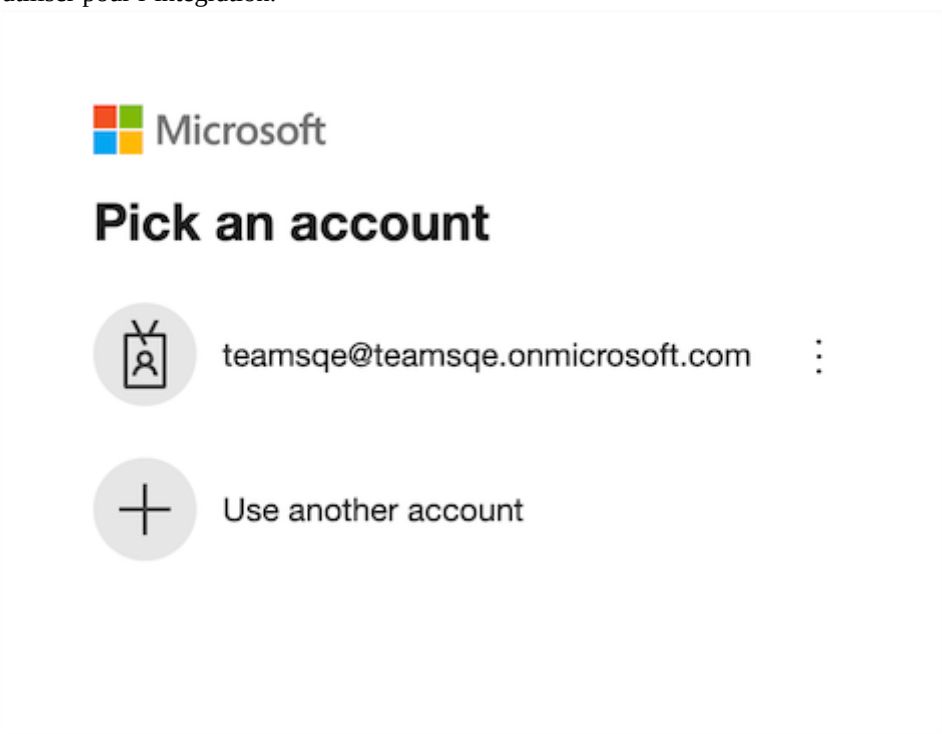
Remarque :
La liste **déroulante Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Intégration conversationnelle de Microsoft Teams (sn_va_teams) sur votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

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



4. Dans la liste **déroulante 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.

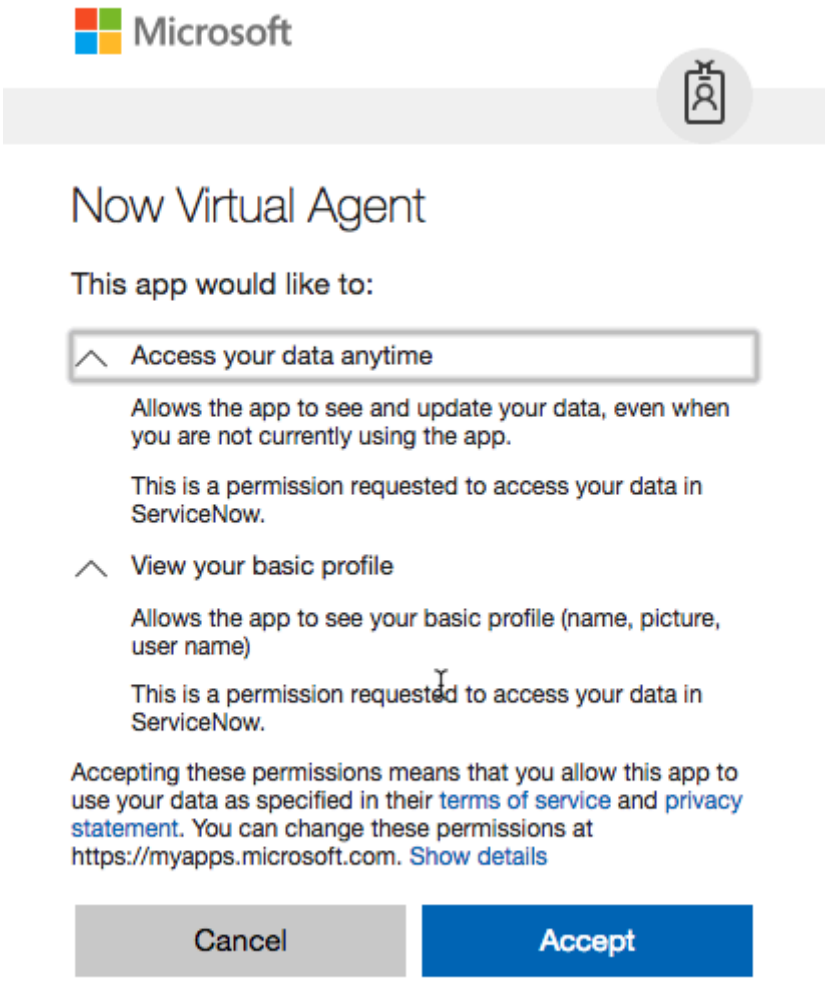


6. Connectez-vous au compte sélectionné Microsoft Teams .

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 ServiceNow Agent virtuel, sélectionnez **Accepter** pour accepter les autorisations pour



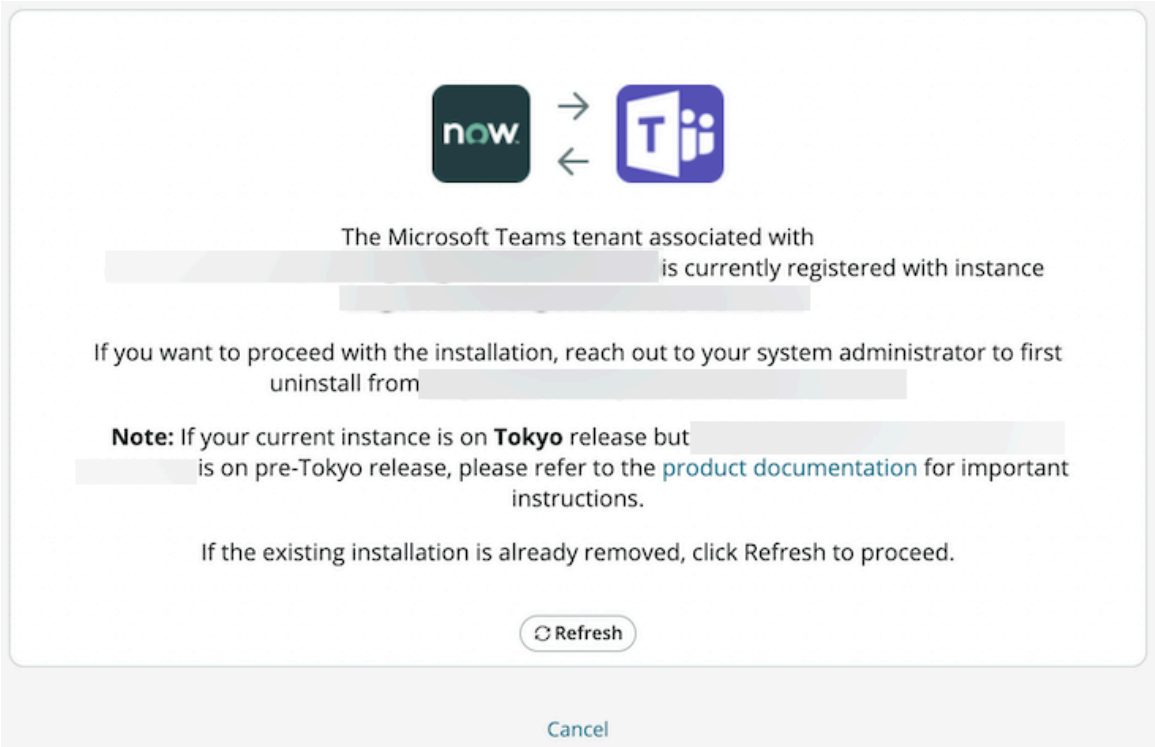
l’application.

8. Si le locataire sélectionné a déjà été affecté à Agent virtuel, vous devez d’abord désinstaller de l’instance précédemment associée.

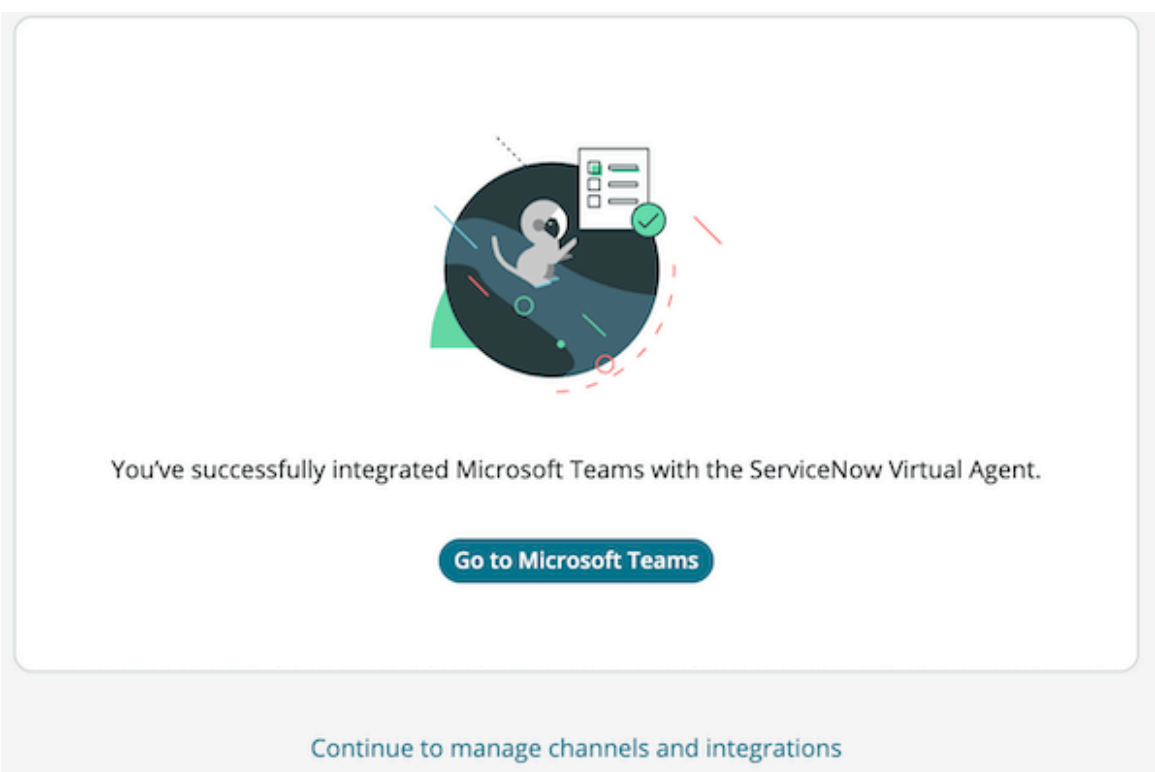
Remarque :
À partir de la Tokyo version, si votre Microsoft Teams locataire est déjà associé à une autre instance ServiceNow. Si vous avez l’intention de l’associer à une nouvelle instance, vous êtes invité à contacter l’administrateur pour qu’il le désinstalle d’abord de l’instance précédemment associée. Pour plus d'informations, consultez Remplacer Microsoft Teams 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.



L'installation commence 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.

Traduction automatique

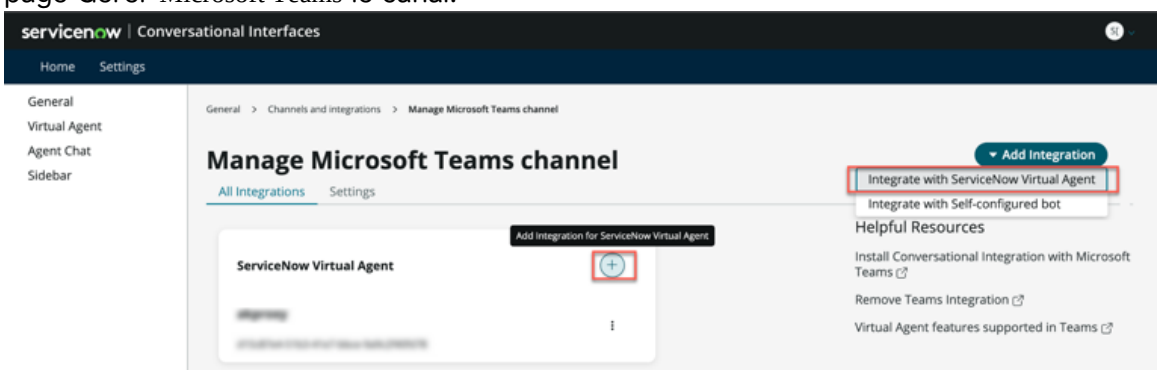
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

10. Sélectionnez **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.

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 ServiceNow® Agent virtuel bot ou sélectionnez la liste déroulante **Ajouter une intégration** sur la page Gérer Microsoft Teams le canal.



.

Pour plus d'informations, consultez Gérer l'intégration d'Agent ServiceNow virtuel avec Microsoft Teams.

Remplacer Microsoft Teams l'intégration

Remplacer l'intégration de l'Agent virtuel par Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

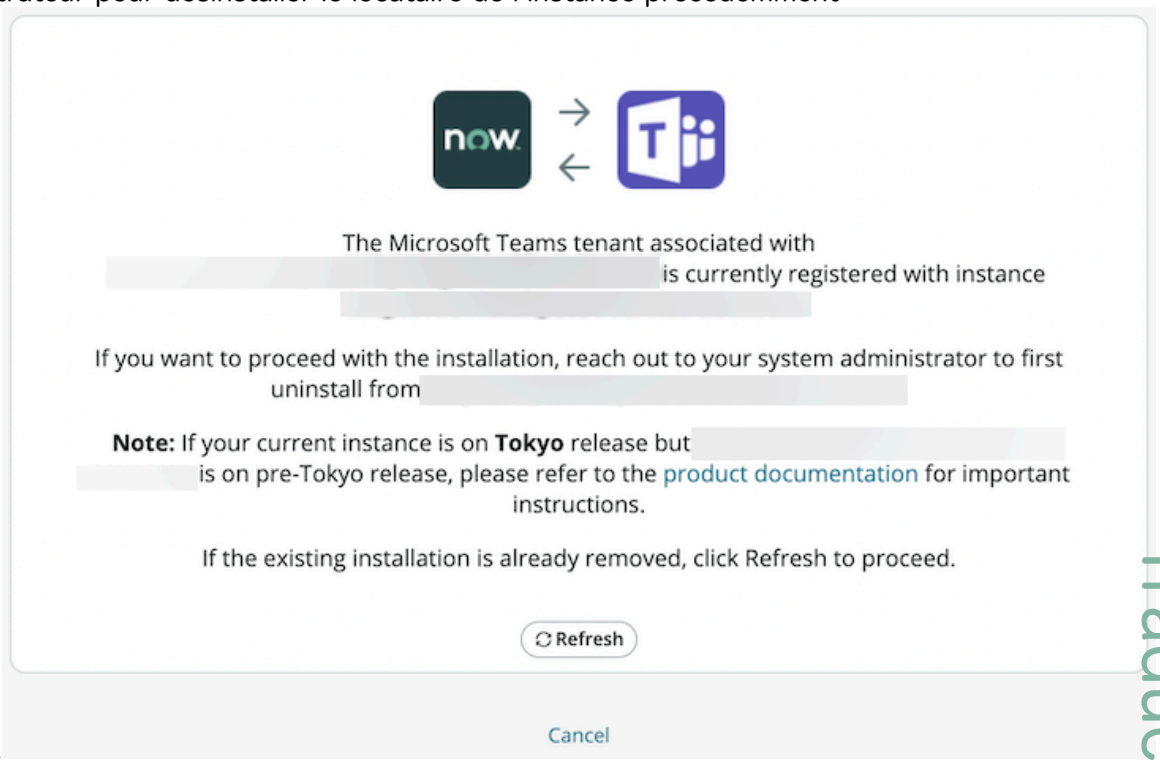
Avant Tokyo la version, un administrateur pouvait remplacer une Microsoft Teams installation associée à une instance par une autre ServiceNow instance.

À compter de Tokyo la version, si vous avez l'intention d'associer votre Microsoft Teams locataire à une nouvelle ServiceNow instance, contactez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour désinstaller le locataire de l'instance précédemment



associée.

Important :
Les instructions de Supprimer Intégration conversationnelle de Microsoft Teams ne s'appliquent que lorsque les deux instances sont compatibles avec Tokyo les versions ultérieures et ultérieures. Si l'une de vos ServiceNow instances figure sur la mise en production et une autre sur une Tokyo mise en production 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.

   Remarque :
   Si vous ne trouvez pas cette propriété système, vous devez (en tant qu'administrateur) en créer une.

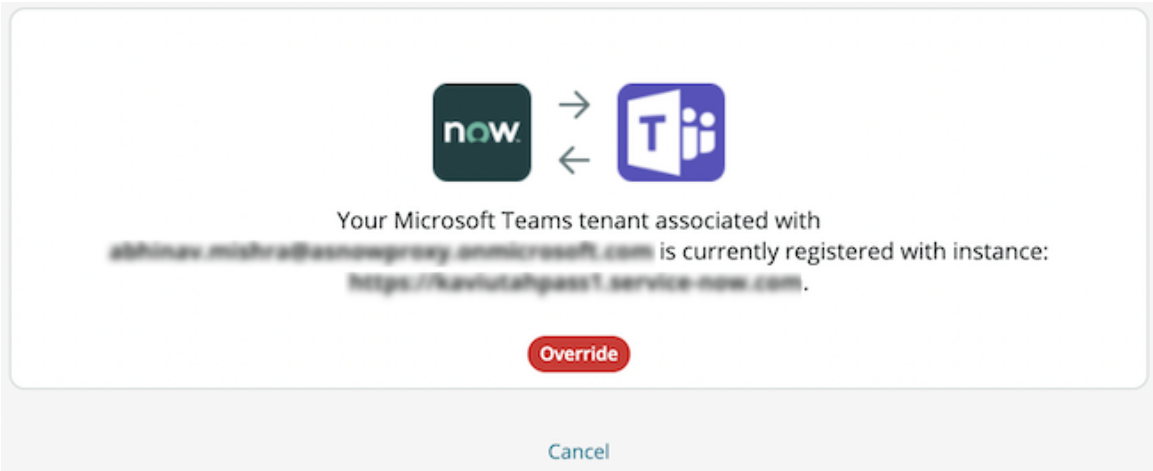
3. Définissez la valeur de la propriété système sur **vrai** pour activer le bouton **Remplacer** .

   Remarque :
   Par défaut, la valeur de la propriété système est **false**.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Remplacer** pour associer l'instance à un nouveau locataire.



Gérer l'intégration d'Agent ServiceNow virtuel avec Microsoft Teams

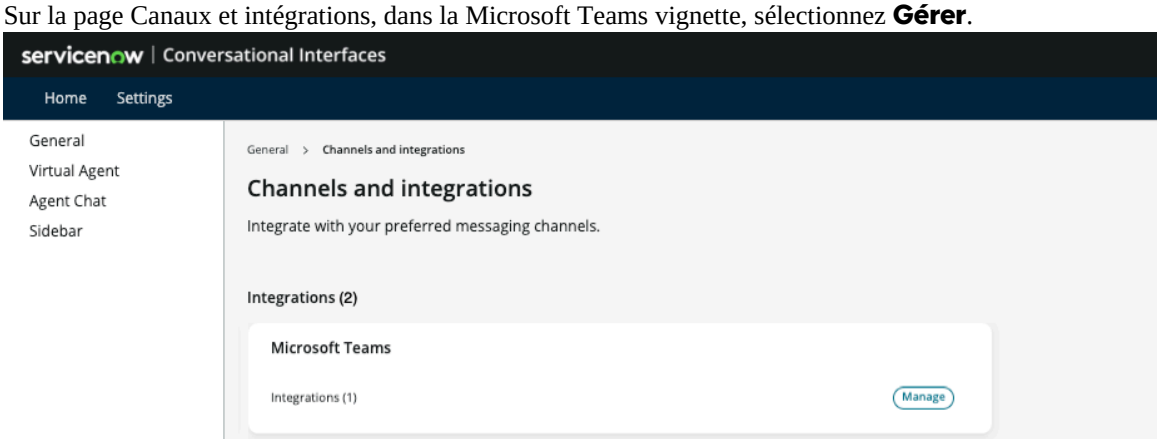
Gérez les marques de votre ServiceNow® Agent virtuel bot et personnalisez les messages du bot dans votre ServiceNow instance après l'intégration à Microsoft Teams.

Avant de commencer

- Rôles requis :
  - virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
  - Microsoft Teams administrateur (l'un des éléments suivants) : administrateur global, administrateur d'application ou administrateur d'application dans le cloud

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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**.



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 l'Agent virtuel en regard du bot de l'Agent ServiceNow virtuel ou sélectionnez la liste déroulante **Ajouter une intégration** en haut à droite de la page Gérer le canal Microsoft Teams et sélectionnez **Intégrer à 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.

5. Sélectionnez l'icône Gérer puis sélectionnez **Gérer l'agent virtuel**.
   Vous êtes redirigé vers la page 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 de 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 de bot.

Intégrations spécialisées Agent virtuel pour Microsoft Teams

Les intégrations spécialisées Agent virtuel pour Microsoft Teams prennent en charge différents utilisateurs en fonction de leurs besoins.

- Si vos deux environnements sont commerciaux, avec .com comme suffixe, suivez à la fois la configuration autoconfigurée et la configuration pré-publiée. instructions
- Si votre environnement ServiceNow est .us et que votre environnement Microsoft est .com, il s'agit de la configuration GCC. Suivez les instructions de configuration du bot autoconfiguré.
- Si vos deux environnements sont .us, suivez les instructions basées sur GCC-H ou DoD.

Intégration de plusieurs ServiceNow instances à un seul Microsoft Teams locataire

Permet ServiceNow® Agent virtuel d'autoriser l'intégration de plusieurs ServiceNow instances à un seul Microsoft Teams locataire.

L'intégration Agent virtuel avec Microsoft Teams crée une association un-à-un entre l'instance à partir de laquelle vous effectuez l'installation ServiceNow et le Microsoft Teams locataire dans lequel l'intégration s'exécute. Par défaut, Agent virtuel prend en charge l'installation à sélection unique qui intègre un Microsoft Teams locataire à une ServiceNow instance. L'intégration permet d'intégrer Agent virtuel plusieurs ServiceNow instances à un seul Microsoft Teams locataire. Vous pouvez intégrer plusieurs ServiceNow instances à un seul Microsoft Teams locataire en créant un bot pour chacune des instances Microsoft Teams du 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. Chargez le fichier du package de manifeste pour publier votre bot

Créer un bot dans Microsoft Teams

Vous devez créer un bot dans Microsoft Teams pour pouvoir vous intégrer à l'Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : Microsoft Teams admin

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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Créer un nouveau bot** et fournissez un nom de bot de votre choix, puis sélectionnez **Ajouter**.
4. Ouvrez le bot que vous avez créé et sélectionnez l'onglet **Configurer** .
5. Sous Adresse du point de terminaison, spécifiez l'URL suivante :
   Par exemple : https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events

   Remarque :
   Remplacez le <instancename> par le nom de l'instance dans Microsoft Teams laquelle ServiceNow vous effectuez l'intégration. En cas d'intégration à locataire unique multi-instances, utilisez l'instance secondaire ServiceNow pour l'intégration à un bot sur Microsoft Teams le locataire.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Accédez à **Secrets clients** et sélectionnez **Ajouter un secret client pour votre bot**.
8. Copiez la valeur du secret client à partir de la fenêtre contextuelle **Nouveau secret client généré** pour une utilisation ultérieure car il s'affiche uniquement pendant cette étape et sélectionnez **OK**.
9. Accédez à la **le portail des développeurs** > **Outils** > **Gestion des bots** et copiez l'ID du bot que vous avez créé.
10. Récupérez les détails suivants de votre bot dans Microsoft Teams pour l'intégrer à Agent virtuel.
    - ID de locataire : Suivez les instructions sur Microsoft Teams documentation pour extraire l'ID de locataire.
    - ID client (ID d'application) : l'ID client est l'ID du bot que vous avez copié, comme indiqué à l'étape 8.
    - Secret client : Il s'agit du secret que vous avez copié comme mentionné à l'étape 7.
    - Nom du bot : nom du bot que vous avez saisi à l'étape 3.
11. 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 une ServiceNow instance autre que celle intégrée au bot de production pour s'intégrer à un bot (parmi plusieurs bots) sur un seul Microsoft Teams locataire.

Remarque :
L'instance ServiceNow que vous utiliserez pour l'intégration à un locataire unique Microsoft Teams 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 instance ServiceNow à un 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.

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.

Procédure

1. Récupérez les détails de l'ID de locataire, de l'ID client (ID d'application), du secret client et du nom de l'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.

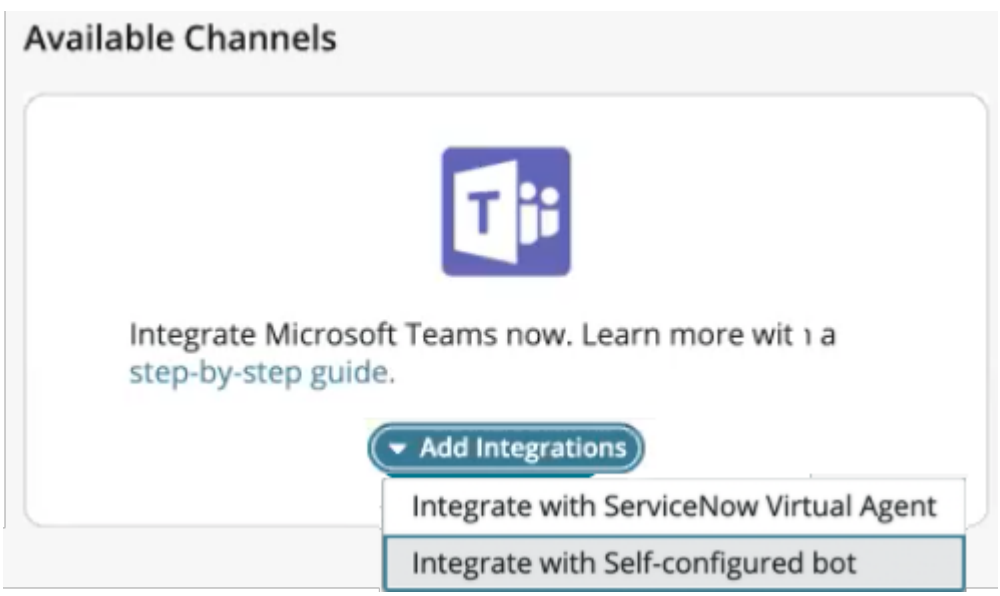
   Remarque :
   Le virtual_agent_admin peut installer des bots avec plusieurs instances ou des bots en dehors de la production dans l'instance ServiceNow et bénéficier de Agent virtuel toutes les fonctionnalités et de la flexibilité d'intégrer l'une des multiples ServiceNow instances à un bot sur un seul Microsoft Teams locataire.

   a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance (instance secondaire pour l'intégration à un bot sur un locataire unique Microsoft Teams) et accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Canaux et intégrations**.

   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.



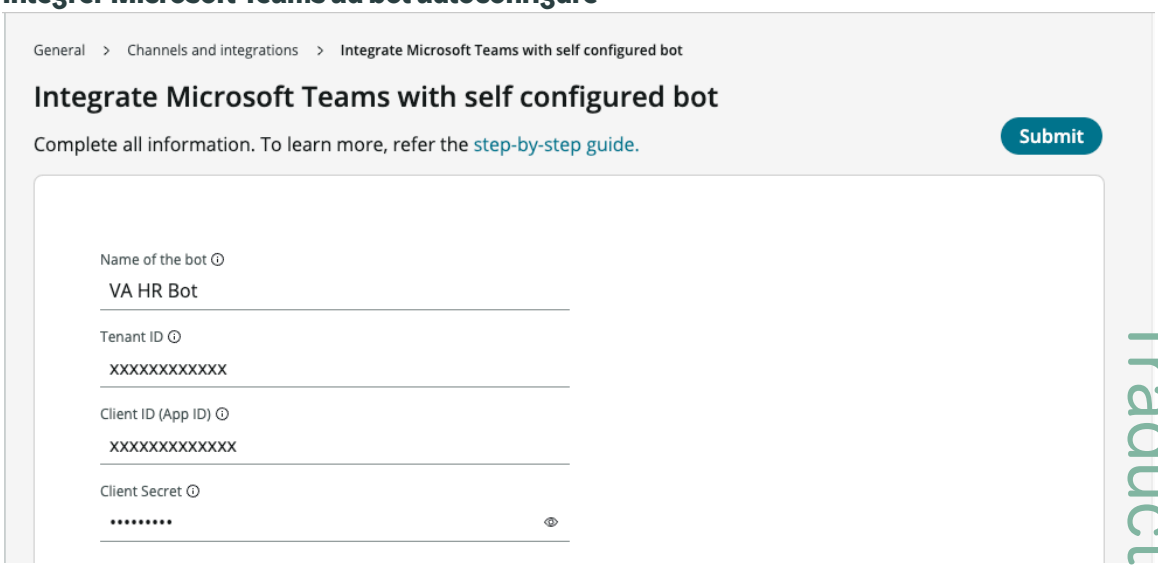
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste **déroulante Ajouter des intégrations** , sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**.

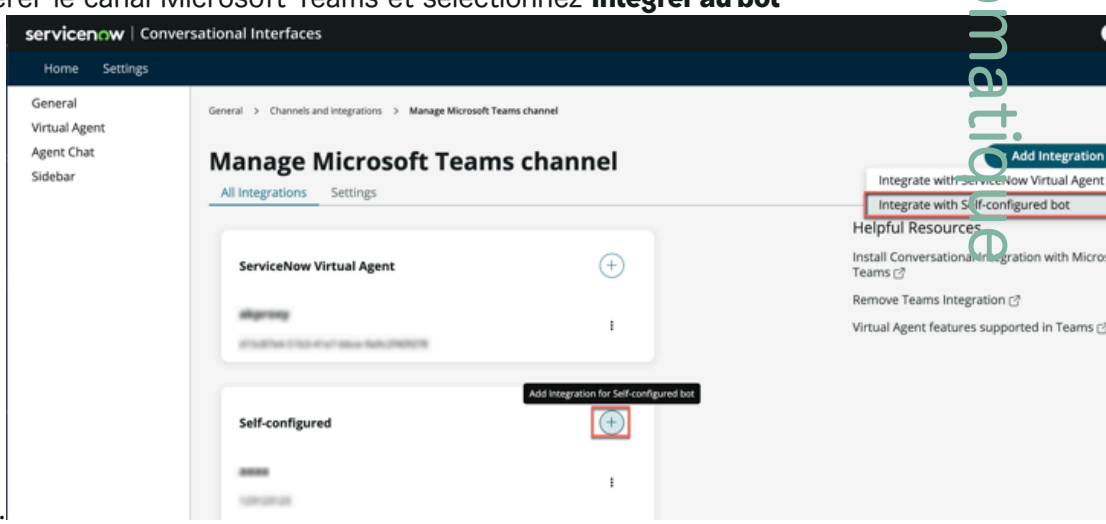
e. Sur la page Intégrer Microsoft Teams au bot autoconfiguré, indiquez le **nom du bot, l'ID** de **locataire**, **l'ID client (ID de l'application)** et le **secret client** que vous avez notés lors de la création du Microsoft Teams bot et sélectionnez **Soumettre**.

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, 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 le canal Microsoft Teams et sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**.



L'utilisateur reçoit un message indiquant que l'installation a réussi.

Que faire ensuite

- Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams.
- Chargez le fichier du package de manifeste pour publier votre 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.

Intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide du bot autoconfiguré

Vous pouvez intégrer l'Agent virtuel en Microsoft Teams configurant vos propres bots. La méthode autoconfigurée offre aux clients un autre moyen d'activer l'intégration sans installer l'application par défaut Agent virtuel Now publiée dans le Microsoft Store. Contrairement à l'application prépubliée, le bot autoconfiguré contourne l'architecture de proxy de collaboration.

La méthode autoconfigurée offre une solution pour les cas suivants :

- Clients commerciaux dont l'instance ServiceNow s'exécute loin des États-Unis et qui 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 de bot dans GCCHIGH et DOD (US Department of Defense). Pour en savoir plus 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 même Microsoft Teams locataire, reportez-vous à la section Intégrer votre bot autoconfiguré à un locataire unique Microsoft Teams.

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 êtes dans l'environnement commercial. Si vous êtes un utilisateur réglementé du marché, vérifiez que vous Microsoft 365 êtes sur l'environnement GCC.
- Vous n'avez pas essayé d'installer précédemment dans Intégration conversationnelle de Microsoft Teams vos instances.

  Si vous avez précédemment essayé d'installer l'intégration dans Quebec les versions ci-dessus, reportez-vous à 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 Service client et assistance pour obtenir de l'aide sur le nettoyage manuel de votre instance.

- Vérifiez que vous disposez des autorisations d'administrateur sur ServiceNow les instances 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Générer automatiquement le fichier manifeste pour le chargement sur Microsoft Teams
5. Chargez le fichier du package de manifeste pour publier votre bot

Intégrer votre bot autoconfiguré à Microsoft Teams pour GCC

Vous devez installer le bot que vous avez créé dans votre locataire Microsoft Teams sur votre ServiceNow instance pour l'intégrer Agent virtuel au . 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 locataire pour l'intégrer Microsoft Teams à l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Créer un bot dans Microsoft Teams.

Procédure

1. Récupérez les détails de l'ID de locataire, de l'ID client (ID d'application), du secret client et du nom de l'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 dans le champ d'application ServiceNow global.

   a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.

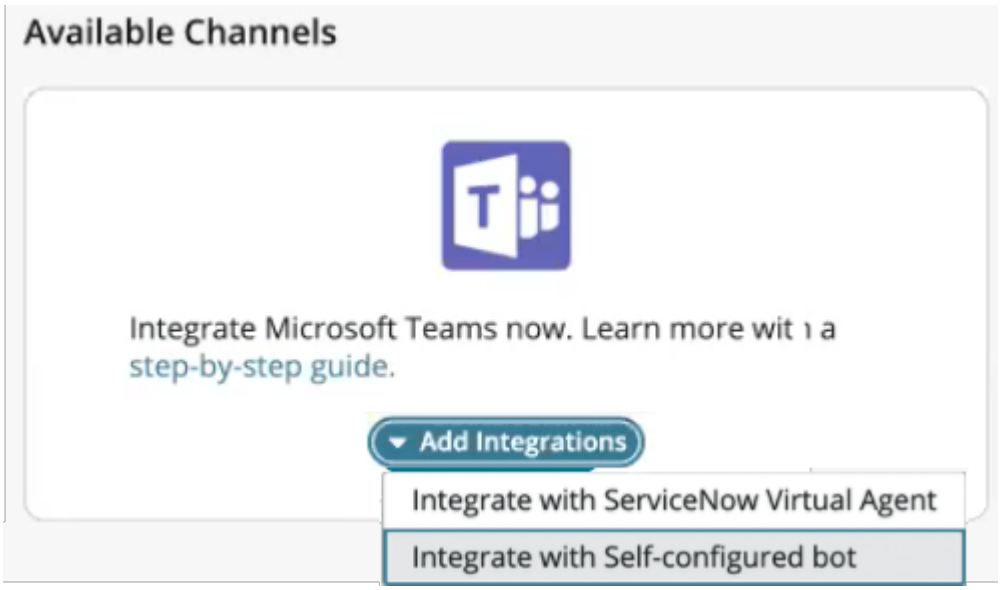
   b. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
   La page Canaux et intégrations s'ouvre.

   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.

Traduction automatique

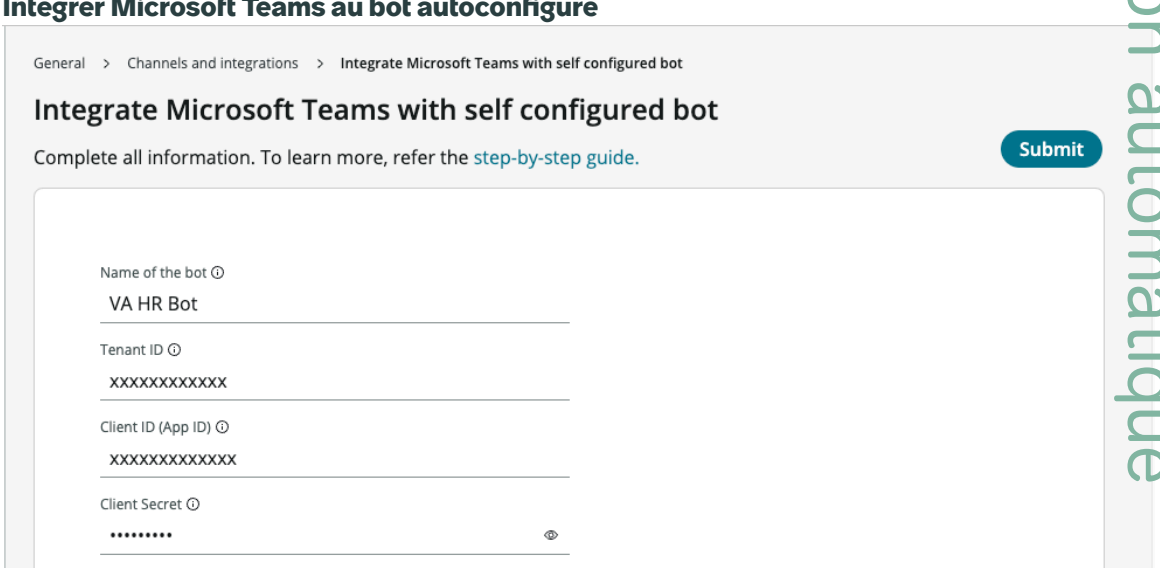
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



d. Dans la liste **déroulante Ajouter des intégrations** , sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**.

e. Sur la page Intégrer Microsoft Teams au bot autoconfiguré, indiquez le **nom du bot, l'ID** de **locataire**, **l'ID client (ID de l'application)** et le **secret client** que vous avez notés lors de la création du Microsoft Teams bot et sélectionnez **Soumettre**.

Intégrer Microsoft Teams 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 :
Si vous possédez plusieurs ServiceNow instances et que vous souhaitez intégrer des bots supplémentaires pour des instances supplémentaires, répétez les étapes précédentes pour ajouter des bots et les intégrer à eux.

Si vous souhaitez intégrer votre ServiceNow instance à un autre Microsoft Teams bot, sélectionnez l'icône Ajouter une intégration pour le bot autoconfiguré par rapport au 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**. 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 a réussi.

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

Remarque :
Custom Engine Agent (CEA) remplace l'ancien cadre de travail de Microsoft bot. Le CEA permet Agent virtuel d'être détectable par Microsoft Copilot, avec un accès fonctionnel complet à Now Assist dans Agent virtuel et aux conversations multitours.

Pour utiliser Copilot, activez la diffusion en continu sur votre assistant et l'application Microsoft Teams . La diffusion en continu pour Microsoft Copilot est active par défaut, tandis que la diffusion en continu pour Microsoft Teams est inactive par défaut. Confirmez que vous avez activé les deux pour accéder à l'ACE. Si la diffusion en continu n'est pas activée, le CEA peut vous laisser expirer sans préavis.

Dans la Zurich version, l'ACE est désactivé par défaut. Contactez votre ServiceNow® équipe d'assistance pour que l'ACE soit activé pour votre instance.

Un générateur de fichiers 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 marque) en fonction de votre entrée, en tant qu'administrateur. Le générateur de fichiers manifeste permet également de télécharger le package de manifeste en une seule sélection.

- Avant de générer un fichier manifeste, vous devez créer un bot autoconfiguré (ou vous assurer qu'il 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 manifeste, vous pouvez télécharger le package zip du manifeste, qui contient les trois fichiers 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.

- manifest.json
- color.png
- outline.png

Vous pouvez modifier le formulaire 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 ServiceNowMicrosoft Teams des options avec ITSM ou RH, sélectionnez le lien **En savoir plus** à côté 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 séparé 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux**, dans la section Canaux et acheminement, 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 l'agent** .
   Si vous n'avez pas activé l'extension de message et que vous y accédez pour la première fois, un message d'alerte Activer une nouvelle fonctionnalité s'affiche qui vous informe que la fonctionnalité d'extension de message de votre Microsoft Teams intégration peut désormais être activée.
5. Dans l'onglet **Configuration** , sélectionnez **Modifier la configuration** et renseignez les champs du formulaire.

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 généré unique Microsoft . Ce champ est automatiquement lié à l'étape de création du bot et ne peut pas être modifié.

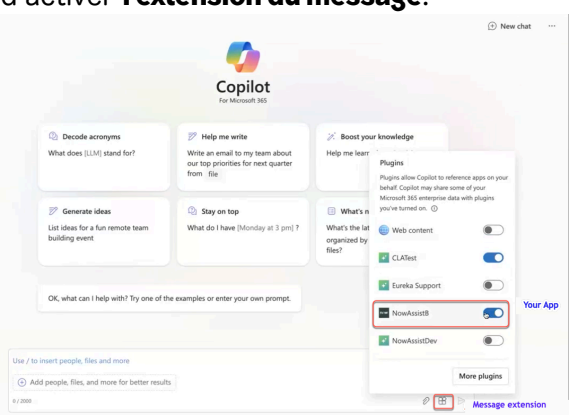
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 expérience d'application. Utilisez une description brève lorsque l'espace est limité. **Remarque :** Assurez-vous que la description courte 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 que votre application prévoit de charger dans Microsoft Teams. **Remarque :** Actuellement, seul le ServiceNow domaine est pris en charge.
Version	Version spécifique de votre application pour suivre la soumission incrémentielle du manifeste 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 une balise de hachage (#). Par exemple, #293E40.
Icône de couleur	Icône de votre application que vous souhaitez voir apparaître dans la plupart Microsoft Teams des scénarios. Vous pouvez sélectionner les options suivantes : ○ **Utiliser l'icône par défaut** : remplace la couleur de l'icône par défaut. ○ **Utiliser une icône personnalisée** : Modifie l'icône de couleur avec une couleur d'icône 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.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous de charger uniquement les fichiers image .png qui ont moins de 192x192 pixels pour modifier la couleur de l'icône.
Icône de contour	Icône affichée sur la barre de l'application lorsque l'application est en cours d'utilisation. Vous pouvez sélectionner les options suivantes : ○ **Utiliser l'icône par défaut** : remplace l'icône de contour par l'icône de contour par défaut. ○ **Utiliser une icône personnalisée** : remplace l'icône de contour par une icône de votre choix. **Remarque :** Assurez-vous de charger uniquement les fichiers 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 prévoyez d'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 du message pendant que votre conversation avec le Now Assist .Microsoft Copilot

Pour en savoir plus sur chaque champ, consultez la documentation Microsoft Teams .

6. 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.

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. Sur la page de 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, veillez à saisir un numéro de version plus élevé dans le champ **Version** afin d'enregistrer le formulaire mis à jour.

Que faire ensuite

Chargez le fichier du package de manifeste pour publier votre bot.

Chargez le fichier du package de manifeste pour publier votre bot

Chargez le fichier manifeste que vous avez généré Microsoft Teams et testez votre expérience d'application pour qu'il soit disponible dans l'App Microsoft Store global.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

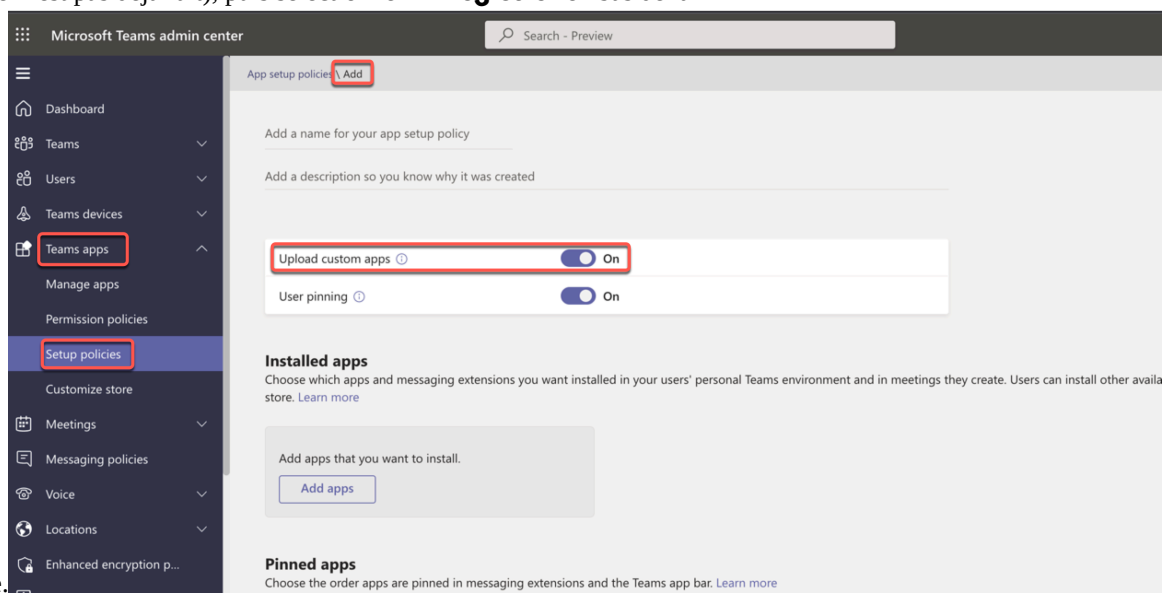
Le bot autoconfiguré que vous avez créé ne sera pas disponible dans l'App Microsoft Store global, contrairement à l'application ServiceNow prépubliée ServiceNow Agent virtuel. Pour tester votre expérience d'application dans Microsoft Teams, vous devez charger votre application vers Microsoft Teams. Le 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

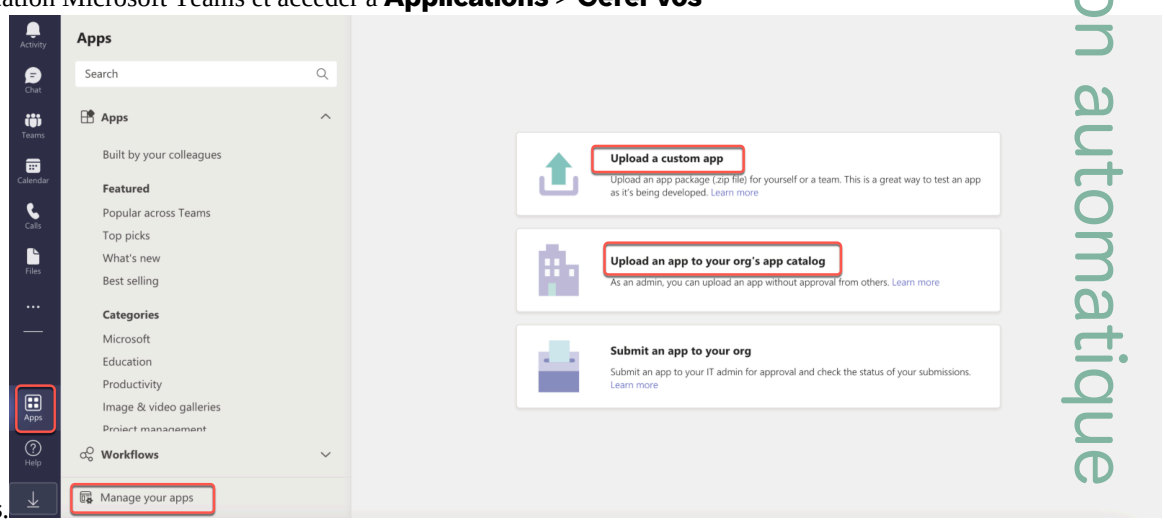
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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** > **Configurer les politiques**.
2. Sélectionnez **Ajouter** et activez **Télécharger des applications personnalisées** (si ce n'est pas déjà fait), puis sélectionnez **Enregistrer** en bas de la page.



3. Ouvrir l'application Microsoft Teams et accéder à **Applications** > **Gérer vos applications**.



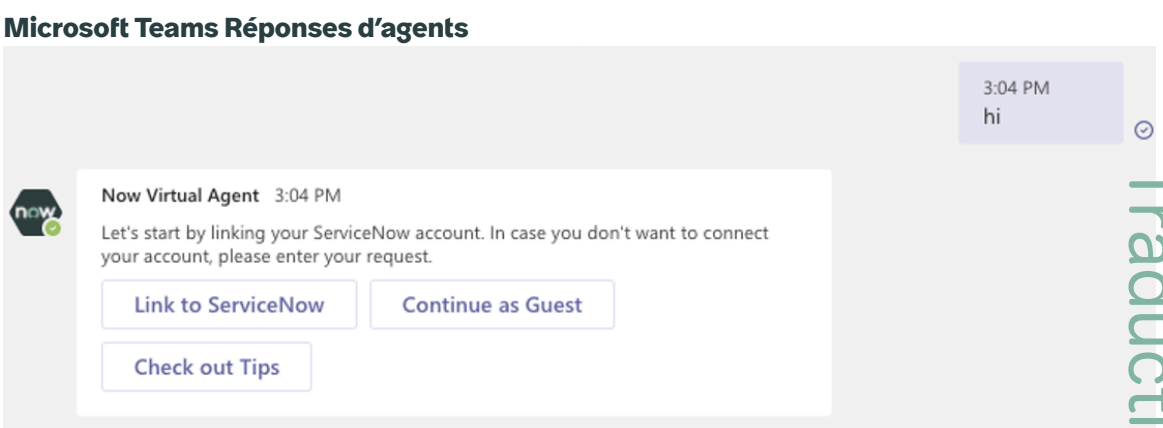
4. Sélectionnez **Charger une application personnalisée** à des fins de test, puis **Charger une application dans le catalogue d'applications de votre organisation** pour publier le bot autoconfiguré pour l'ensemble de l'organisation.
5. Chargez le fichier zip et sélectionnez **Ajouter/Installer**.
6. Une fois que vous avez publié le bot, sélectionnez le menu à 3 points dans le volet gauche pour localiser votre application (rechercher dans la barre Rechercher une application).
   Vous avez publié le bot avec succès le Microsoft Teams. Il devrait maintenant être disponible pour votre organisation et vous pouvez commencer à interagir avec le bot.
7. Effectuez les étapes suivantes dans 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 le pré-lien en activant **l'option Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** sur la page de l'interface utilisateur d'intégration de l'application de messagerie, les utilisateurs sont pré-liés sans taper bonjour. Pour en savoir plus sur la pré-association de vos comptes, reportez-vous à la section Installation Microsoft Teams pour tous les Agent virtuel utilisateurs. Si vous avez désactivé la case à cocher, utilisez le processus de liaison de compte manuel suivant décrit.

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**.

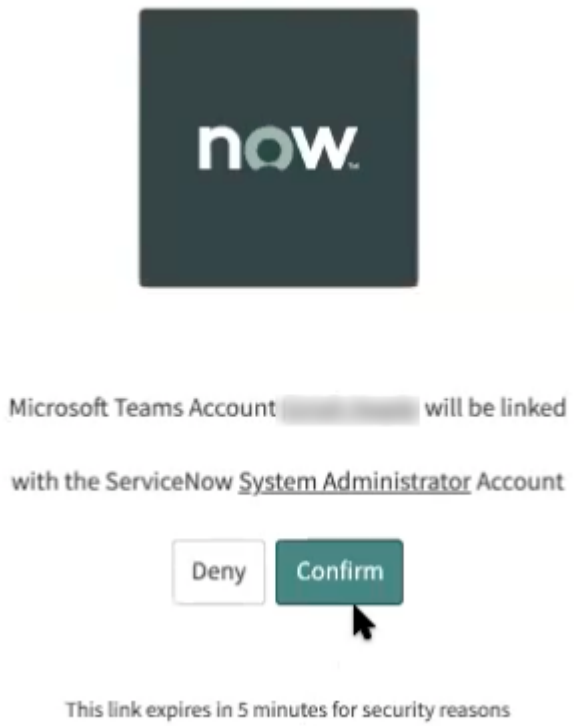


L'option Lien vers ServiceNow demande aux utilisateurs de saisir leurs ServiceNow informations d'identification d'instance. Si vous choisissez de vous lier à votre ServiceNow compte, l'écran suivant s'affiche et vous demande de confirmer la liaison du compte.

Traduction automatique

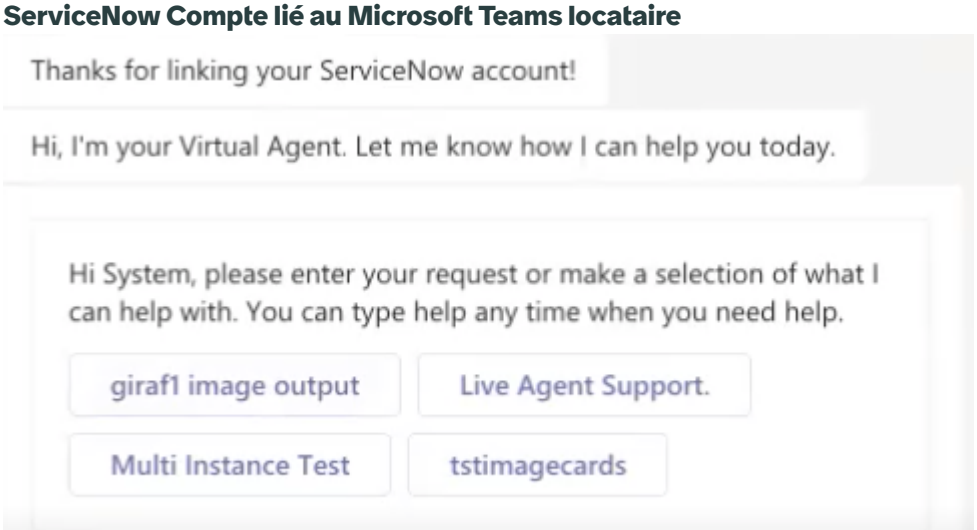
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Liaison du Microsoft Teams compte 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. Les utilisateurs disposant de comptes liés peuvent exécuter des rubriques d'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 Intégration Agent virtuel 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 intégré Agent virtuelMicrosoft Teams avec succès à l'aide de la méthode autoconfigurée. Si vous souhaitez obtenir des options supplémentaires ITSM et RH dans Microsoft Teams, consultez ces instructions d'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 par défaut Agent virtuel Now publiée dans le Microsoft Store. Le bot autoconfiguré contourne l'architecture de 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 même Microsoft Teams locataire, reportez-vous à la section Intégrer votre bot autoconfiguré à un locataire unique Microsoft Teams.

Si vous êtes client Microsoft GCC (GovtCommunityCloud), ne suivez pas cette étape. Reportez-vous plutôt 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 tenté d'installer l'application Intégration conversationnelle de Microsoft Teams sur vos instances.

  Si vous avez précédemment essayé d'installer l'intégration dans Quebec les versions ci-dessus, reportez-vous à 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 Service client et assistance pour obtenir de l'aide sur le nettoyage manuel de votre instance.

- Vérifiez que vous disposez des autorisations d'administrateur sur ServiceNow les instances 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 GCC-H ou DoD.
4. Générer automatiquement le fichier manifeste et le charger pour Microsoft Teams GCC-H ou DoD.

Créer un bot pour Microsoft Teams GCC-H ou DoD

Créez un bot autoconfiguré pour que Microsoft Teams les clients GCC-H ou DoD puissent s'intégrer Agent virtuel au .

Traduction automatique

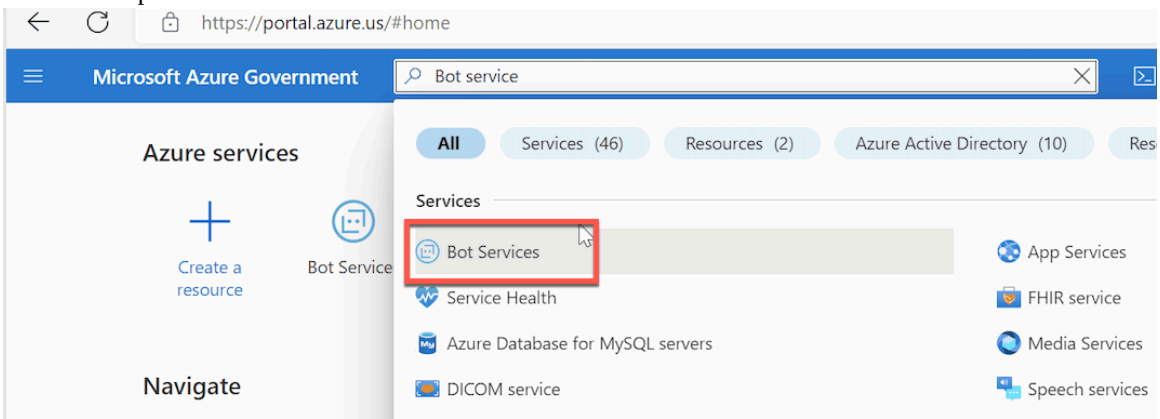
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer

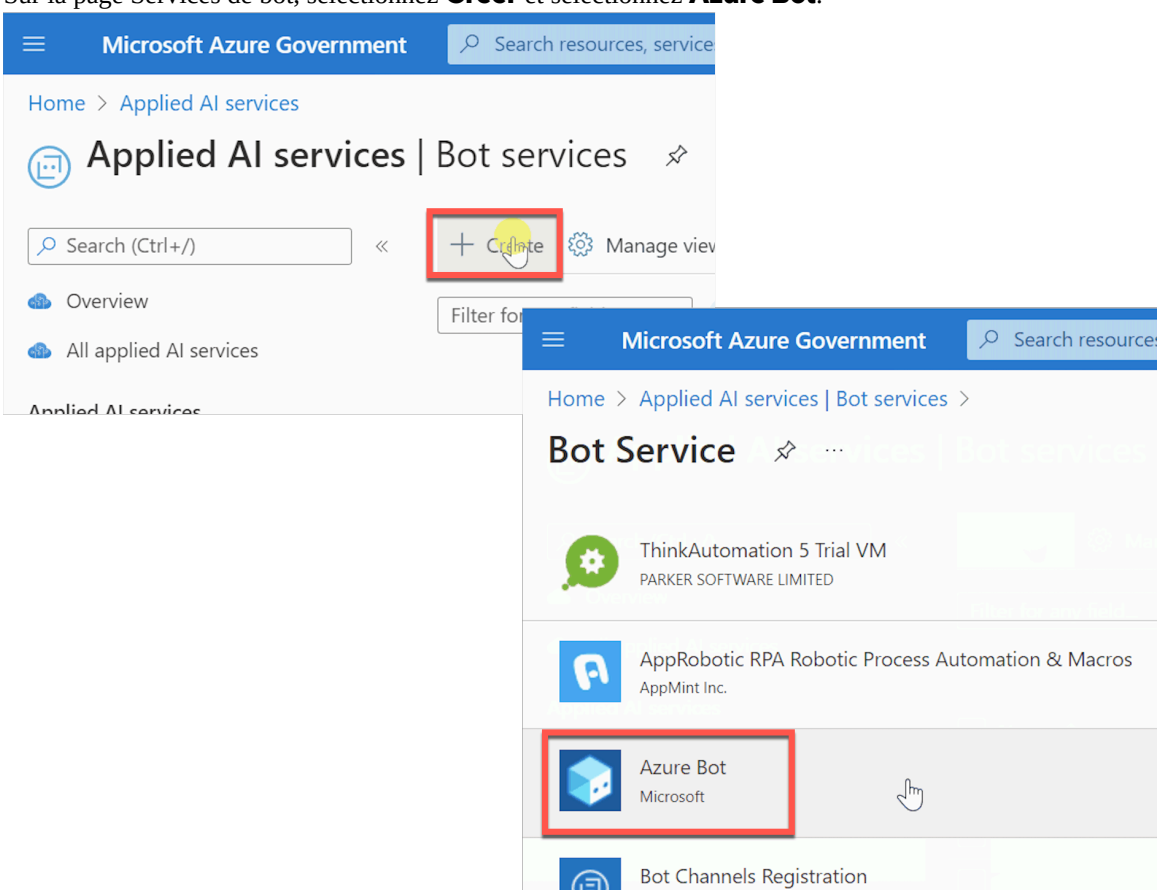
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Connectez-vous à la page d'accueil du portail Azure et recherchez Services de bot dans la barre de recherche supérieure.



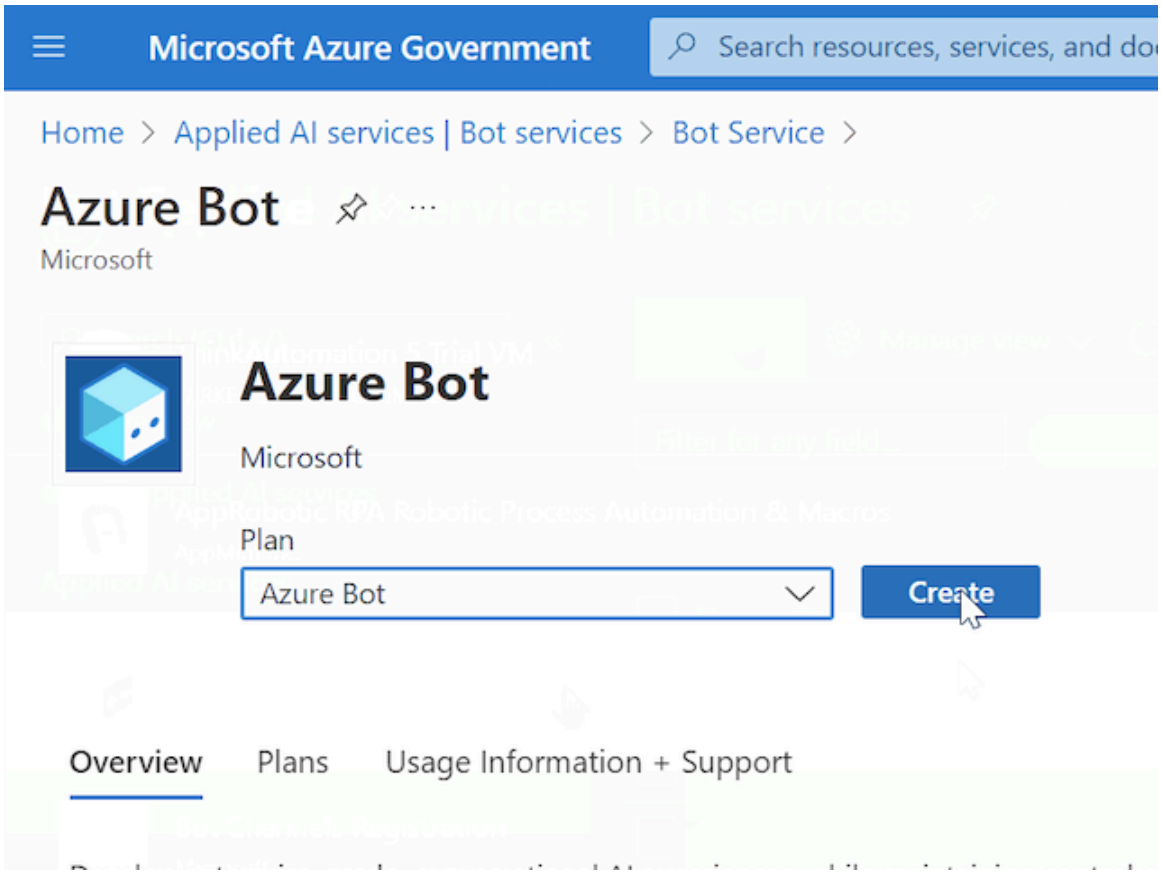
2. Sur la page Services de bot, sélectionnez **Créer** et sélectionnez **Azure Bot**.



3. Sur la page Azure Bot, sélectionnez **Créer** en regard du menu Plan.

Traduction automatique

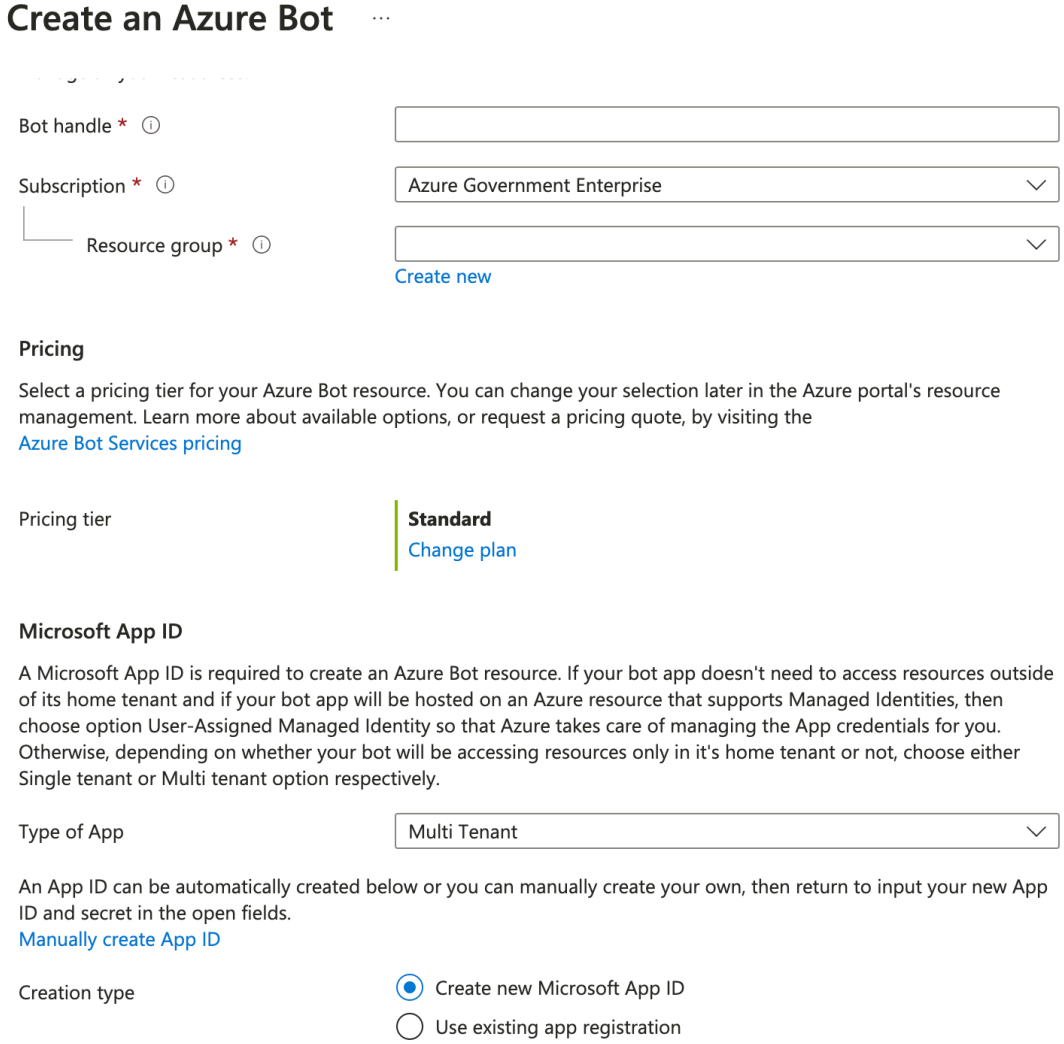
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



4. Sur le formulaire, renseignez les détails du **gestionnaire du bot**, de l'abonnement, **du groupe de ressources**, de **l'emplacement du nouveau groupe de ressources** et de **la tarification**.

Traduction automatique

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



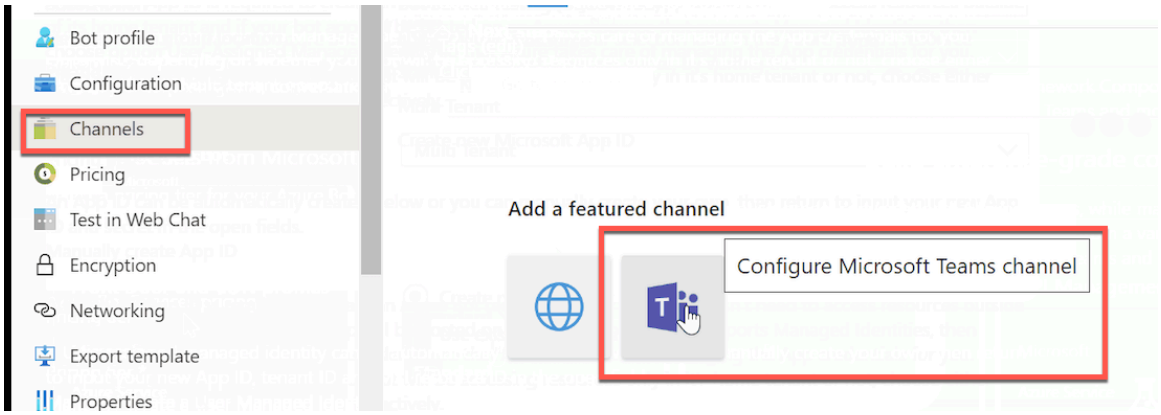
5. Sous **ID d'application Microsoft**, sélectionnez le type d'application dans la liste Type d'application. Vous pouvez créer une application mutualisée ou une application monolocataire.
6. Sélectionnez la case **d'option Type de création** .

> **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 multilocataire fonctionne avec un bot multilocataire 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** et sélectionnez l'icône Microsoft Teams sous **Ajouter un canal proposé**.

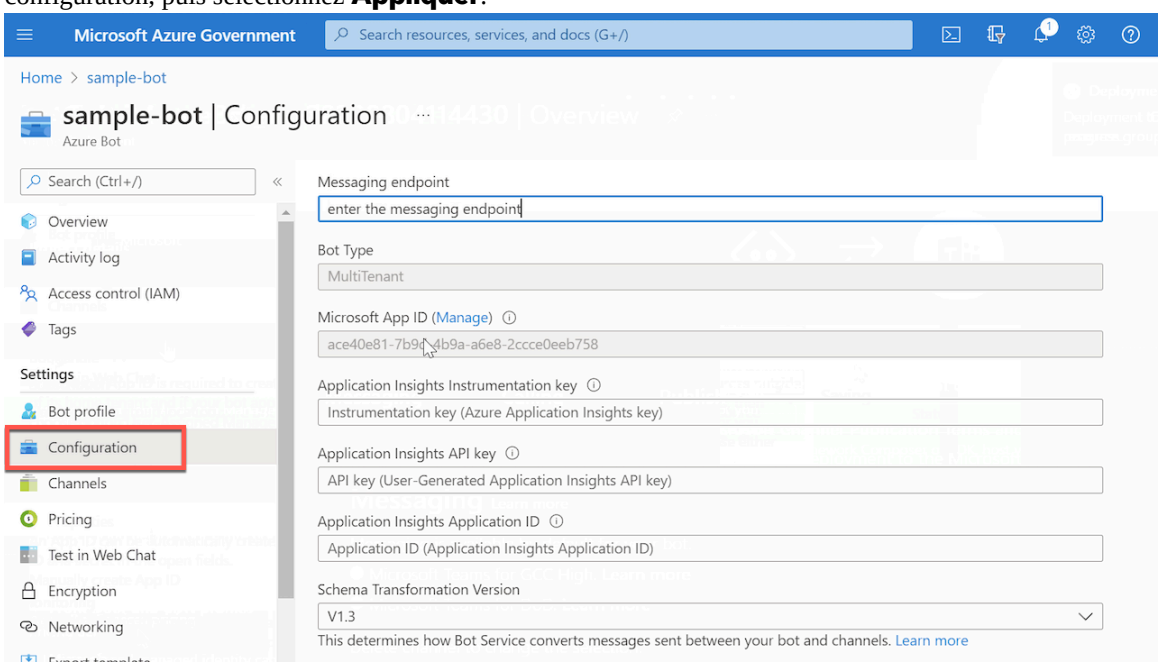
Traduction automatique

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



10. Dans la fenêtre contextuelle Conditions d'utilisation, sélectionnez **Enregistrer** et sélectionnez **Accepter**. Le canal est enregistré.

11. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Configuration**, remplissez le formulaire de configuration, puis sélectionnez **Appliquer**.



Remarque :
Dans le champ **Point de terminaison de messagerie** , indiquez 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 dans Microsoft Teams laquelle ServiceNow vous effectuez l'intégration.

12. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Vue d'ensemble**.
Vous pouvez également accéder à la page Vue d'ensemble en accédant à **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions de l'application** et localisez votre application dans la liste pour récupérer les détails suivants.

13. Procédez comme suit pour récupérer le code de valeur secrète :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Copiez **l'ID d'application (client)** et **l'ID de répertoire (locataire)** 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 **descriptionet 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 GCC-H ou DoD

Liez votre bot enregistré Microsoft Teams à votre ServiceNow instance pour l'intégrer Agent virtuel au . 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 de l'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 dans le champ d'application ServiceNow global.

   a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.

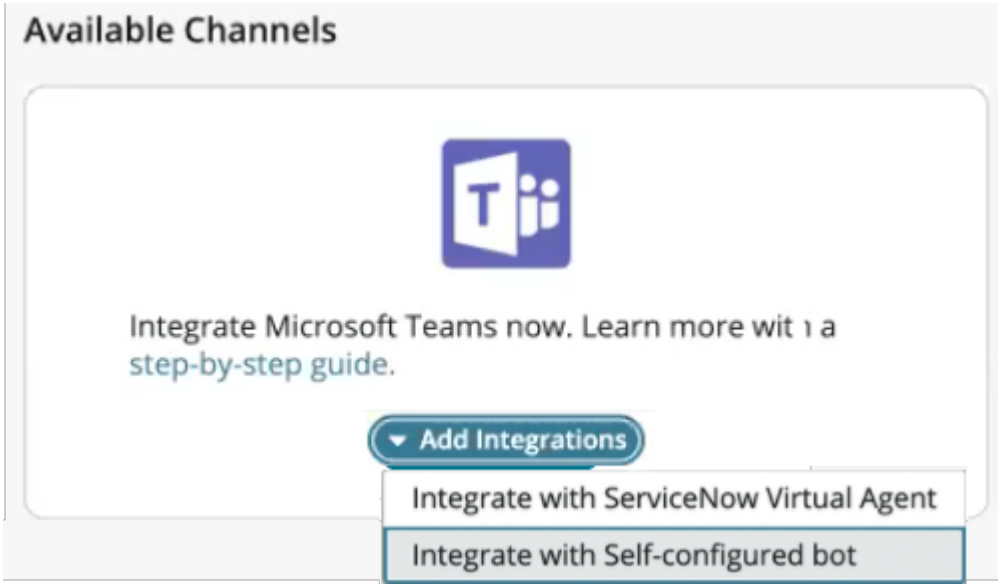
   b. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux**, sélectionnez **Afficher tout**.
   La page Canaux et intégrations s'ouvre.

   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.

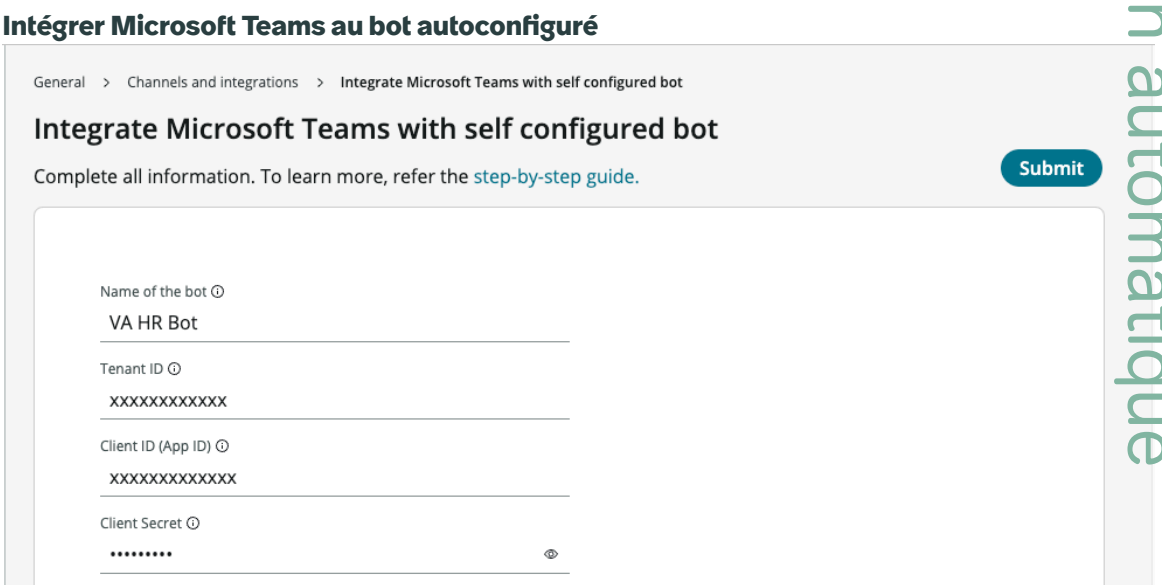
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste **déroulante Ajouter des intégrations** , sélectionnez **Intégrer à votre bot autoconfiguré**.

e. Sur la page Intégrer Microsoft Teams au bot autoconfiguré, indiquez le **nom du bot, l'ID** de **locataire**, **l'ID client (ID de l'application)** et le **secret client** que vous avez notés lors de la création du Microsoft Teams bot et sélectionnez **Soumettre**.

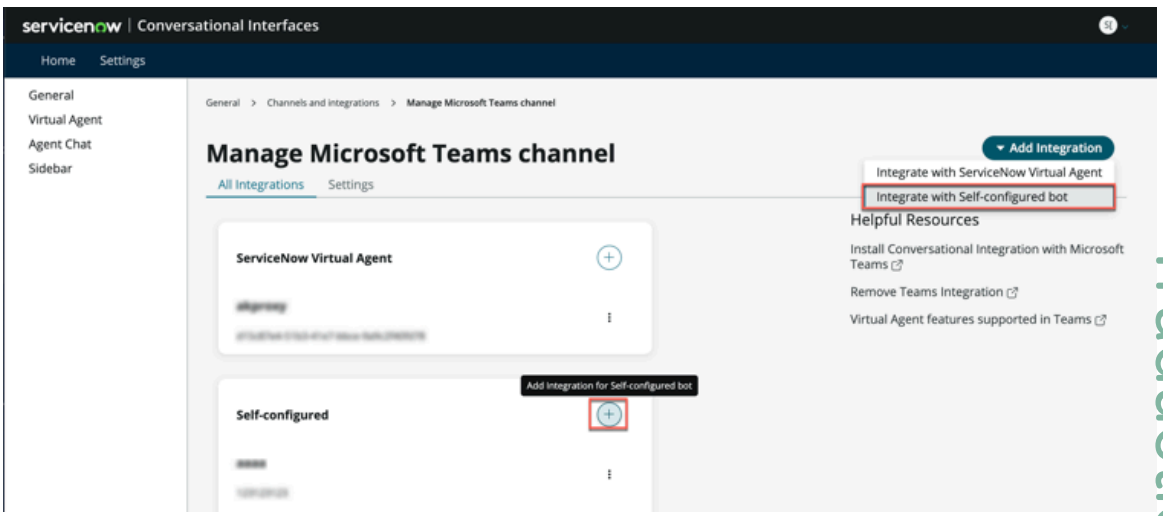


Traduction automatique

© 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 ajouter des bots et les intégrer à eux.

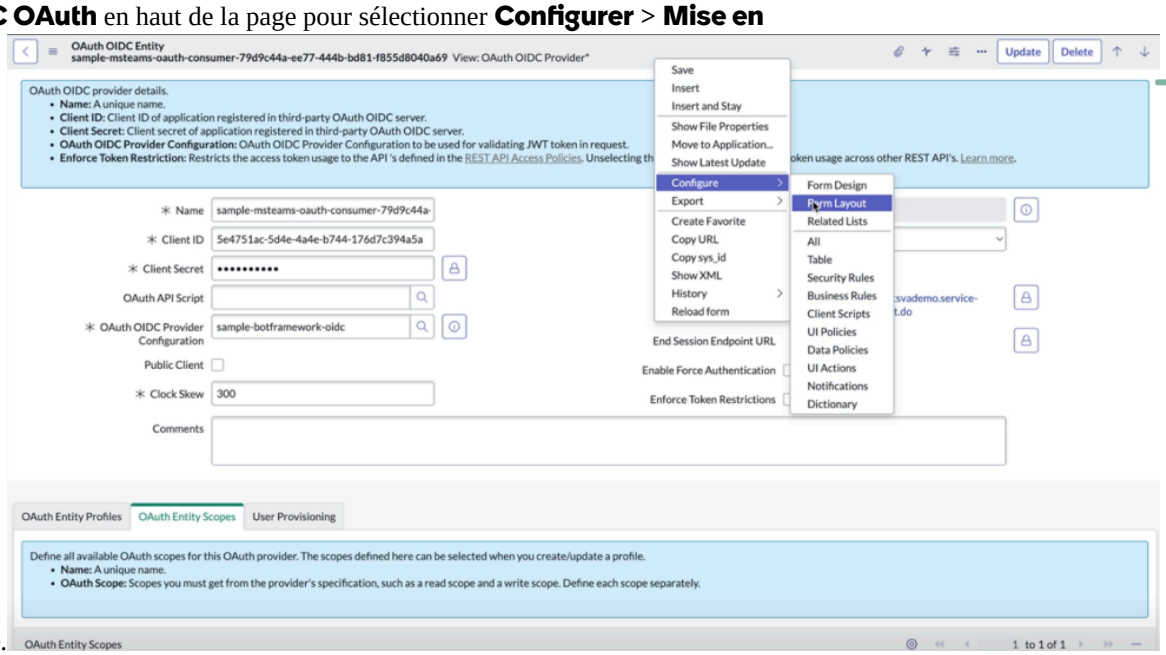
Si vous souhaitez intégrer votre ServiceNow instance à un autre Microsoft Teams bot, sélectionnez l'icône Plus en regard du bot autoconfiguré ou sélectionnez la liste déroulante **Ajouter une intégration** sur la page Gérer le canal Microsoft Teams et sélectionnez **Intégrer à votre bot autoconfiguré**.



Pour plus d'informations, consultez Gérer l'intégration d'Agent ServiceNow virtuel avec Microsoft Teams.

L'utilisateur reçoit un message indiquant que l'installation a réussi.

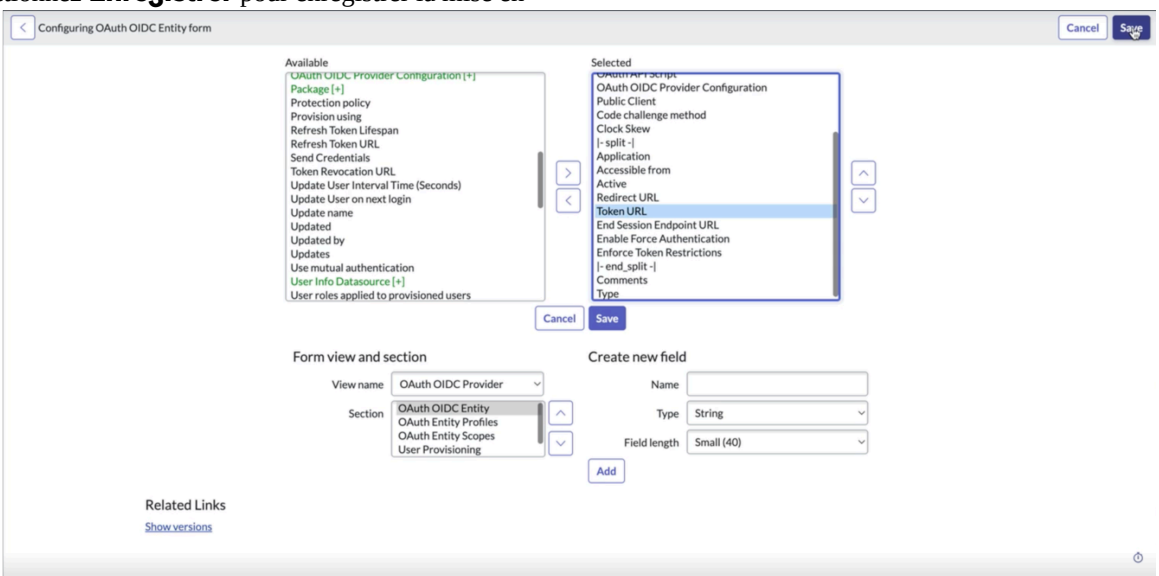
3. Dans votre ServiceNow instance, accédez à **OAuth système** > **Registre d'application** et ouvrez l'enregistrement qui contient **sample-msteams-oauth-consumer**.
4. Sélectionnez avec le bouton droit dans l'en-tête de barre grise intitulé **Entité OIDC OAuth** en haut de la page pour sélectionner **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 l'application à locataire unique : https://login.microsoftonline.us/<ID de locataire>/oauth2/v2.0/jeton
8. Faites défiler le formulaire Entité OIDC OAuth, sélectionnez l'onglet **Périmètres de l'entité OAuth** et mettez à jour la valeur par défaut du périmètre OAuth sur https://api.botframework.us/.default.
9. Dans le formulaire Entité OIDC OAuth, sélectionnez l'icône d'informations en regard du champ **Configuration du fournisseur OIDC OAuth** et sélectionnez **Enregistrement ouvert**.
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 pour 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 pour Microsoft Teams commencer à converser avec le Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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 prépubliée Agent virtuel ServiceNow. Vous devez charger votre application vers 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.

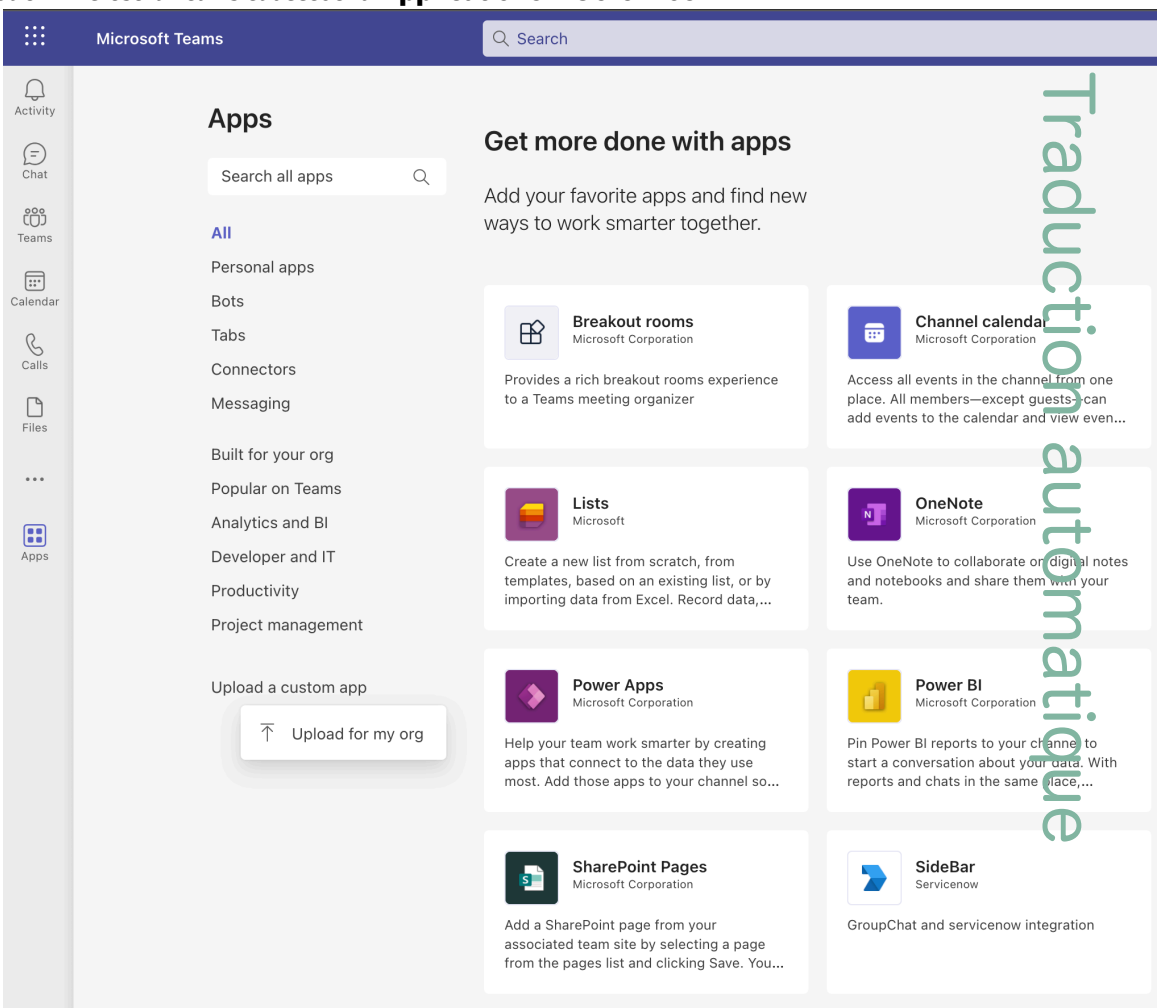
Remarque :

Vous devez disposer d'une autorisation pour télécharger 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 configuré du manifeste dans votre instance, reportez-vous à la ServiceNow 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 l'application Microsoft Teams et accéder à **Applications** > **Gérer vos applications**.



   b. Sélectionnez **Charger une application dans le catalogue d'applications de votre organisation** pour publier le bot autoconfiguré pour l'ensemble de l'organisation.

   c. Chargez le fichier zip et sélectionnez **Ajouter/Installer**.

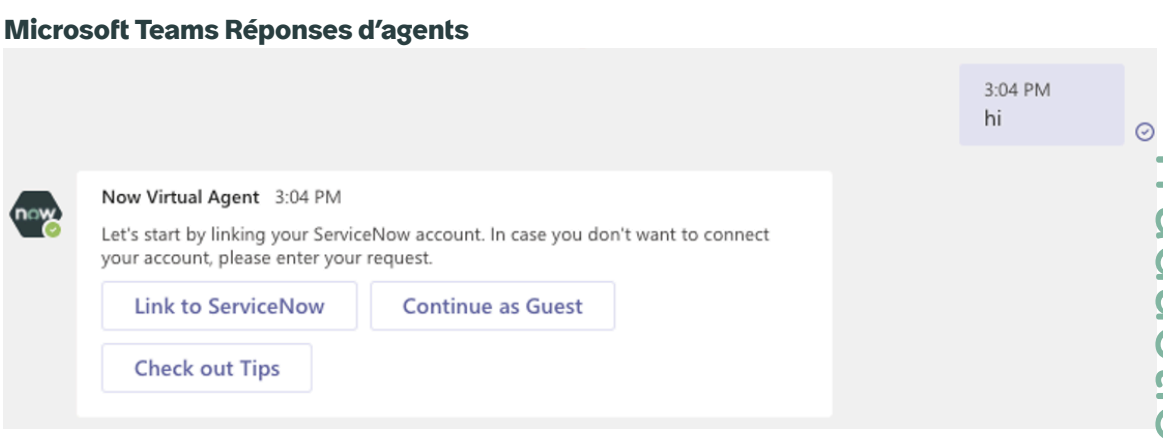
   d. Une fois que vous avez publié le bot, sélectionnez le menu à 3 points dans le volet gauche pour localiser votre application (rechercher dans la barre Rechercher une application).
   Vous avez publié le bot avec succès le Microsoft Teams. Il devrait maintenant être disponible pour votre organisation 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 le pré-lien en activant **l'option Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** sur la page de l'interface utilisateur d'intégration de l'application de messagerie, les utilisateurs sont pré-liés sans taper bonjour. Pour en savoir plus sur la pré-association de vos comptes, reportez-vous à la section Installation Microsoft Teams pour tous les Agent virtuel utilisateurs. Si vous avez désactivé la case à cocher, utilisez le processus de liaison de compte manuel suivant décrit.

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**.

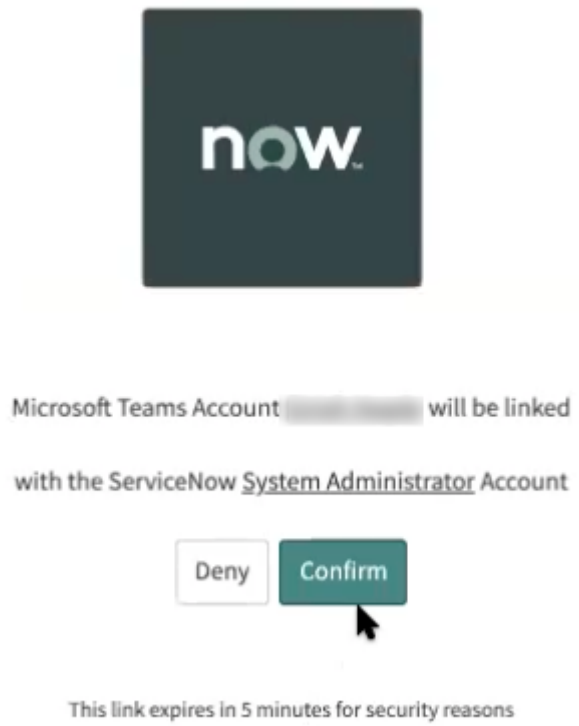


Pour **utiliser l'option Lien vers ServiceNow,** vous devez saisir les informations d'identification de leur ServiceNow instance. Si vous choisissez de vous lier à votre ServiceNow compte, l'écran suivant s'affiche et vous demande de confirmer la liaison du compte.

Traduction automatique

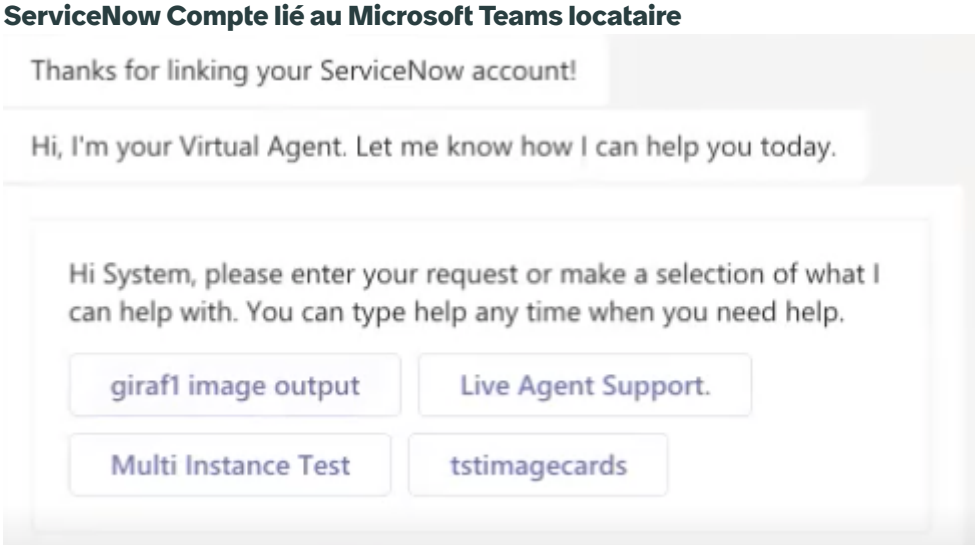
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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 d'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 Intégration Agent virtuel 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 intégré Agent virtuelMicrosoft Teams avec succès à l'aide de la méthode autoconfigurée. Si vous souhaitez obtenir des options supplémentaires ITSM et RH dans Microsoft Teams, consultez ces instructions d'utilisation d'un bot autoconfiguré avec ServiceNow pour Microsoft Teams.

Limitations dans GCC-H ou DoD pour Microsoft Teams l'intégration 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 la version 1.10. Assurez-vous que le modèle que vous créez dispose de la version 1.10 ou d'une version antérieure.
2. **Cartes adaptatives** : activez la *sn_va_teams.send_image_as_data* propriété système pour télécharger des images dans votre conversation intégrée Microsoft Teams à GCC-High. Appliquez cette propriété système aux contrôles d'image et de carte. Si vous utilisez une URL d'image, assurez-vous que sa source est une ServiceNow instance.

Créer et intégrer un bot autoconfiguré pour une page de locataire unique

Créez un bot à locataire unique autoconfiguré avec Microsoft Teams pour l'intégration à Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin et administrateur Microsoft Azure.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création et l'intégration d'un bot à locataire unique sont similaires à la création d'un bot GCC-H ou DoD, avec des ajustements mineurs.

Procédure

1. Suivez les instructions de la section Créer un bot pour Microsoft Teams GCC-H ou DoD, avec les changements suivants.
   a. Suivez les étapes 1 à 4 comme d'habitude.
   b. À l'étape 5, sélectionnez **Locataire unique**.
   c. Suivez les étapes restantes comme d'habitude.
2. Suivez les instructions de la section Intégrer votre bot autoconfiguré à Microsoft Teams GCC-H ou DoD, avec les changements suivants.
   a. Suivez les étapes 1 à 6 comme d'habitude.
   b. À l'étape 7, sélectionnez **Locataire unique** et ajoutez votre ID de locataire, mais conservez le domaine .com , par exemple : https://login.microsoftonline.com/<tenant-id>/oauth2/v2.0/token.
   c. Suivez les étapes 8 à 10 normalement.

Résultats

Votre bot à locataire unique est prêt à être utilisé dans Agent virtuel.

Activer l'intégration Microsoft Teams dans ServiceNow Protected Platform (SPP)

Lors de l'installation Intégration conversationnelle de Microsoft Teams de , le ServiceNow AI Platform® simplifie la configuration d'instance en déterminant dynamiquement le type de bot pour 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.

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 l'intégration Microsoft TeamsAgent virtuel terminée dans une instance avec l'environnement SPP, le bot **Now VirtualAgent Australia SPP** 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.

Configurer Agent virtuel pour Microsoft Teams

Configurez vos Microsoft Teams bots intégrés Agent virtuel pour activer les notifications, lier les ServiceNow profils d'utilisateurs et configurer les messages système et les actions contextuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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**.
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 par lien pour vos Microsoft Teams bots, reportez-vous à la section Configurer l'authentification par lien et l'ouverture d'expérience 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 bascule **Lier automatiquement les profils d'utilisateurs ServiceNow** est sélectionné par défaut et désactivé pour tout autre changement. Cette option relie automatiquement tous les comptes actifs ServiceNow au bot associé Microsoft Teams .

7. **Configurez les paramètres de messagerie globaux**.

   Remarque :
   Toute modification apportée à ces paramètres sera répercutée sur tous 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.

- **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 plus d'informations 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 Agent virtuel bot et Microsoft Teams le locataire sont maintenant intégrés pour être utilisés sur votre ServiceNow instance. Vos utilisateurs de messagerie sont automatiquement liés à leurs ServiceNow comptes.

- Informez vos utilisateurs que l'agent Agent virtuelMicrosoft Teams est disponible pour utilisation.
- Pour améliorer l'expérience de l'agent en direct pour vos utilisateurs, vous pouvez activer l'affichage du temps d'attente estimé pour l'assistance par messagerie instantanée en direct. Lorsqu'un utilisateur demande à discuter avec un agent en direct, une carte indique le temps d'attente approximatif pour discuter avec 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 la Messagerie instantanée d'agent.

Configurer la personnalisation de votre bot Agent virtuel ServiceNow dans Microsoft Teams

Permettez aux utilisateurs de configurer la personnalisation de l'application de bot publiée Microsoft Teams , Agent virtuel ServiceNow. Les utilisateurs ont la possibilité de personnaliser la personnalisation par défaut ServiceNow du nom et de l'icône du Microsoft Teams bot de production.

Avant de commencer

- Assurez-vous de disposer 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 du Intégration conversationnelle de Microsoft Teams magasin est installée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connexion à Microsoft Teams Centre d'administration.
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
3. Dans la liste des applications, recherchez l'application à l'aide Agent virtuel Now de la barre de recherche et ouvrez-la.
4. Sélectionnez l'icône en forme de crayon **à Personnalisable** pour personnaliser l'application.
5. Dans le panneau Personnaliser, vous pouvez modifier le nom de l'application, la brève description, l'icône de couleur, l'icône de contour et la couleur d'accentuation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
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. Sélectionnez **Appliquer**.
   La fenêtre contextuelle **Publier l'application** s'affiche.
7. Sélectionnez **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.

Configurer l'authentification par lien et l'ouverture d'expérience dans Microsoft Teams

L'authentification par lien et l'ouverture de l'expérience dans Microsoft Teams offre une expérience transparente aux utilisateurs finaux pour 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 par lien.

Assurez-vous que votre Microsoft Teams identifiant d'e-mail correspond à l'e-mail de l'un des utilisateurs du système.

Assurez-vous d'être dans le champ d'application lors de l'exécution Intégration conversationnelle de Microsoft Teams de cette étape (et non dans le champ d'application global).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour configurer des liens intelligents à ouvrir dans une fenêtre contextuelle ou un onglet Microsoft Teams, les administrateurs doivent d'abord effectuer les étapes d'authentification de lien suivantes avant de passer à la configuration des liens intelligents.

Remarque :
Lorsque l'état de l'authentification de lien est inactif, le comportement d'ouverture de lien rebascule sur 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 par lien est une condition préalable à l'utilisation d'une fenêtre contextuelle et Microsoft Teams d'un onglet.

Important :
Sachez que les liens intelligents ne fonctionnent pas si Agent virtuel Now votre instance possède un domaine personnalisé.

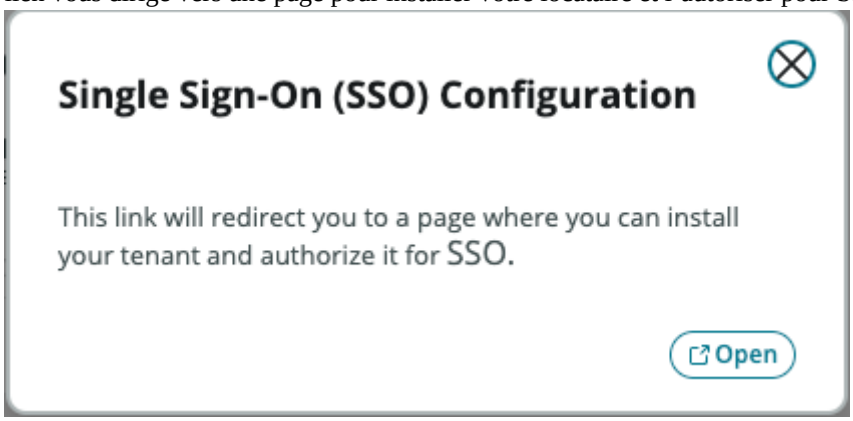
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et routage**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Microsoft Teams vignette, sélectionnez **Gérer**.
4. Dans la page Gérer Microsoft Teams le canal, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .

Traduction automatique

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

5. Dans la section Activer l'authentification de lien, sous **Étape 1. Configurer SSO pour le locataire**, sélectionnez 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. Sélectionnez **Ouvrir**.

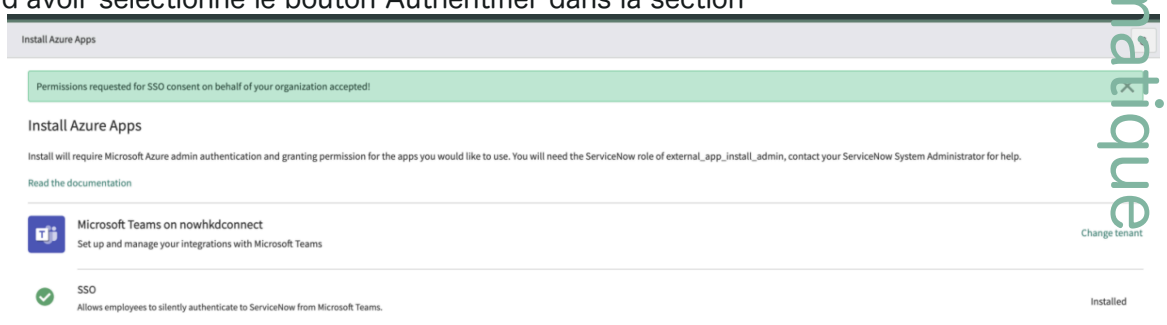


Pour plus d'informations sur la configuration de l'authentification unique, consultez Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises .

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, assurez-vous de 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 sélectionnant **Changer le locataire**. Une fois que vous avez confirmé le changement du locataire, vous êtes dirigé vers la page de Microsoft Teams connexion pour modifier le locataire.

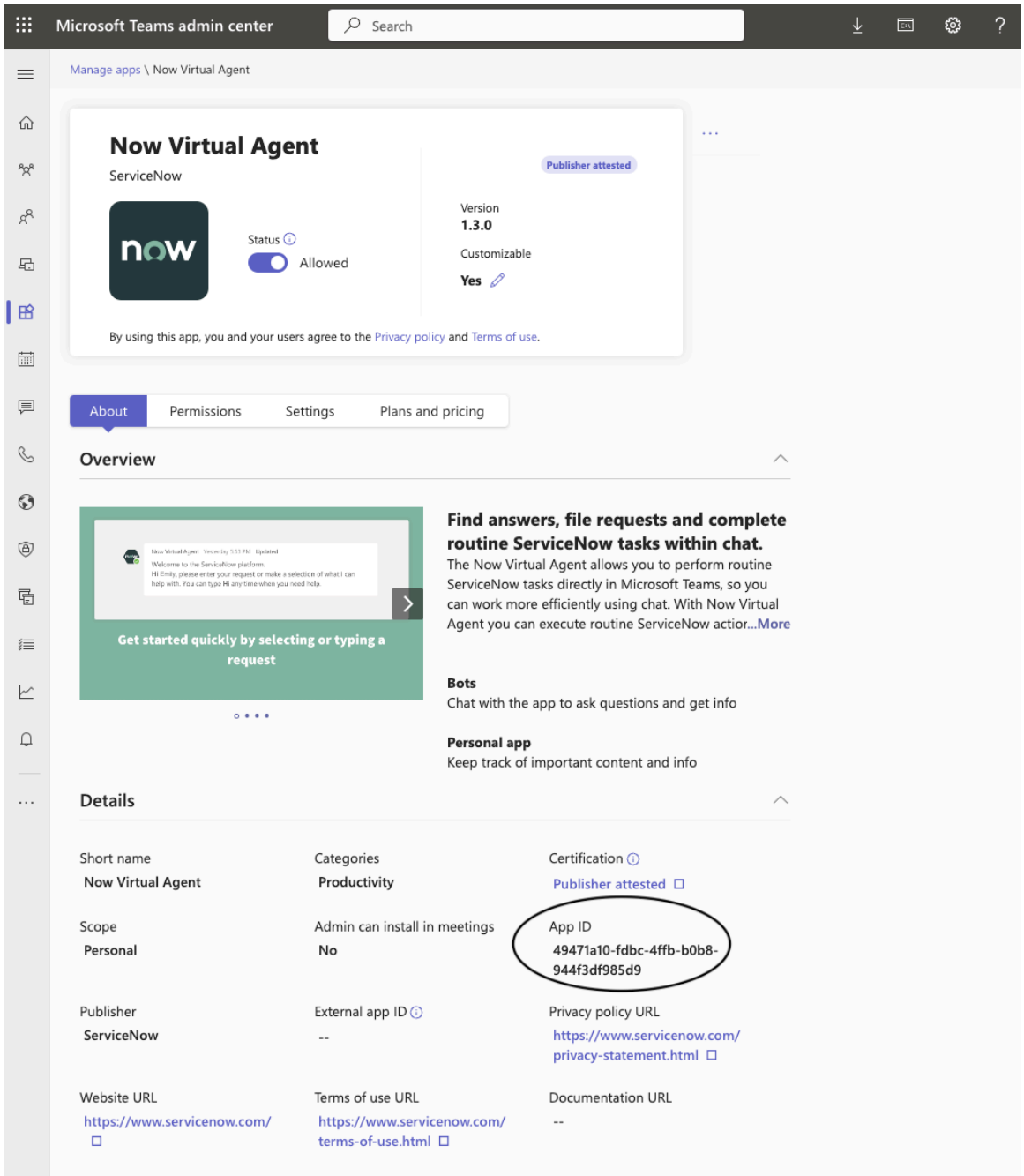
Après avoir saisi les informations sur le locataire, assurez-vous d'avoir sélectionné le bouton Authentifier dans la section **SSO** .



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 et récupérez 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.



Traduction automatique

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 Lier l'authentification, à **l'étape 2. Saisissez l'ID de l'application**, saisissez l'ID de l'application que vous avez récupéré dans votre Microsoft Teams centre d'administration, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous recevez une confirmation indiquant que votre ID d'application a été enregistré avec succès. Vous remarquez que l'état de l'authentification unique (SSO) est vert.

Configuration de liens intelligents dans Microsoft Teams

Configurez des liens intelligents pour votre Agent virtuel application afin d'activer différentes expériences d'ouverture Microsoft Teams de liens.

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

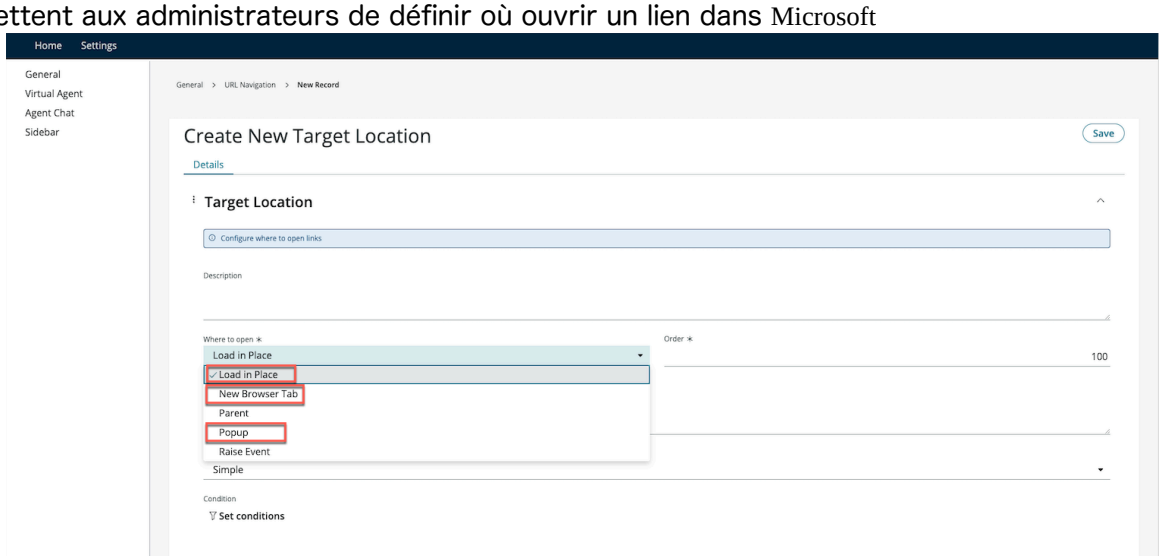
Les paramètres de lien intelligent de la console d'administration permettent aux administrateurs de définir l'une des trois options d'ouverture de lien dans Microsoft Teams.

1. Microsoft Teams Module de tâche/fenêtre contextuelle
2. Onglet Microsoft Teams
3. Nouvel onglet de navigateur

Grâce à l'authentification par 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 du système de navigation d'URL sous **Emplacement cible**. Pour plus d'informations sur la configuration des liens intelligents, reportez-vous à la section Créer une préférence de lien intelligent.

Il existe trois options d'ouverture de lien valides qui s'appliquent à Microsoft Teams et les paramètres de lien intelligent de la console d'administration permettent aux administrateurs de définir où ouvrir un lien dans Microsoft Teams.



1. **Charger sur place** : les liens s'ouvrent à l'intérieur d'un Microsoft Teams onglet.

Remarque :

- Seuls les ServiceNow liens sont actuellement pris en charge.
- Bien que le **chargement sur place** soit toujours une option disponible pour les administrateurs, cette fonctionnalité n'est prise en charge que lorsque les administrateurs y 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 dans le cadre des modules d'extension ITSM/RH 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 du lien 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 une fenêtre contextuelle/un module 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 Grand.

   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 **vrai**. Lorsque l'état d'authentification de lien de l'étape précédente est actif, la valeur est automatiquement définie sur **vrai**. Lorsque cette propriété système est définie sur 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 actuellement pris en charge.

Lorsqu'aucune condition n'est spécifiée sur l'enregistrement Emplacement cible, le mécanisme d'ouverture de lien valide s'applique à la fois au widget de messagerie instantanée et Microsoft Teams d'une manière qui est logique pour son application hôte. Par exemple, si les administrateurs spécifient un modèle d'URL à ouvrir à l'aide de **l'option Charger sur place** sans aucune condition, le lien sur le widget de messagerie instantanée s'ouvre en actualisant le cadre de navigateur au premier plan (comportement unique du widget de messagerie instantanée). Cependant, le même lien s'ouvre dans un Microsoft Teams onglet.

Si les deux sont Microsoft Teams des canaux valides pour le client, les administrateurs peuvent définir différents emplacements cibles pour chaque canal en spécifiant le type d'appareil dans le champ condition (tels que Teams et mweb). Si le type d'appareil est défini sur Teams et qu'aucun autre type d'appareil n'est spécifié, cet enregistrement d'emplacement cible particulier n'est appliqué que dans Microsoft Teams.

Installation Microsoft Teams pour tous les Agent virtuel utilisateurs

Pré-liez vos Agent virtuel demandeurs à une ServiceNow instance avant qu'ils n'exécutent le Intégration conversationnelle de Microsoft Teams. Le pré-lien 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

Remarque :
Afin d'envoyer des notifications aux utilisateurs, l'application doit être installée pour tous les utilisateurs. L'approche recommandée pour l'installation de l'application pour les utilisateurs est la politique de configuration de l'application Microsoft Teams . Lorsqu'un utilisateur est ajouté à la stratégie, Microsoft installe l'application pour l'utilisateur et nous envoie un événement `installationUpdate` . Lorsque l'événement est reçu, la conversation avec l'utilisateur commence et contient le message de bienvenue.

Pour installer l'application autrement, suivez les instructions suivantes.

Pour installer l'application autrement, suivez les instructions 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.

- 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
- L'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 sur la page Paramètres du canal Gérer Microsoft Teams, un lot contenant jusqu'à 10 000 utilisateurs 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 le pré-lien automatique par lots, désactivez l'option **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** sur la page de l'interface utilisateur d'intégration des applications de messagerie.

La pré-liaison par lots de vos Agent virtuel utilisateurs à une instance avant l'intégration ServiceNowMicrosoft Teams avec 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 poussées vers l'application même s'il n'est pas connecté à un Microsoft Teams compte.

Le pré-lien par lots se produit automatiquement via la tâche **planifiée MS Teams Daily Pre Install Job** . Cette tâche s'exécute par défaut quotidiennement à 1h00 du matin, mais vous pouvez modifier l'heure, si vous le souhaitez. Pour modifier l'heure d'exécution ou le fuseau horaire d'exécution de la tâche planifiée par défaut, accédez au formulaire Exécution de script planifiée de la **tâche quotidienne de préinstallation MS Teams** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez la **tâche planifiée de préinstallation quotidienne MS Teams** et sélectionnez cette option pour ouvrir le formulaire Exécution de script planifiée pour l'enregistrement sélectionné.
3. Dans le champ **Exécuter** , 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 **le fuseau horaire**, voir Exécuter automatiquement un script de votre choix .
5. Sélectionnez **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 les liens automatiques pour les profils d'utilisateur en définissant l'ID d'e-mail de l'utilisateur dans n'importe quelle table personnalisée plutôt que seulement la table Utilisateur [sys_user].

Avant de commencer

- Permet d'étendre 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 : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus de lien automatique recherche l'ID d'e-mail dans la table des utilisateurs et, s'il est trouvé, relie 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] actuelle. Vous pouvez personnaliser le processus de lien automatique des profils d'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 le lien automatique.

Remarque :

- Par défaut, la valeur de la propriété système est vide. Si elle est définie 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 *table_name.column_name* et sauvegardez l'enregistrement.
   Une fois l'enregistrement enregistré, vous pouvez lancer la conversation 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.

Configurer les rubriques promues pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams

Configurez les rubriques mises en avant pour mettre en avant des rubriques importantes et courantes pour une consommation rapide par les utilisateurs au cours d'une conversation avec le Microsoft Teams bot. Vous pouvez configurer jusqu'à six rubriques promues différentes à afficher sur le message d'accueil du Microsoft Teams canal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou va_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.
2. Dans **les paramètres Agent virtuel** , sous **Messages d'accueil personnalisés et configuration**, sélectionnez **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 widget de messagerie instantanée, Microsoft Teams et 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 widget de messagerie instantanée, suivez la procédure ci-dessous.
3. Dans la page Messages d'accueil personnalisés et configuration, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez 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.
Actifs	Activez ou désactivez l'expérience de messagerie instantanée.
Ordre	Ordre dans lequel les rubriques promues doivent apparaître 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, il Microsoft Teams récupère les rubriques de configuration et les rubriques promues définies dans cette expérience. Ce changement n'affectera pas le widget de messagerie instantanée, qui héritera toujours des rubriques de configuration et des rubriques promues définies dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut.

5. Sélectionnez **Créer une expérience personnalisée**.
6. Ajoutez des rubriques promues dans le formulaire d'expérience de messagerie instantanée Microsoft Teams que vous avez créé.

   a. Sur le formulaire, sélectionnez l'onglet **Rubriques mises** en avant, puis Ajouter une Microsoft Teams**rubrique**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

   Créer de nouvelles rubriques mises en avant

Champ	Description
Sujet	Nom de la rubrique en cours de choix. Utilisez l'icône de recherche pour choisir une rubrique.
Ordre	Donnez l'ordre de la rubrique choisie.

   Remarque : Comme pour le widget de messagerie instantanée, vous pouvez configurer un maximum de six rubriques promues pour le Microsoft Teams canal.

   c. Sélectionnez **Enregistrer.**

Que faire ensuite

Démarrez une conversation avec le Microsoft Teams bot et vous devriez pouvoir 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 l'extension Microsoft Teams du message

Configurez Microsoft Teams l'extension de 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 discussion en tête-à-tête ou en groupe. Cette fonctionnalité est activée par défaut pour l'intégration du système Agent virtuel de base avec Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

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 du message et de contrôler le niveau d'accès d'un utilisateur invité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Rechercher des applications** pour configurer le nombre de résultats de recherche qui apparaissent dans l'extension du 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 du message génère alors la nouvelle limite de résultats lorsqu'un utilisateur effectue une recherche si Recherche IA est capable de trouver ce nombre de résultats. Par exemple, une limite peut être définie sur 8, mais 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 la propriété système sur true, 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 .

Configurer l'accès Microsoft Azure 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 permet d'éviter 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 avec accès administrateur Azure.

Procédure

1. Connexion à Microsoft Azure portail .
2. **Recherchez l'accès conditionnel Azure AD**.
3. Accédez à la **Nouvelle politique** > **Créer une nouvelle politique** et attribuez un nom à la politique.<p>

Traduction automatique

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

New ...

Conditional Access policy

Control access based on Conditional Access policy to bring signals together, to make decisions, and enforce organizational policies.
Learn more

Name *

Example: 'Device compliance app policy'

Assignments

Users or workload identities ⓘ

0 users or workload identities selected

Cloud apps or actions ⓘ

No cloud apps, actions, or authentication contexts selected

Conditions ⓘ

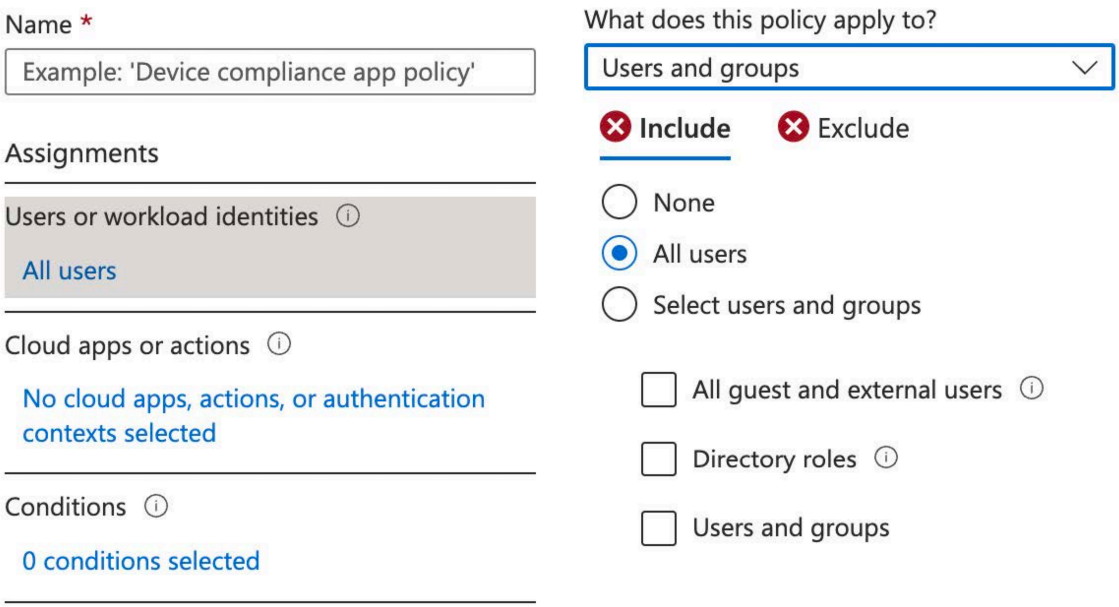
0 conditions selected

Access controls

Traduction automatique

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

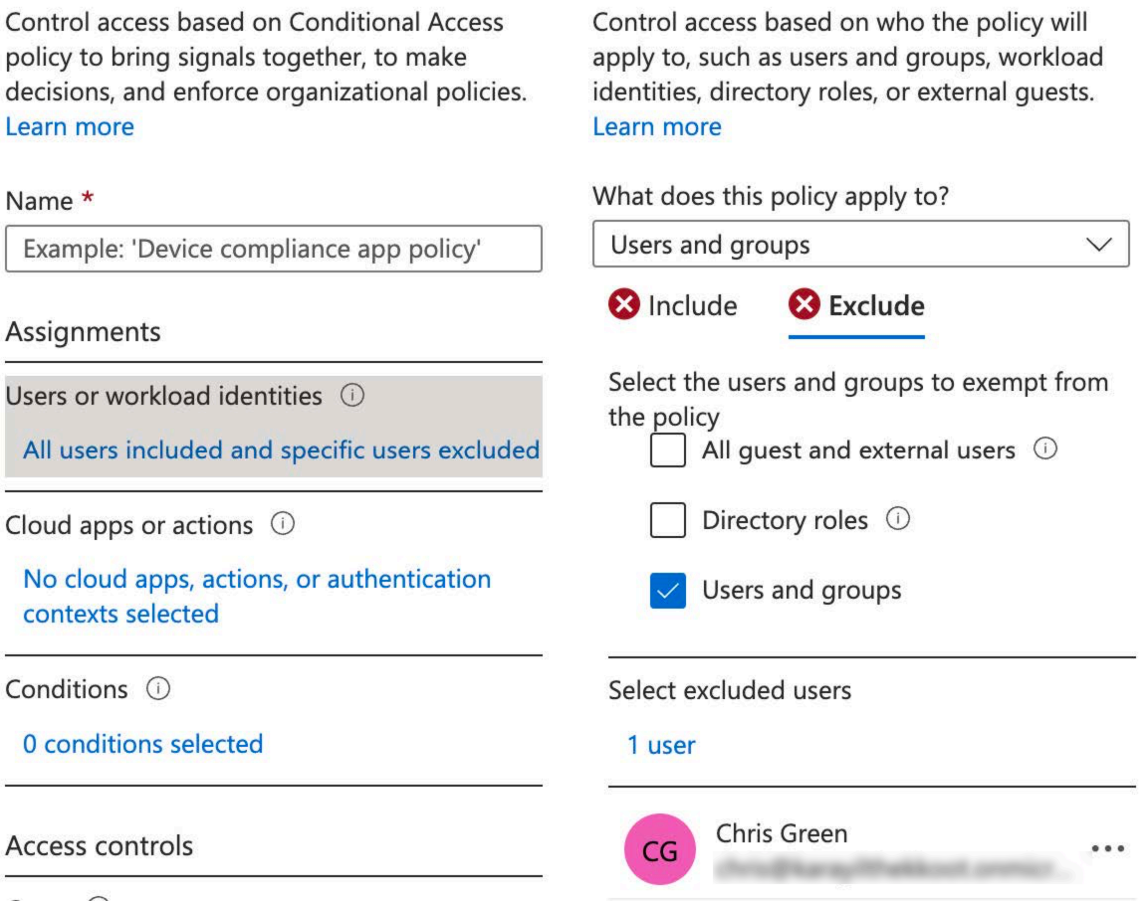


Remarque :
La sélection de Tous les utilisateurs inclut les utilisateurs dans la politique de restriction.

6. Sous Exclure, sélectionnez **Utilisateurs et groupes** pour exclure les utilisateurs administrateurs qui ont accès au remplacement du 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.



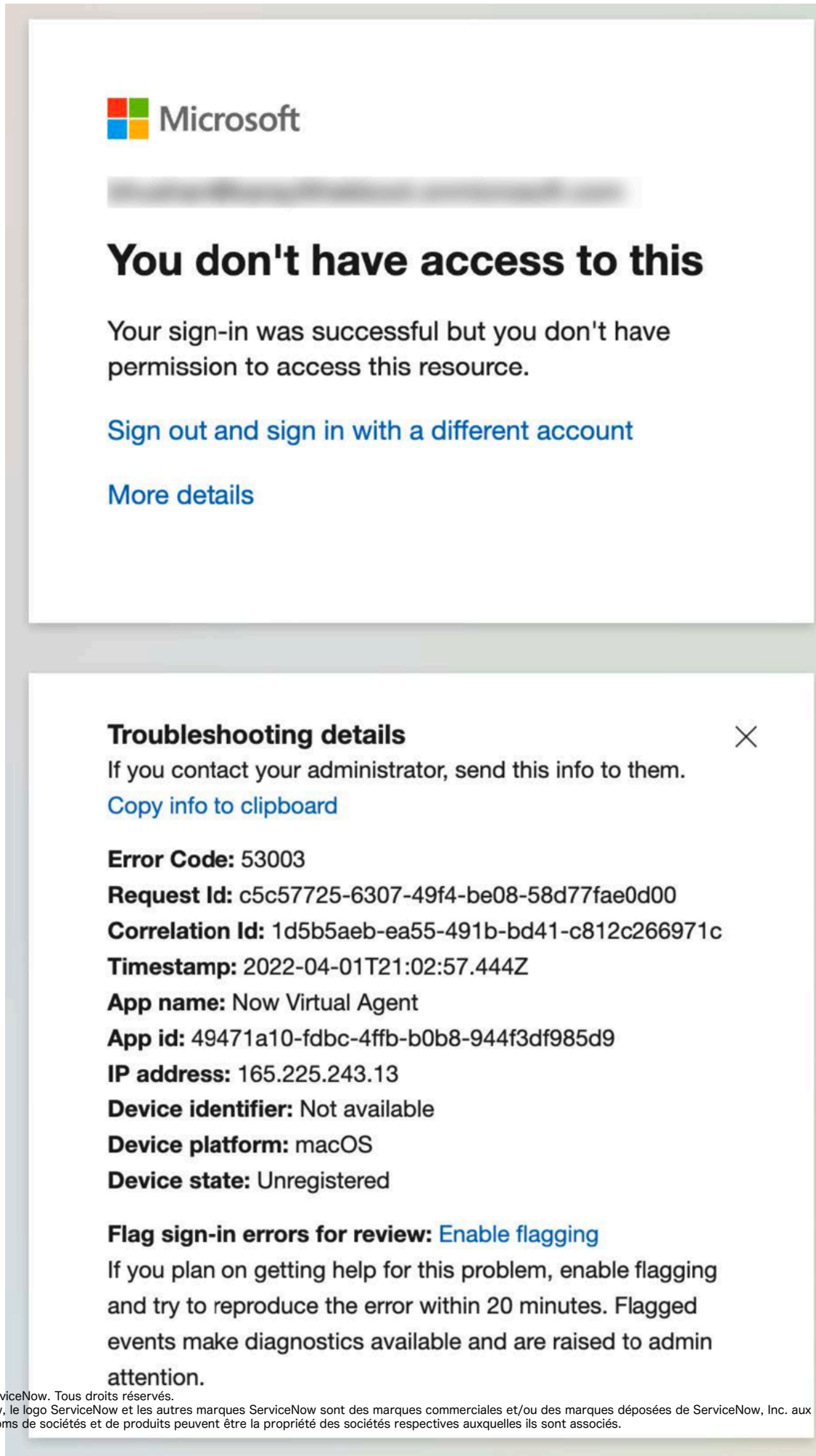
7. Sous Sélectionner des utilisateurs exclus, sélectionnez **0 utilisateurs et groupes sélectionnés** pour sélectionner un utilisateur administrateur et sélectionnez **Sélectionner**.
8. Sous Applications ou actions dans le cloud, choisissez les actifs à protéger.
   Par exemple, le NowBot ou quel que soit le ServiceNow nom du bot dans Azure.
9. Sous Accorder, sélectionnez **0 contrôle sélectionné** et sélectionnez **Bloquer l'accès**.
10. Dans la section Activer la politique, sélectionnez **Activé** pour activer la fonction de rapport uniquement.
11. Sélectionnez **Créer**.
    Une fois l'ACL (liste de contrôle d'accès) 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.

Traduction automatique

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

Remarque :
La restriction n'affecte pas l'utilisation de l'ou Microsoft Teams de l'Agent virtuel Now par les utilisateurs restreints.

Configurez vos préférences linguistiques pour votre Agent virtuel intégration avec Microsoft Teams

Définissez les préférences de langue afin qu'elles Agent virtuel soient dans la même langue que la langue préférée Microsoft Teams de l'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous définissez la préférence de Microsoft Teams 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 a priorité sur la langue de préférence de l'utilisateur du système de base si les deux langues sont différentes. Pour plus d'informations, consultez Paramètres de changement dans Microsoft Teams .

Par souci de cohérence, utilisez la même langue. Si la langue de la préférence de Microsoft Teams l'utilisateur 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 de bot** .

   Vérifiez que les valeurs de ces messages bot sont exactes.

2. Accédez à la table Messages [sys_ui_message.list] et sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :
   Avant de créer un message, assurez-vous que le message que vous souhaitez créer ne l'est pas déjà.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement de message

Nom de champ	Description
Clé	Message pour l'enregistrement. Assurez-vous que cela correspond à la valeur du message bot de l'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.

Nom de champ	Description
	1. Si vous souhaitez créer plusieurs traductions pour le même message dans différentes langues, ajoutez chaque message traduit individuellement.
Langue	Votre langue préférée pour la conversation/le message.
Message	L'équivalent du message clé traduit dans votre langue préférée.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

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.

Personnaliser les Agent virtuel messages de bienvenue dans Microsoft Teams

Modifiez le message de bienvenue par défaut pour envoyer un message d'accueil personnalisé dans les conversations intégrées à Agent virtuelMicrosoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Installez le module d'extension Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Intégrer Agent virtuel à Microsoft Teams.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Identité du canal du fournisseur [sys_cs_provider_application_list] stocke les identités de différents canaux de messagerie instantanée, notamment dans Agent virtuel .Microsoft Teams L'onglet Messages bot utilisait auparavant les paramètres et `msteams_welcome_part2_msg` pour les messages de `msteams_welcome_part1_msg` bienvenue. Le nouveau `default_welcome_message` paramètre remplace les deux paramètres par un seul paramètre de message.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **sys_cs_provider_application.liste**.
2. Sélectionnez l'entrée Fournisseur d'adaptateur`Provider` VA Teams.
3. Dans l'onglet `Bot messages` , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Propriété	Description
Nom	Entrez default_welcome_message.
Valeur	Entrez votre nouveau message de bienvenue. Par exemple, Bienvenue dans `Agent virtuel` pour `Microsoft Teams`!
Description	Entrez une description pour votre message. Par exemple, Nouveau message de bienvenue 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.

Propriété	Description
Type du message	Sélectionnez `message` dans le menu déroulant.
Identité du canal du fournisseur	Nom de l'identité du canal du fournisseur.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
L'identité de canal pour *Agent virtuel Microsoft Teams* a le nouveau *default_welcome_message* paramètre dans l'onglet Messages bot. Le nouveau message de bienvenue s'affiche chaque fois que vous ouvrez une *Agent virtuel* conversation dans *Microsoft Teams*.

Utilisation Now Assist dans les Agent virtuel conversations avec Microsoft Teams

Le Now Assist vous offre l'expérience conversationnelle basée sur le grand modèle de langage (LLM) lors de vos conversations avec un Agent virtuel Now bot ou un bot autoconfiguré intégré à Microsoft Teams.

Remarque :
Custom Engine Agent (CEA) remplace l'ancien cadre de travail de Microsoft bot. Le CEA permet Agent virtuel d'être détectable par Microsoft Copilot, avec un accès fonctionnel complet à Now Assist dans Agent virtuel et aux conversations multitours.

Pour utiliser Copilot, activez la diffusion en continu sur votre assistant et l'application Microsoft Teams . La diffusion en continu pour Microsoft Copilot est active par défaut, tandis que la diffusion en continu pour Microsoft Teams est inactive par défaut. Confirmez que vous avez activé les deux pour accéder à l'ACE. Si la diffusion en continu n'est pas activée, le CEA peut vous laisser expirer sans préavis.

Dans la Zurich version, l'ACE est désactivé par défaut. Contactez votre ServiceNow® équipe d'assistance pour que l'ACE soit activé pour votre instance.

Pour activer un bot avec des options basées sur LLM et expérimenter les conversations basées sur LLM avec le , vous devez d'abord Now Assist intégrer votre Agent virtuel Now bot ou un bot autoconfiguré à Microsoft Teams.

Intégrer Microsoft Teams à Agent virtuel

Vous pouvez intégrer Agent virtuelMicrosoft Teams votre Agent virtuel Now bot ou le bot autoconfiguré.

Pour faciliter l'intégration Microsoft Teams à , reportez-vous à la Agent virtuel Now section Intégrer Agent virtuel à Microsoft Teams.

Pour 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 offre Now Assist une nouvelle Recherche IA expérience dans les canaux avec les fonctionnalités suivantes :

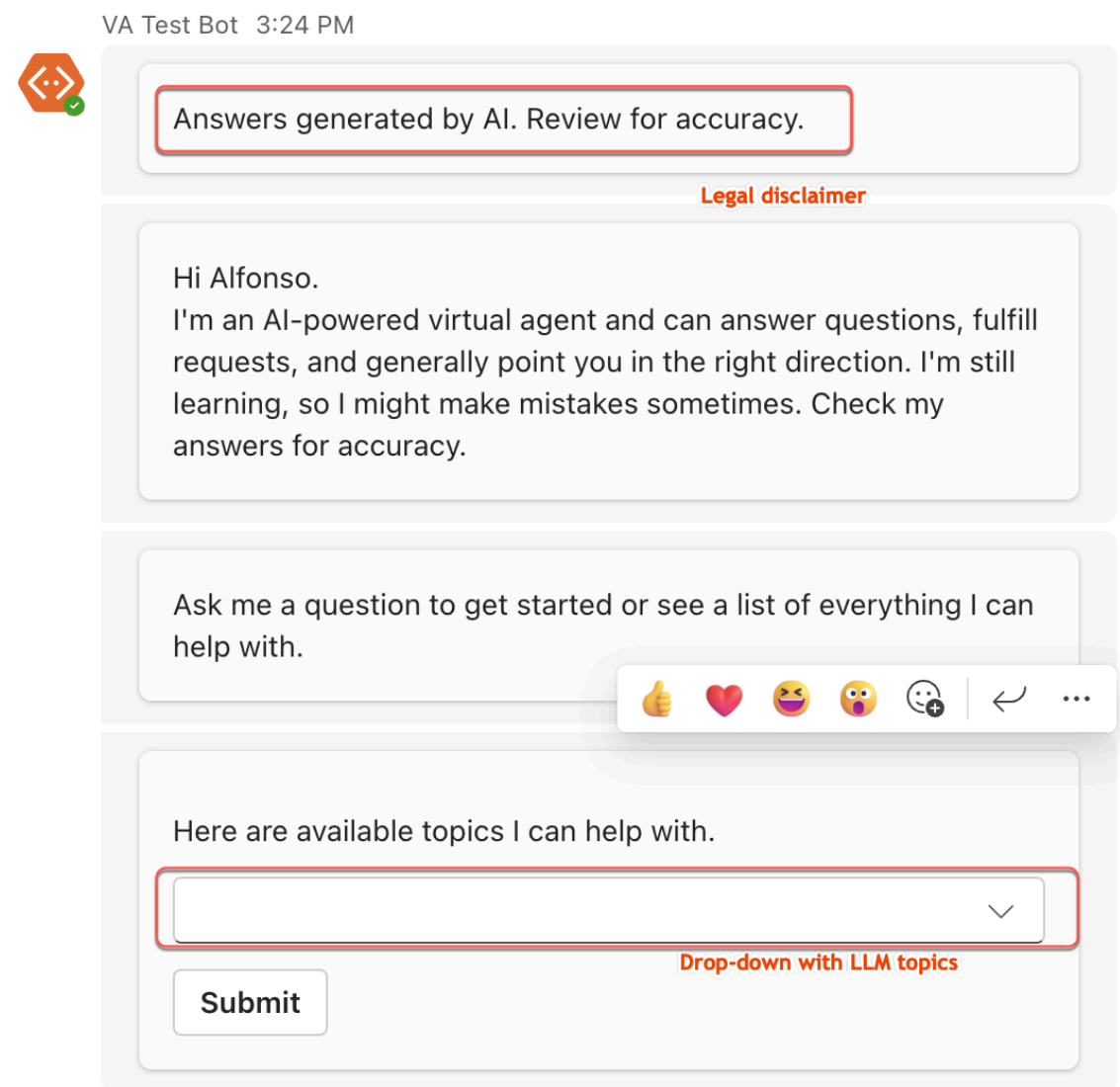
Traduction automatique

© 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.

- **Clause de non-responsabilité juridique**

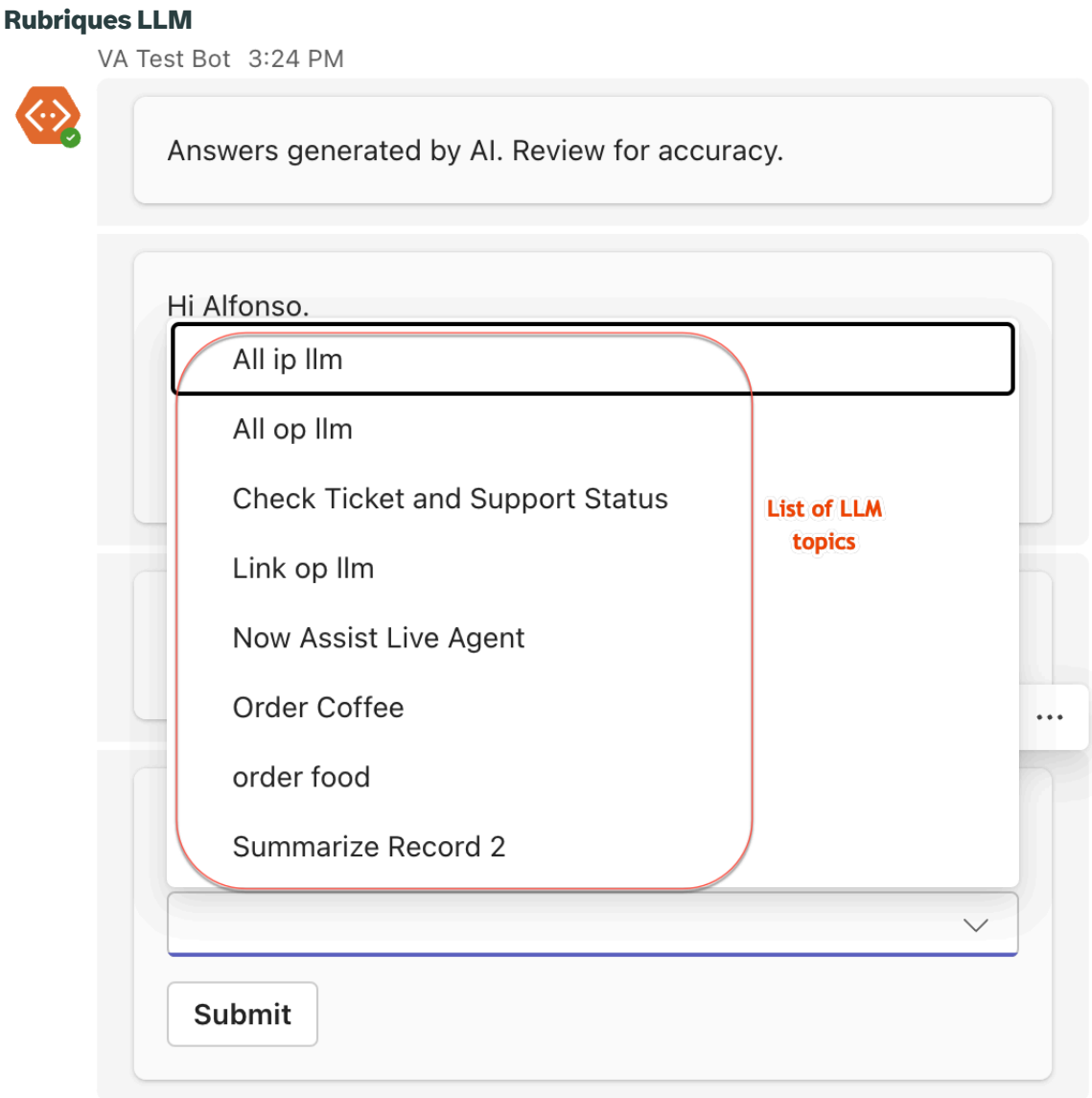
  Le premier message d'une conversation avec Now Assist affiche une clause de non-responsabilité indiquant qu'il s'agit d'un message généré par l'IA, suivi du message d'accueil Now Assist et des rubriques compatibles LLM.

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.



Traduction automatique

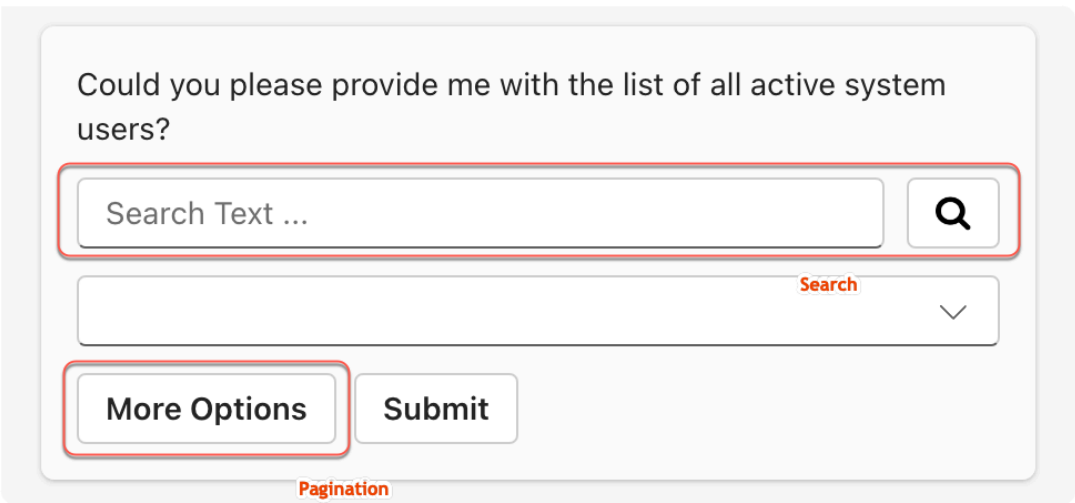
Le message de clause de non-responsabilité juridique est géré par la *`support-system-action`* propriété du fournisseur définie dans la table [sys_cs_custom_adapter_property]. Par défaut, la valeur de la propriété du fournisseur est définie sur **true**.

- **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.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avec les choix disponibles liés à la rubrique sélectionnée et au 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 **Autres options** . Si vous souhaitez revenir aux choix précédemment répertoriés, 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 sélectionner 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 de 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 **vrai**.
- *picker_pagination_limit*: définit la valeur limite de page d'un adaptateur pour l'affichage des choix. La valeur maximale de limite de pages pouvant être définie pour une carte est **de 100**.

  Par exemple, si une rubrique compte 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 compte plus de 100 choix disponibles lorsque la limite est de 100, le bouton **Plus d'options** s'affiche.

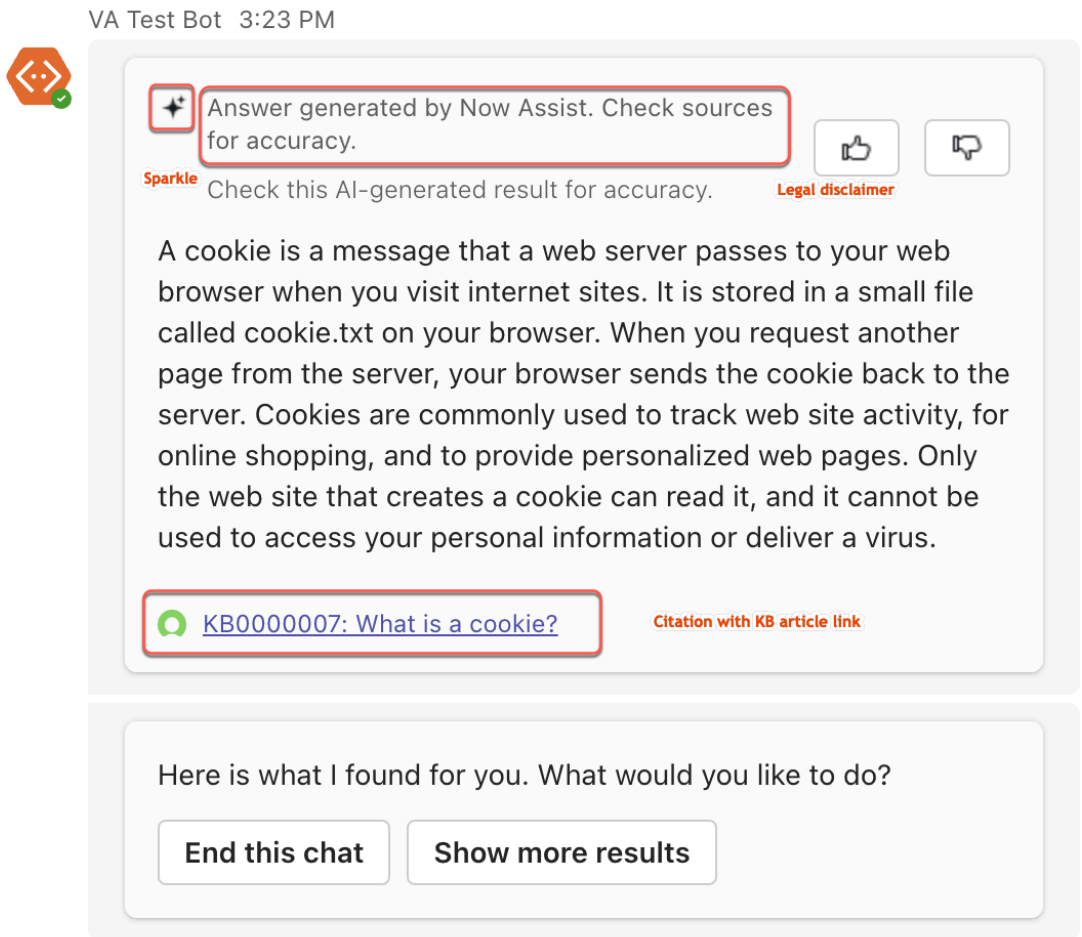
- **Carte QnA de l'IA générative**

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 de carte. La réponse s'affiche avec une image scintillante, 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 Teams la section Activer Now Assist dans pour Agent virtuelMicrosoft Teams.

Activer Now Assist dans pour Agent virtuelMicrosoft Teams

Activez l'expérience conversationnelle basée sur le grand modèle de langage (LLM) avec Now Assist dans votre Agent virtuel intégration à Microsoft Teams.

Avant de commencer

Assurez-vous de permettre Recherche IA d'avoir Now Assist des conversations à l'aide du Now LLM Service. Pour plus d'informations sur l'activation Recherche IA, reportez-vous à la section Enable AI Search for Next Experience .

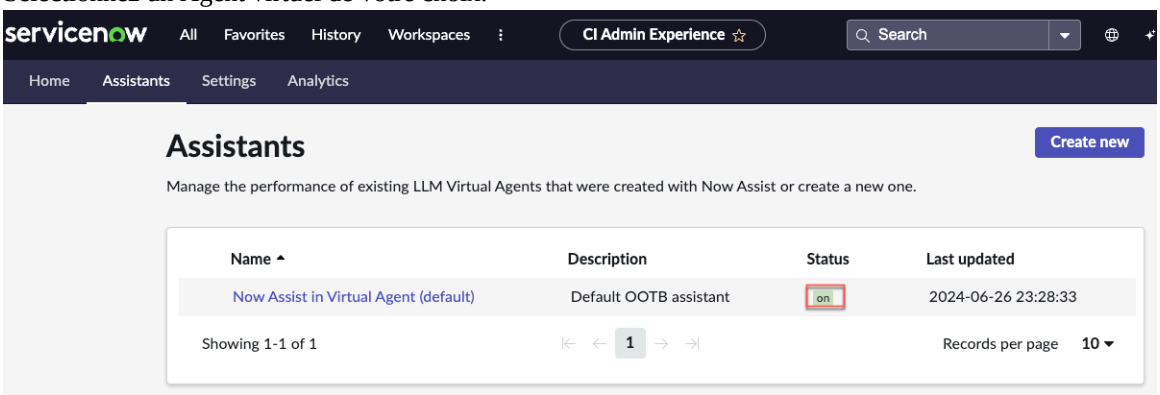
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

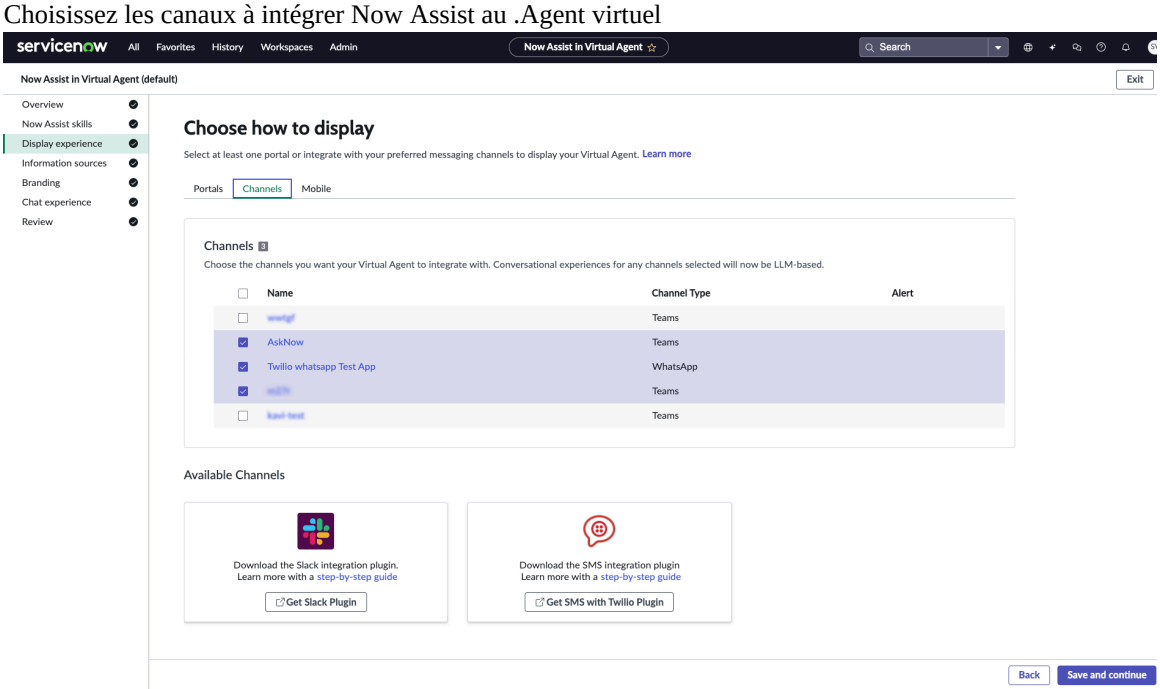
Procédure

1. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à la Now Assist page Fonctionnalités en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.
   - **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Dans 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 dirigé vers la page Assistants pour sélectionner le Agent virtuel. Par exemple, **Now Assist dans Agent virtuel (par défaut).**
5. Sélectionnez un Agent virtuel de votre choix.



> **Remarque :**
> Vérifiez que le Agent virtuel que vous choisissez est intégré au locataire avant de Microsoft Teams sélectionner.

6. Sur la page de l'agent, accédez à **Afficher l'expérience** > **Canaux** dans le panneau.
7. Choisissez les canaux à intégrer Now Assist au .Agent 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.

Intégration Now Assist à Agent virtuelMicrosoft Copilot

Intégrez votre Now Assist Agent virtuel utilisation Microsoft CopilotIntégration conversationnelle de Microsoft Teams pour tirer parti de l'expérience conversationnelle de l'IA générative.

Remarque :
Custom Engine Agent (CEA) remplace l'ancien cadre de travail de Microsoft bot. Le CEA permet Agent virtuel d'être détectable par Microsoft Copilot, avec un accès fonctionnel complet à Now Assist dans Agent virtuel et aux conversations multitours.

Pour utiliser Copilot, activez la diffusion en continu sur votre assistant et l'application Microsoft Teams . La diffusion en continu pour Microsoft Copilot est active par défaut, tandis que la diffusion en continu pour Microsoft Teams est inactive par défaut. Confirmez que vous avez activé les deux pour accéder à l'ACE. Si la diffusion en continu n'est pas activée, le CEA peut vous laisser expirer sans préavis.

Dans la Zurich version, l'ACE est désactivé par défaut. Contactez votre ServiceNow® équipe d'assistance pour que l'ACE soit activé pour votre instance.

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 Copilot d'utilisation primaire de 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, vérifiez que vous disposez des éléments suivants :

- La Xanadu version 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.
- La Microsoft Copilot licence.

  Remarque :
  - Avant l'intégration, assurez-vous que cette option Copilot est activée sur votre Microsoft Teams locataire.
  - Aucun changement de configuration n'est requis sur votre ServiceNow instance pour l'intégration à Microsoft Copilot.

- La Now Assist licence et vérifiez que l'entrée Now AssistAgent virtuel est configurée. Pour plus d'informations, consultez Assistants de configuration.
- Activez le bot Teams (le bot Agent virtuel Now ou le bot autoconfiguré, que vous souhaitez utiliser pour l'intégration de Copilot) pour les Now Assist conversations dans le **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Assistants** section.

  Pour plus d'informations, consultez Assistants de configuration.

Intégrer Microsoft Copilot au Agent virtuel Now bot

Si vous utilisez le bot par défaut Agent virtuel Now , aucune configuration supplémentaire n'est requise. Le processus d'intégration du Agent virtuel Now bot dans Microsoft Copilot est similaire à celui de l'intégration du Agent virtuel Now bot dans Microsoft Teams.

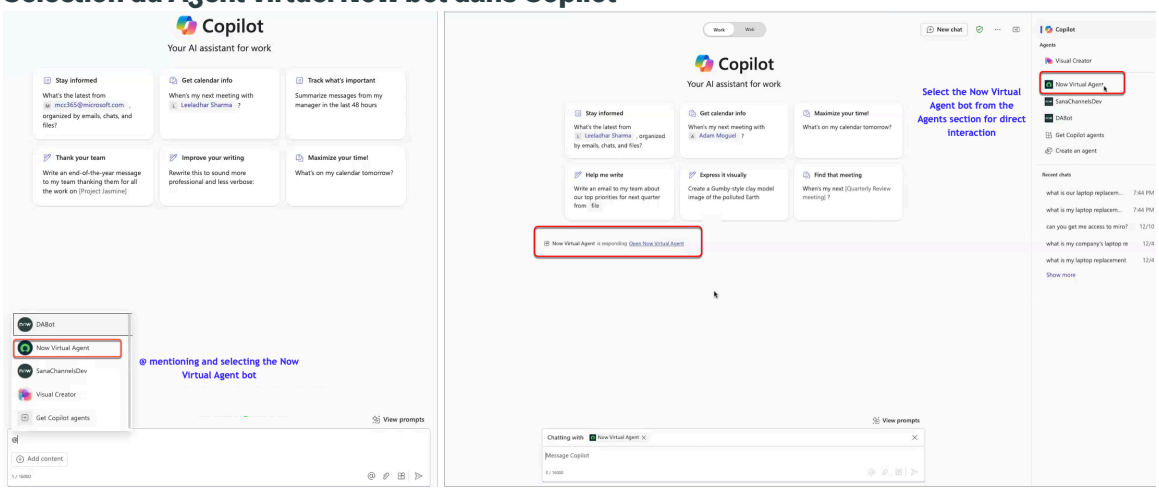
Pour plus d'informations, consultez Intégrer Agent virtuel à Microsoft Teams.

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 interagir avec le Agent virtuel Now bot dans Copilot, vous pouvez soit @-mentionner le nom du bot et l'invoquer, soit accéder à la section Agents dans le panneau Copilot de droite pour le sélectionner pour une interaction directe.

Sélection du Agent virtuel Now bot dans Copilot



L'application par défaut Agent virtuel Now compatible avec Microsoft Copilot l'intégration est disponible dans l'App Microsoft Teams Store pour utilisation.

Intégrer Microsoft Copilot au bot autoconfiguré

Utilisez votre bot autoconfiguré pour vous connecter avec Microsoft Copilot. Le processus d'intégration du bot autoconfiguré dans Microsoft Copilot est similaire à celui de l'intégration du bot autoconfiguré dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Intégration Agent virtuel à Microsoft Teams l'aide du bot autoconfiguré.

Configurer le bot autoconfiguré pour l'utilisation de Microsoft Copilot

L'utilisation de votre bot autoconfiguré avec Microsoft Copilot pour Now Assist les conversations nécessite quelques actions de configuration supplémentaires.

Remarque :
Custom Engine Agent (CEA) remplace l'ancien cadre de travail de Microsoft bot. Le CEA permet Agent virtuel d'être détectable par Microsoft Copilot, avec un accès fonctionnel complet à Now Assist dans Agent virtuel et aux conversations multitours.

Pour utiliser Copilot, activez la diffusion en continu sur votre assistant et l'application Microsoft Teams . La diffusion en continu pour Microsoft Copilot est active par défaut, tandis que la diffusion en continu pour Microsoft Teams est inactive par défaut. Confirmez que vous avez activé les deux pour accéder à l'ACE. Si la diffusion en continu n'est pas activée, le CEA peut vous laisser expirer sans préavis.

Dans la Zurich version, l'ACE est désactivé par défaut. Contactez votre ServiceNow® équipe d'assistance pour que l'ACE soit activé pour votre instance.

Si vous souhaitez utiliser un bot autoconfiguré pour Microsoft Copilot, vous devez effectuer la configuration supplémentaire suivante :

- Attribuez un nom au bot autoconfiguré lors de sa création. Fournir un nom pour le bot améliore la fiabilité des réponses du bot 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.

Traduction automatique

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

- Migrez toutes les rubriques pertinentes vers les conversations sur Now Assist les grands modèles de Now LLM Service langage (LLM) avec Copilot. Pour migrer vos rubriques vers LLM, vous devez activer LLM. Pour plus d'informations, consultez Migrer NLU des rubriques vers des rubriques LLM.

  Remarque :
  Après avoir activé LLM, vous n'avez rien à faire de spécifique pour les Copilot rubriques LLM. Tant que le bot autoconfiguré est détectable par le LLM, il est également détectable par le Copilot et vérifie que le module d'extension ou le bot répond lorsqu'il est utilisé.

- Activez Recherche IA cette option sur votre ServiceNow Now Assist instance pour l'utiliser Now Assist avec Microsoft Copilot. Pour plus d'informations sur l'activation Recherche IA, reportez-vous à la section Enable AI Search for Next Experience .
- Mettez à jour les champs suivants dans le fichier manifeste qui est téléchargé à partir de l'expérience administrateur pour configurer le bot autoconfiguré et l'utiliser pour l'intégration Copilot .

  Remarque :
  Mettez à jour le champ de description sémantique si vous avez des compétences personnalisées et donnez au LLM et à l'orchestrateur Copilot la possibilité de découvrir une compétence personnalisée.

  manifest.json changements pour l'intégration de Copilot



  - **Description complète** :
    - Mettez à jour le nom du bot dans la description complète avec votre nom de bot autoconfiguré.

      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 l'agent 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.

      Par exemple, si vous disposez de compétences LLM uniques qui permettent d'accomplir des scénarios propres à votre environnement, tels que la réservation d'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.

bureau d'hôtel ou la commande de nourriture pour une réunion, assurez-vous de les ajouter à votre description afin que Copilot vous puissiez reconnaître la compétence et pouvoir la traiter.

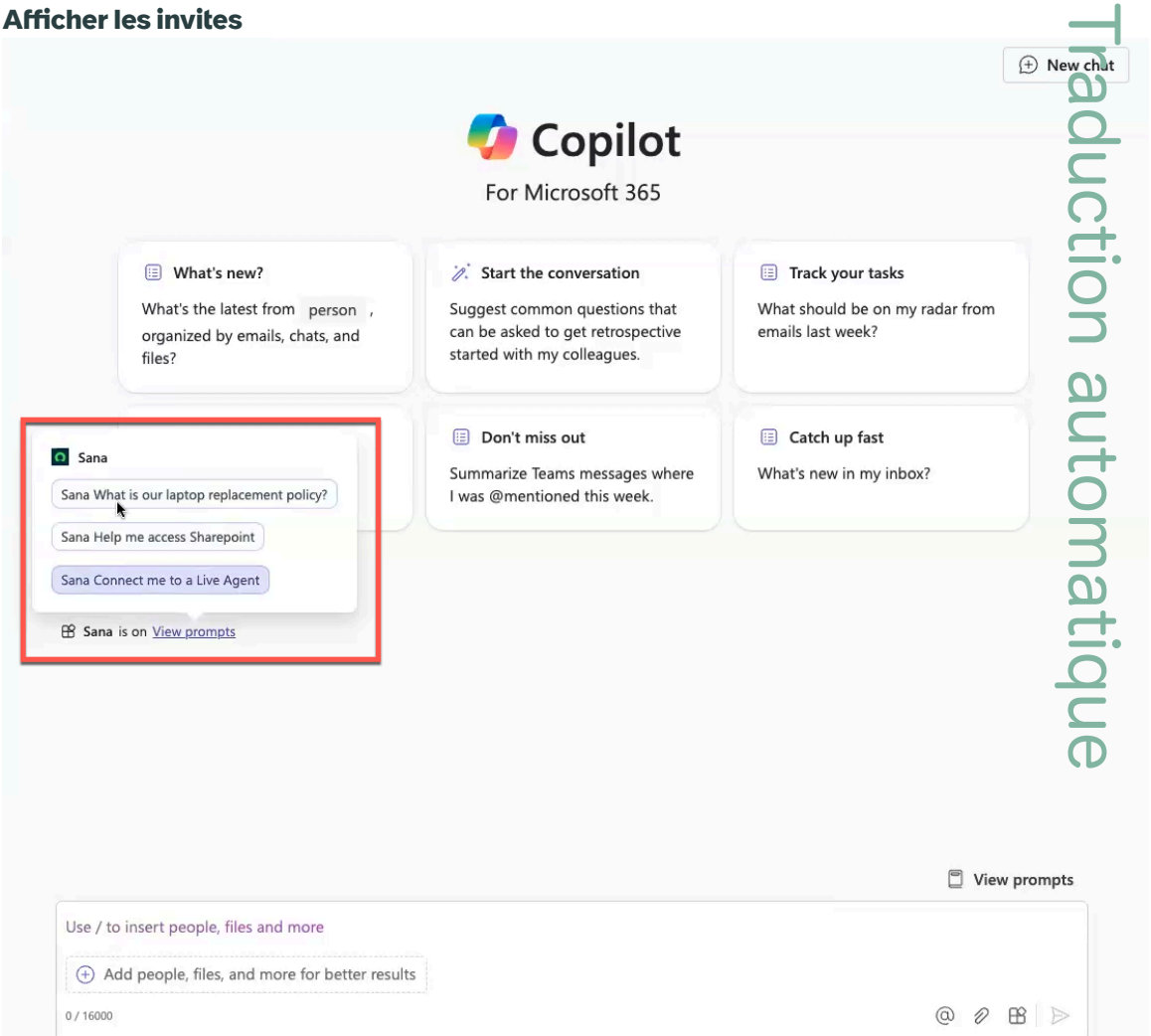
- **Afficher les invites** : ajoutez les invites avec le nom de votre bot.

Remarque :
Les invites JSON ne sont pas disponibles dans le fichier manifeste par défaut. Vous devez les ajouter vous-même et mettre à jour le nom du bot avec votre nom de bot autoconfiguré.

```
{
"Sana What is our laptop replacement policy?"
},
```

Remarque :
La mise à jour du nom de l'agent sur l'invite permet à l'énoncé de fonctionner avec Copilot.

Afficher les invites



Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Schéma de manifeste d'application dans la Microsoft Teams documentation du développeur.

- Activez l'extension de message pour le bot autoconfiguré, générez le nouveau fichier manifeste et chargez-le sur .Microsoft Teams

Extension de message dans l'intégration Microsoft Copilot

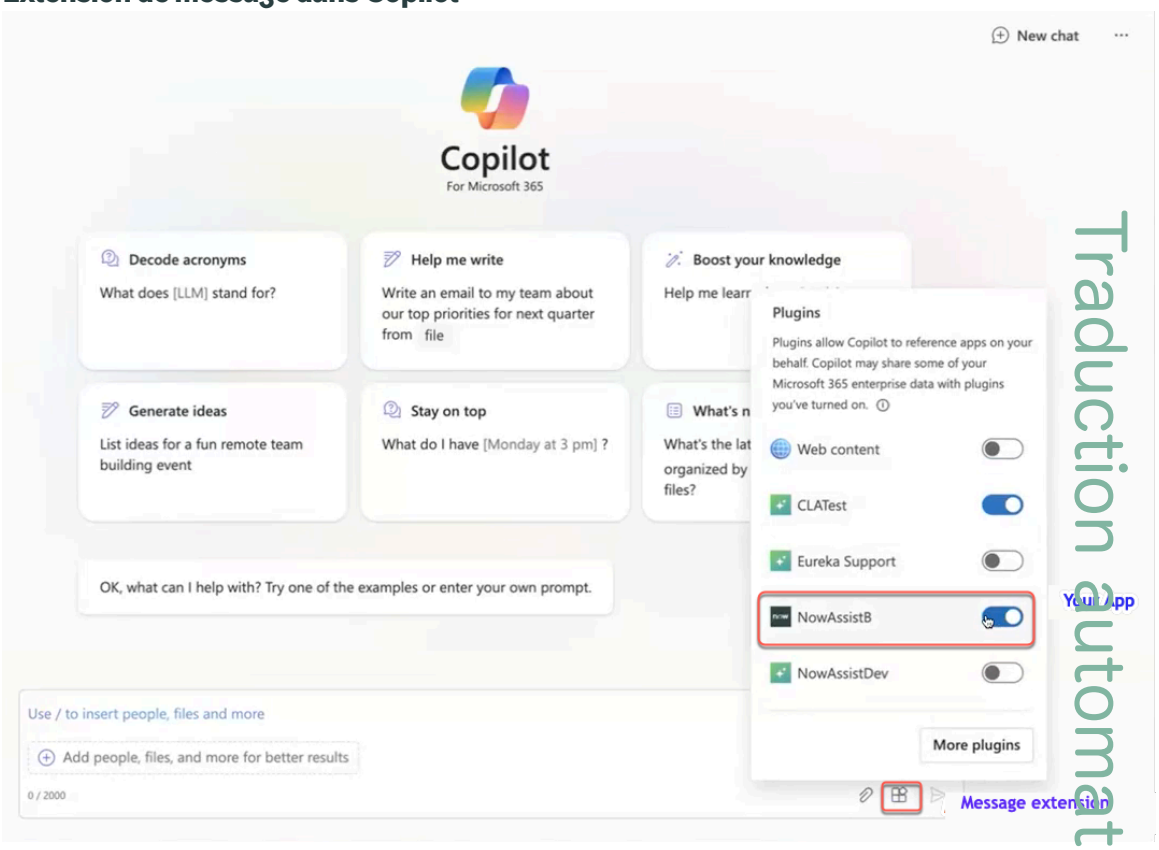
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’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 ServiceNow instance, reportez-vous à la 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 l’icône Modules d’extension (icône). Vous pouvez sélectionner l’application de votre choix dans la liste des modules d’extension.

Extension de message dans Copilot



Traduction automatique

Remarque :
Les utilisateurs peuvent mettre à jour le fichier manifeste pour améliorer l’orchestration Copilot de .

- Modifiez, personnalisez et améliorez le comportement du bot pour répondre à vos besoins. Pour plus d’informations, consultez Directives de création ou de mise à niveau des extensions Copilot .

Now Assist dans conversations Agent virtuel avec Microsoft Copilot

Utilisez Now Assist les modules d’extension pour Microsoft Copilot vous connecter avec le en fournissant votre nom de bot ou de module d’extension au cours de vos conversations sur l’IA Copilot générative.

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

Copilot conversations

Remarque :
Custom Engine Agent (CEA) remplace l'ancien cadre de travail de Microsoft bot. Le CEA permet Agent virtuel d'être détectable par Microsoft Copilot, avec un accès fonctionnel complet à Now Assist dans Agent virtuel et aux conversations multitours.

Pour utiliser Copilot, activez la diffusion en continu sur votre assistant et l'application Microsoft Teams . La diffusion en continu pour Microsoft Copilot est active par défaut, tandis que la diffusion en continu pour Microsoft Teams est inactive par défaut. Confirmez que vous avez activé les deux pour accéder à l'ACE. Si la diffusion en continu n'est pas activée, le CEA peut vous laisser expirer sans préavis.

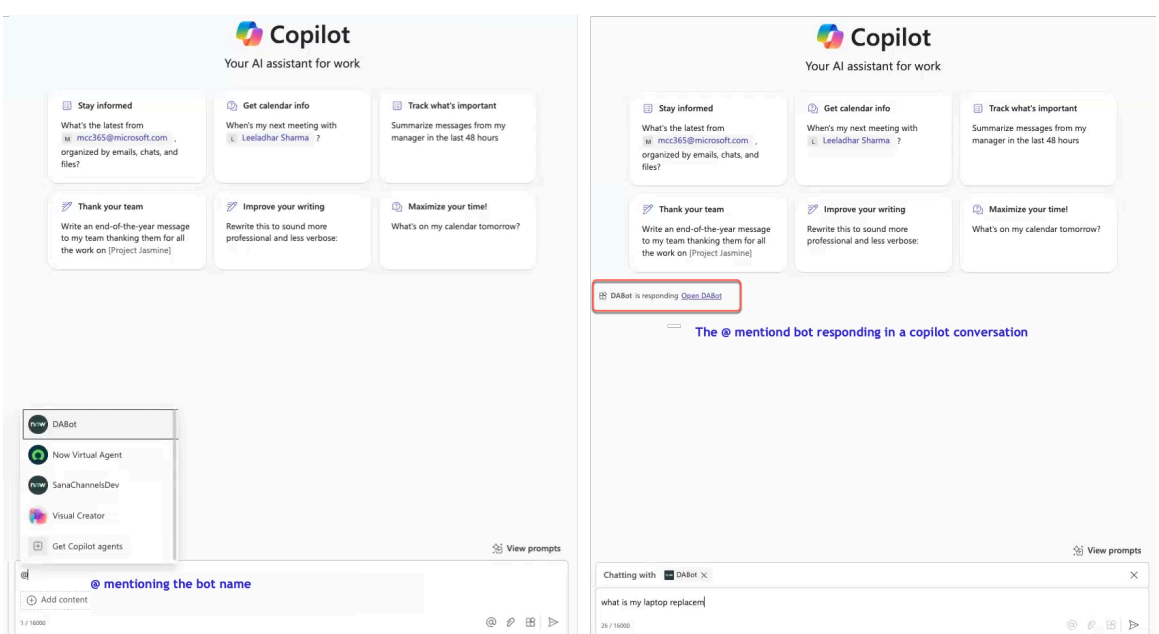
Dans la Zurich version, l'ACE est désactivé par défaut. Contactez votre ServiceNow® équipe d'assistance pour que l'ACE soit activé pour votre instance.

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, tout terme de recherche que vous saisissez est transmis et Recherche IA les résultats sont renvoyés à partir de Recherche IA. Vous pouvez ensuite afficher la réponse et la partager sous forme de carte dans l'extension du message.

Exemples d'invites que vous pouvez utiliser dans Copilot:

- Quelle est ma politique de remplacement d'ordinateur portable ?
- Pouvez-vous m'aider à commander un ordinateur portable ?

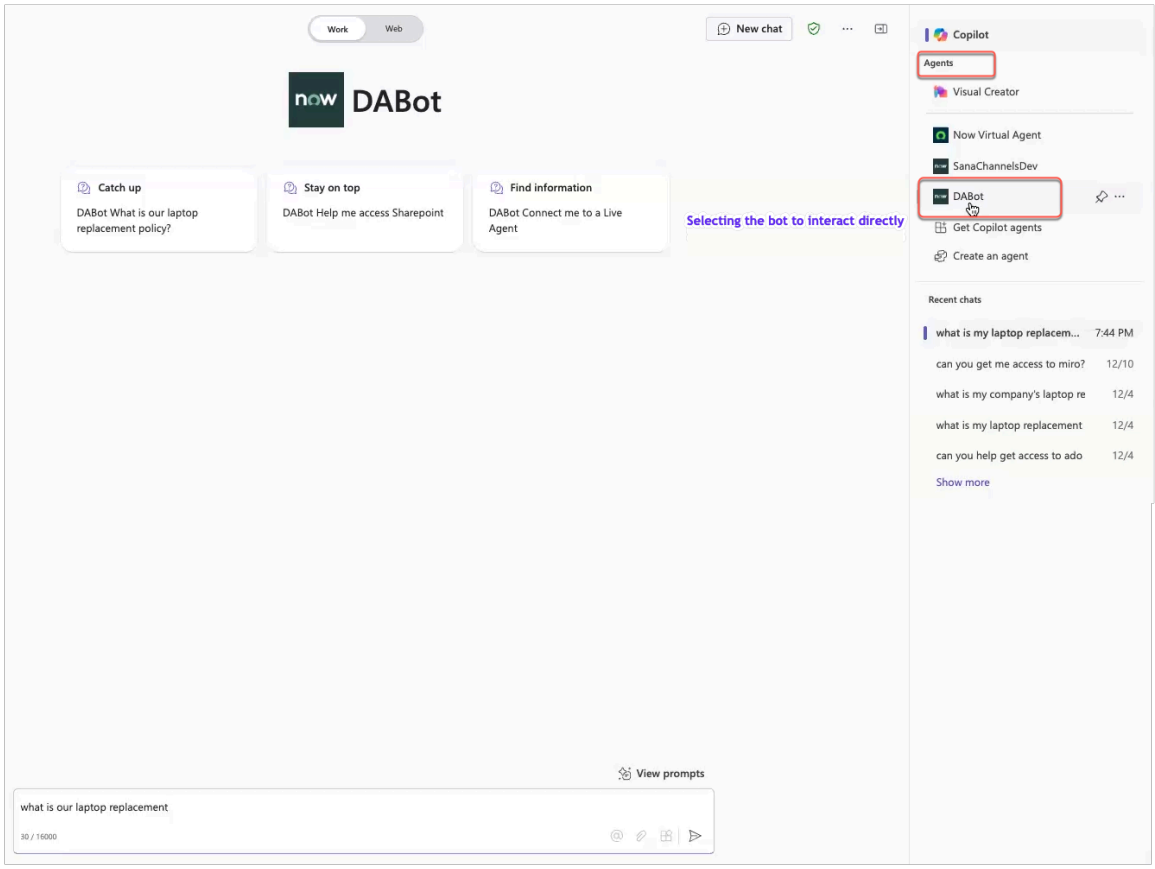
Pour lancer une conversation de messagerie instantanée avec Microsoft Copilot, vous pouvez @-mentionner le nom du bot et, en fonction de l'énoncé de l'entrée, Copilot vérifier que votre demande dans la messagerie instantanée atteint l'instance du module d'extension respectif et qu'une réponse est reçue.



Vous pouvez également interagir directement avec le bot en le sélectionnant dans la section Agents sur le panneau de droite de Copilot l'instance. En interagissant avec le bot de cette façon, vous obtenez les mêmes résultats ou réponses que vous les recevriez lorsque vous l'avez invoqué.

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



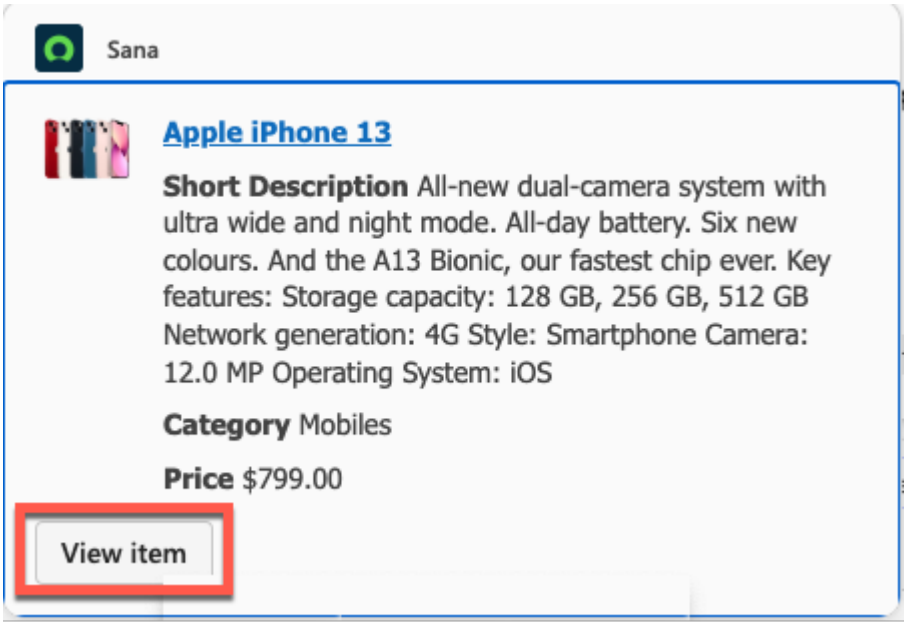
Vous pouvez l'utiliser Now Assist pour rechercher des Base de connaissances articles, des éléments de catalogue, etc., et il fournit des résultats en fonction de votre entrée pour la recherche. Par exemple, si vous avez recherché iPhone, la liste des résultats génératifs Recherche IA s'affiche. Vous 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 ne l'utilisez Copilot qu'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.

Afficher l'élément



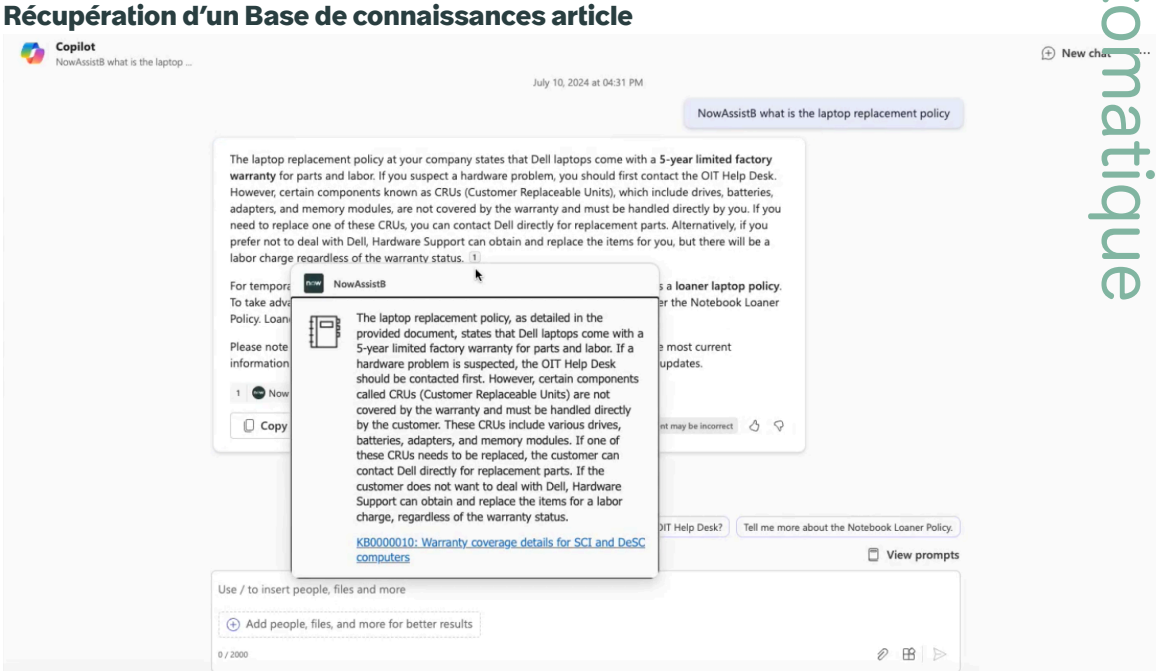
Now Assist options dans Copilot

Avec l'intégration, vous pouvez lancer une Microsoft Copilot messagerie instantanée d'IA générative avec Copilot. Les options suivantes sont disponibles :

Récupérer un Base de connaissances article

Vous pouvez poser vos questions et Copilot répondre avec des informations détaillées sur les questions posées ainsi qu'un Microsoft Copilot article pertinent Base de connaissances pour plus d'informations.

Récupération d'un Base de connaissances article



Remarque :
Toute demande d'entrée Copilot à laquelle la réponse prend plus de 15 secondes expirera.

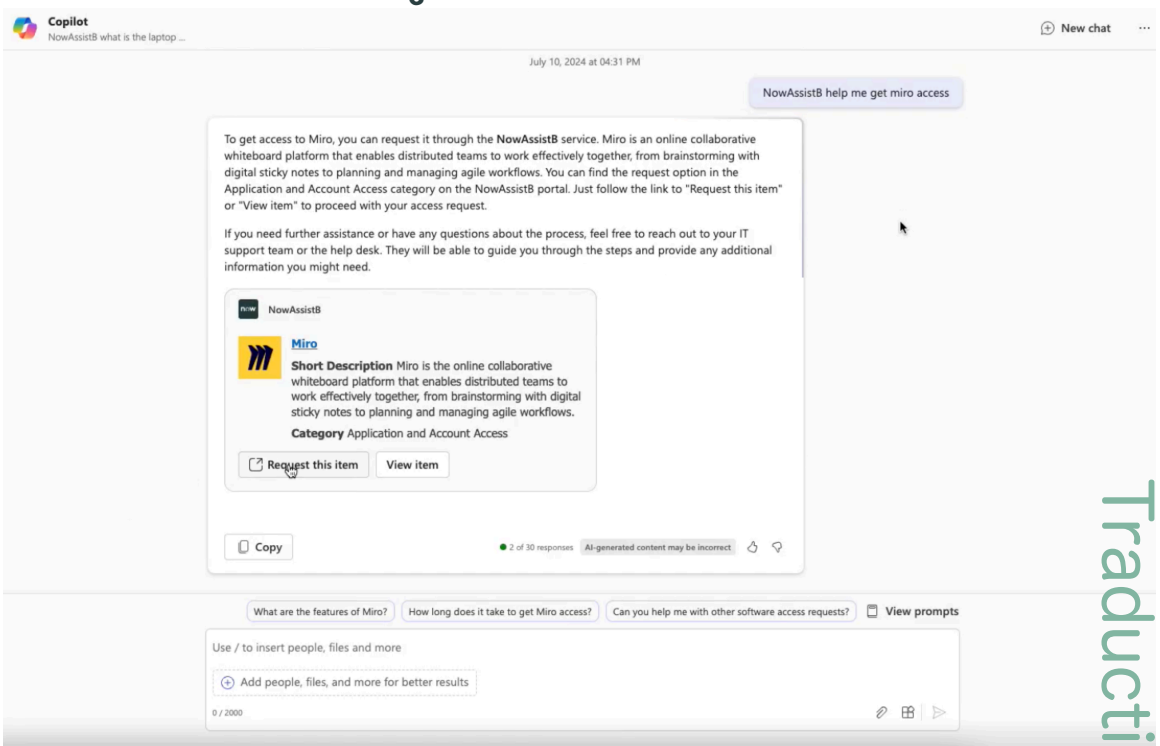
Demander un élément de catalogue conversationnel

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.

Permet Microsoft Copilot de demander un élément de catalogue.

Demander un élément de catalogue

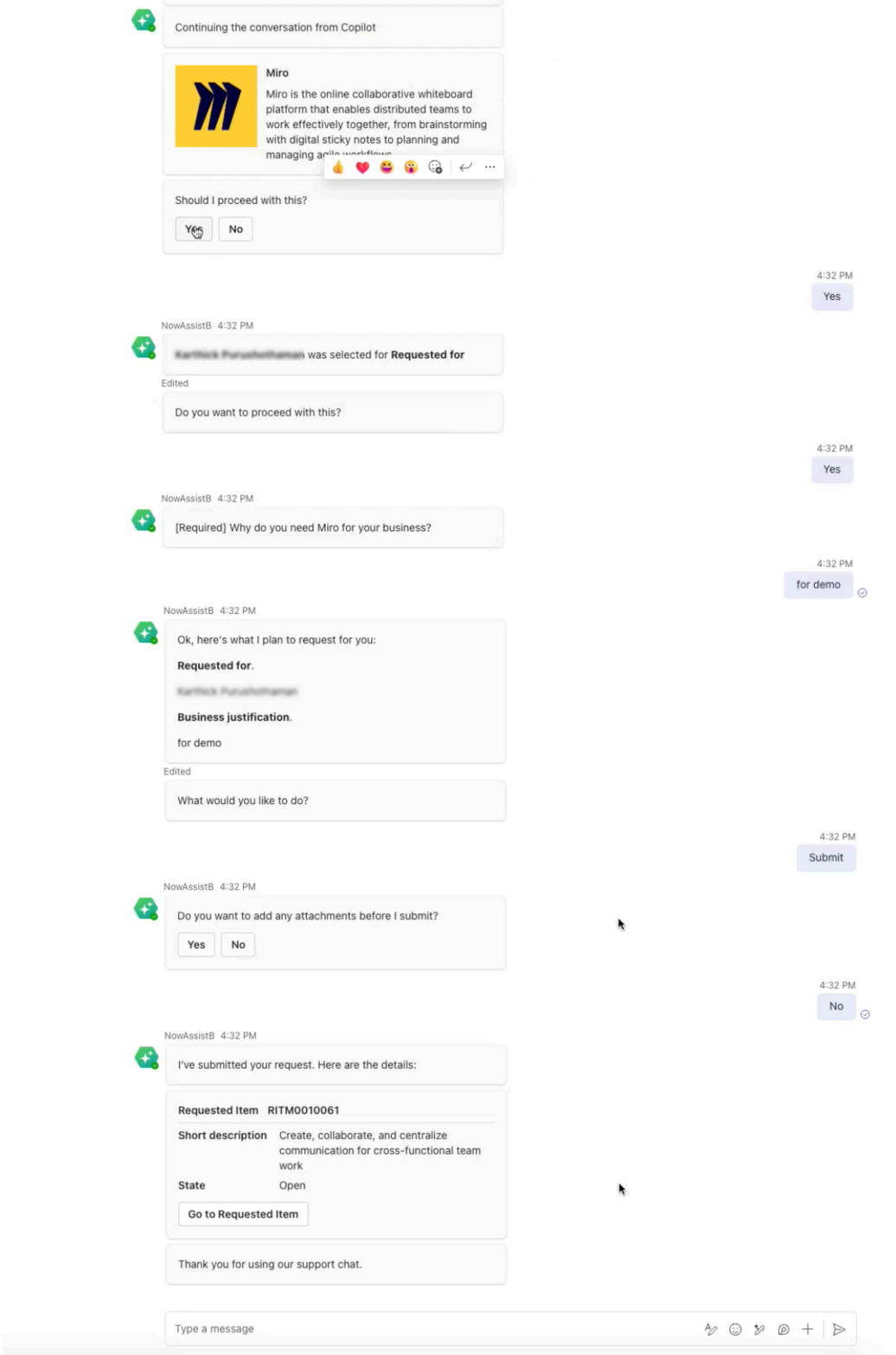


Avec Copilot, il n'y a pas de flux conversationnel, mais lorsqu'un catalogue conversationnel est demandé, Copilot transmet la messagerie instantanée au Agent virtuel bot (le Now Assist module d'extension intégré Agent virtuel avec lequel vous vous êtes connecté Copilot) pour poursuivre la conversation. Lorsque Copilot vous transférez la demande à Agent virtuel, il envoie un message Poursuivre la conversation à partir de Copilot et invoque le catalogue conversationnel que vous avez demandé à Copilot.

Traduction automatique

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



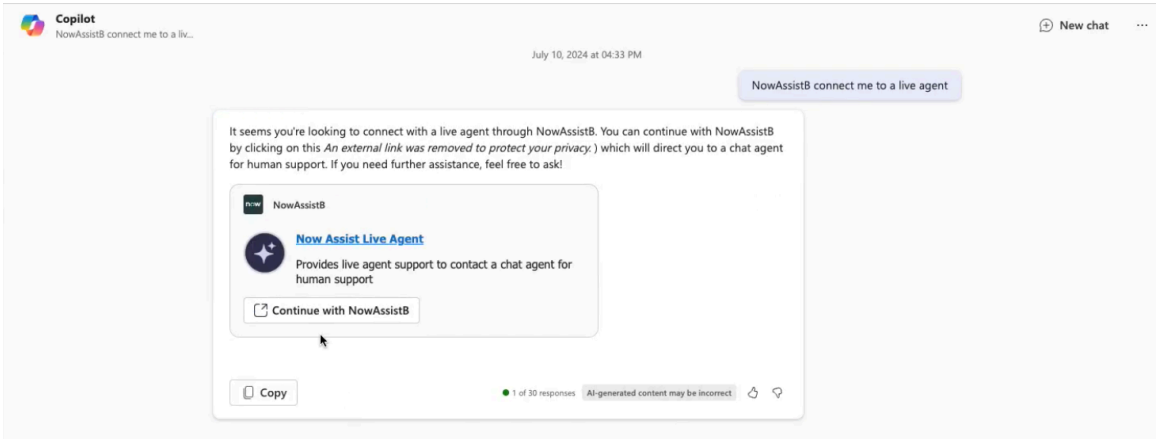
Transférer à une messagerie instantanée Agent actif

Vous pouvez demander Copilot à vous connecter à un Now Assist Agent actif.

Vous êtes dirigé vers l'assistance de l'agent Now Assist Agent actif en direct.

Traduction automatique

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



Expérience de l'agent déclaratif dans Copilot

Vous pouvez ajouter votre bot autoconfiguré et l'utiliser en tant qu'agent Copilot déclaratif pour répondre à vos besoins professionnels uniques et établir des expériences cohérentes et personnalisées.

Remarque :

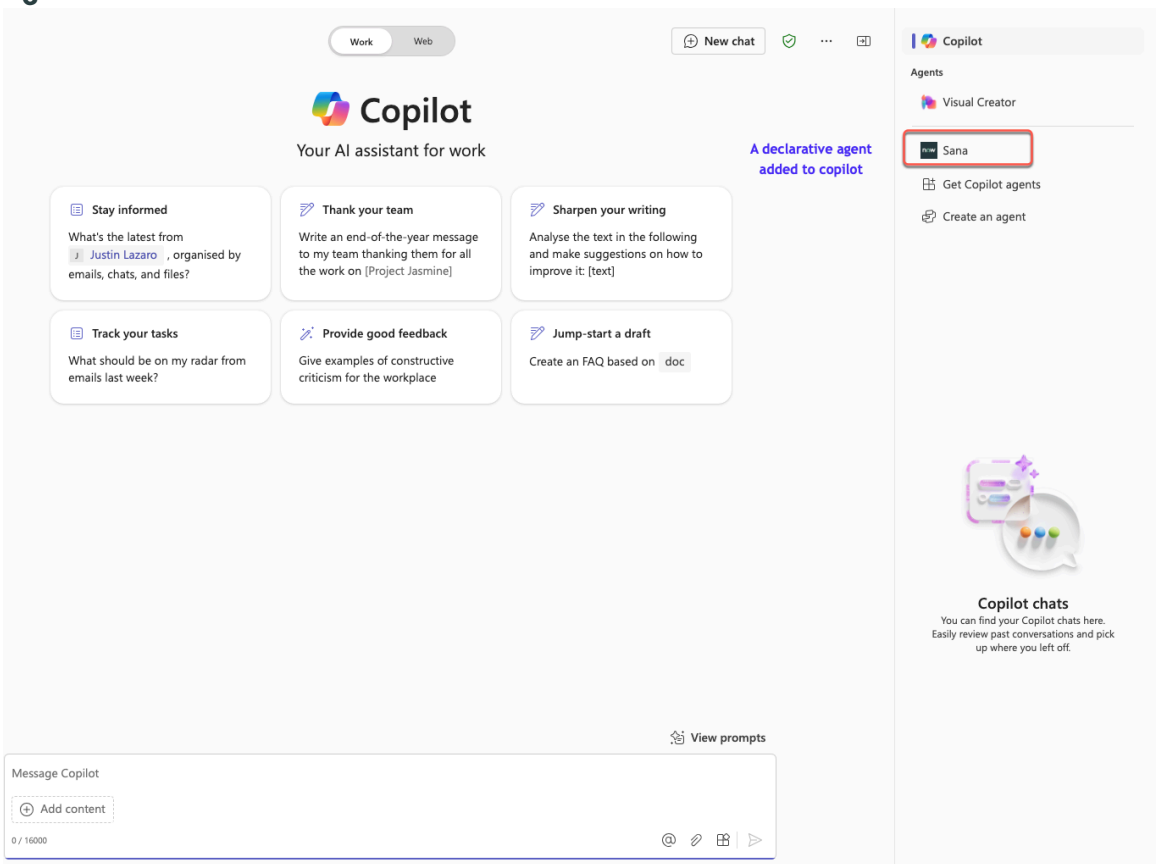
- Aucune Copilot licence n'est nécessaire pour utiliser l'agent déclaratif.
- Seuls les bots pour lesquels le fichier de package de manifeste est chargé Microsoft Teams peuvent être activés pour être utilisés en tant qu'agents déclaratifs.

Pour ajouter un bot à Copilot, connectez-vous à votre Microsoft Teams locataire et accédez à **Applications** > **Fonctionnalités** > **Agents** et sélectionnez **Ajouter** par rapport au bot que vous souhaitez ajouter. Une fois le bot ajouté, il est disponible pour un accès rapide à partir de la section Agents dans Copilot.

Traduction automatique

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



Réponse synthétisée dans les Microsoft Teams conversations

Intégration conversationnelle de Microsoft Teams est conçu pour fournir une expérience utilisateur nouvelle et riche avec des réponses synthétisées à l'aide de résultats basés sur de grands modèles de langage (LLM) résumés dans une réponse unique pour que les utilisateurs puissent consulter les informations de manière conversationnelle et éviter de naviguer dans les carrousels.

Avec les réponses synthétisées implémentées dans Microsoft Teams les conversations, l'expérience utilisateur est améliorée de plusieurs façons pour que la réponse contienne les éléments et les informations les plus pertinents, tels que :

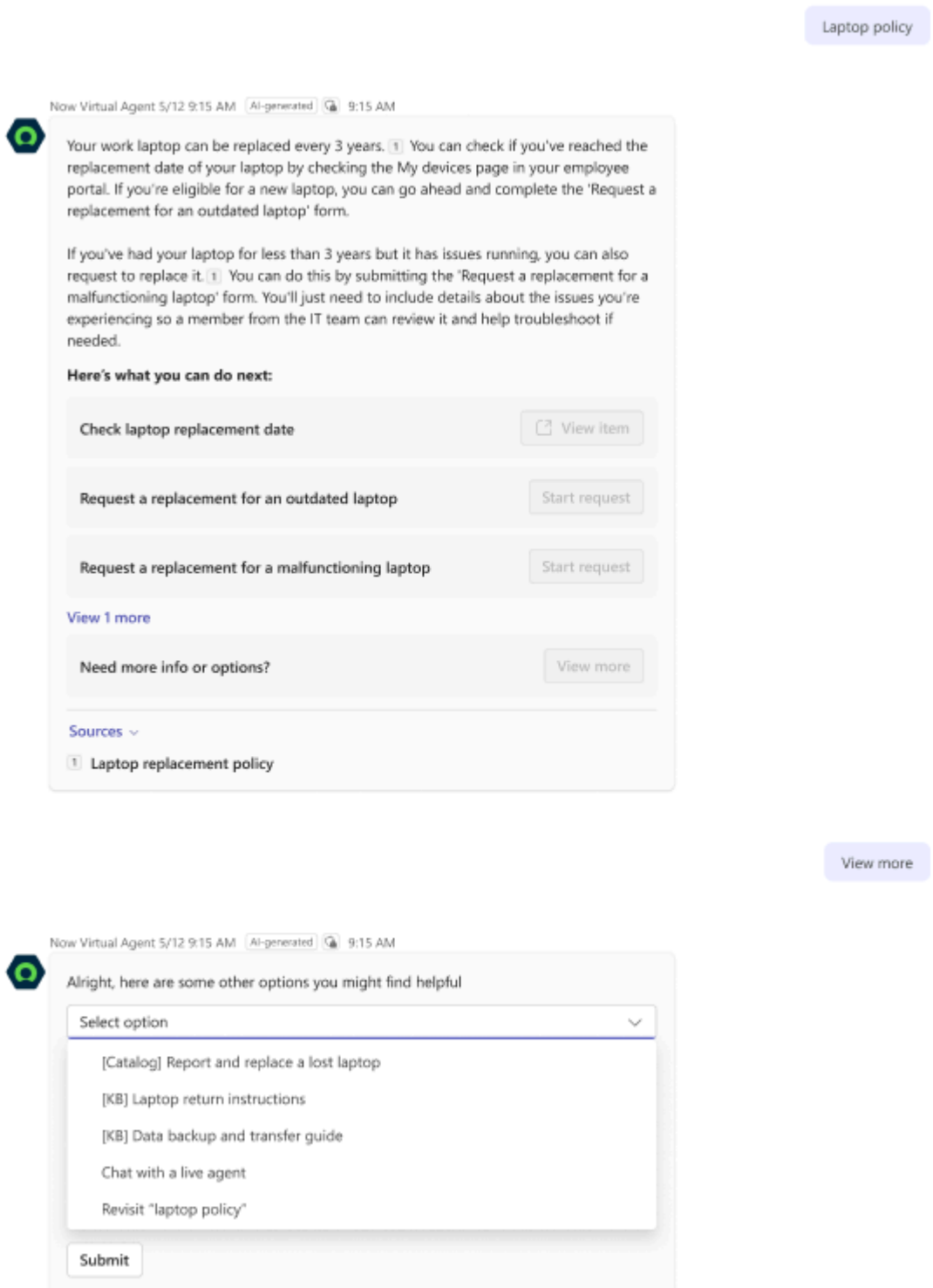
- Renvoi de plusieurs résultats Genius et rubriques au format carrousel.
- Fournir une recherche unifiée entre les rubriques et les éléments de catalogue.
- fournissant un pipeline de plusieurs questions-réponsesBase de connaissances qui permet de transmettre plusieurs extraits de plusieurs Base de connaissances articles au LLM comme contexte pour la génération de réponses.

La réponse synthétisée globale aide les utilisateurs à faire l'expérience d'un flux conversationnel qui comprend l'intention de la requête, effectue des recherches dans différents types d'enregistrements et résume les résultats dans une réponse unifiée et facile à utiliser.

Lorsque vous activez le sélecteur de réponses synthétisées sur Microsoft Teams, les utilisateurs qui démarrent une conversation avec un Agent virtuel peuvent afficher un sélecteur de réponses synthétisées en réponse à une requête. La réponse contient des éléments de catalogue et des rubriques suivis des liens de citation. Par exemple, si vous saisissez un ordinateur portable de commande dans vos conversations, les réponses s'affichent dans un format synthétisé.

Traduction automatique

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

Le changement de rubrique en cours est également possible au cours d'une conversation avec des réponses synthétisées et l'utilisateur peut poursuivre sa demande d'origine ou changer de conversation. Lorsque l'utilisateur sélectionne le bouton **Afficher d'autres options** , il obtient la liste des articles et catalogues disponibles Base de connaissances , qu'il peut sélectionner et parcourir les détails.

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 de création de conversations, de notifications, Recherche IA de résultats, etc.

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

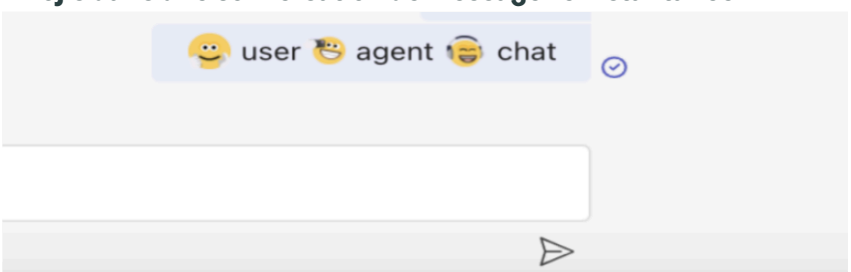
Emojis et texte

À partir de la version 4.0.1, lorsqu'un utilisateur discute avec un agent en direct et envoie un message contenant des emojis, le texte est remis et l'emoji est affiché sur Agent Workspace.

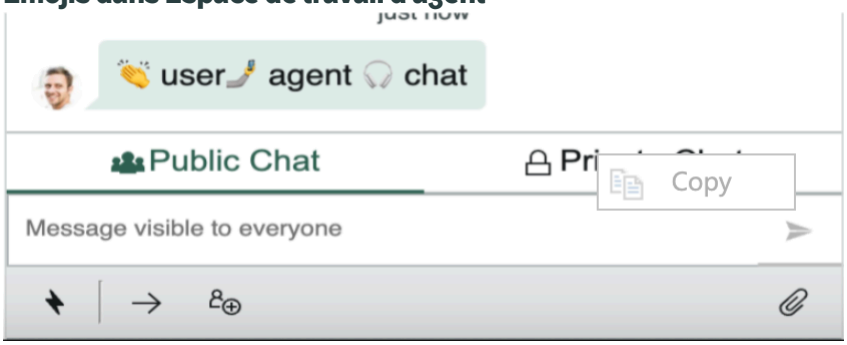
Remarque :
En raison de la différence entre les plateformes (application ou navigateur Web) utilisées par l'utilisateur final et l'agent actif, il existe une différence entre les emojis envoyés par l'utilisateur final et les emojis reçus par l'agent actif.

Un utilisateur peut comprendre à quoi ressemblent les emojis dans une conversation de messagerie instantanée et dans les Espace de travail d'agent exemples suivants.

Emojis dans une conversation de messagerie instantanée



Emojis dans Espace de travail d'agent



Pagination de messages

Microsoft Teams a une limite sur la taille maximale du message avant la pagination du message. Vous pouvez ajuster le nombre de caractères autorisés dans un message avant la pagination en accédant à la table Propriétés système [sys_properties] et en définissant le nombre dans la propriété `sn_va_teams.picker_char_limit`système .

Recherche IA résultats

Now Assist peut Agent virtuel générer des Recherche IA résultats qui s'affichent sous forme de cartes de résultats Genius et de sorties à liens multiples dans les conversations. Pour en savoir plus sur la génération Agent virtuel des Recherche IA résultats, reportez-vous à la section Améliorer l'expérience utilisateur avec Recherche IA. La configuration par défaut Recherche IA pour Agent virtuel active 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 .

Traduction automatique

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

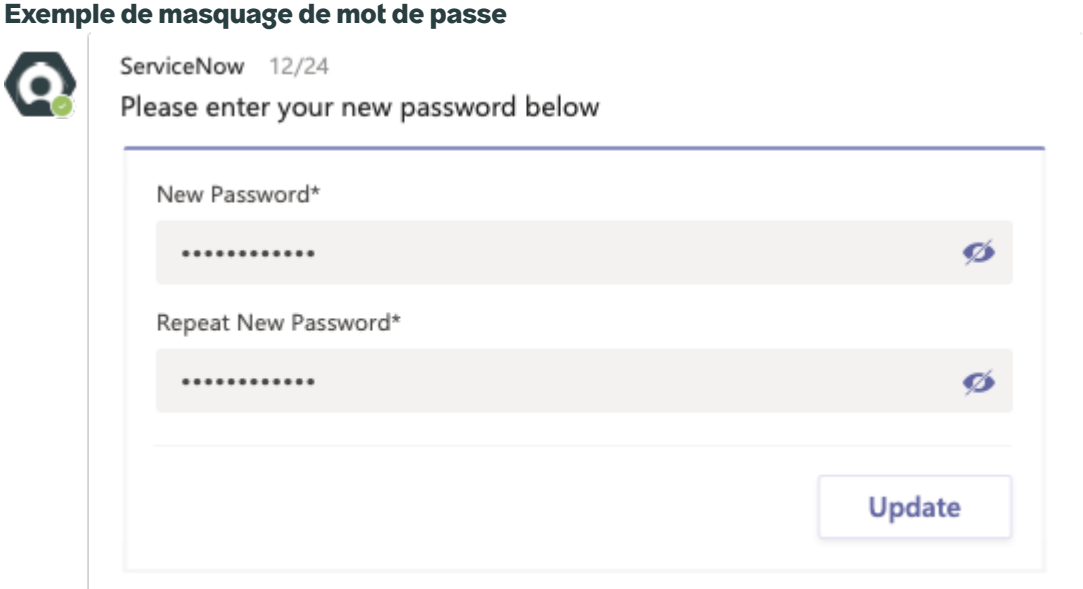
Dans les Agent virtuel conversations et Agent actif sur l'application Microsoft Teams , les liens vers ServiceNow les enregistrements s'ouvrent automatiquement dans les portails du système de base, y compris les liens affichés dans les cartes de sortie, Agent virtuel les notifications et Recherche IA les 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 de l'agent sont masqués pendant les conversations de réinitialisation du 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 du chargement de fichiers

À partir de la version 2.0.0, les utilisateurs peuvent télécharger leurs pièces jointes avec l'icône de dans les Microsoft Teams conversations.

Un utilisateur peut apprendre à joindre une icône dans la fenêtre de messagerie instantanée Microsoft Teams à partir de l'exemple suivant.

Prise en charge des pièces jointes de fichier



Domaines approuvés

Les valeurs spécifiées dans le champ Domaines des médias approuvés de la table Identités des canaux des fournisseurs [sys_cs_provider_application] ont priorité sur la table Connexions [sys_cs_provider] et remplacent ses valeurs.

Traduction automatique

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

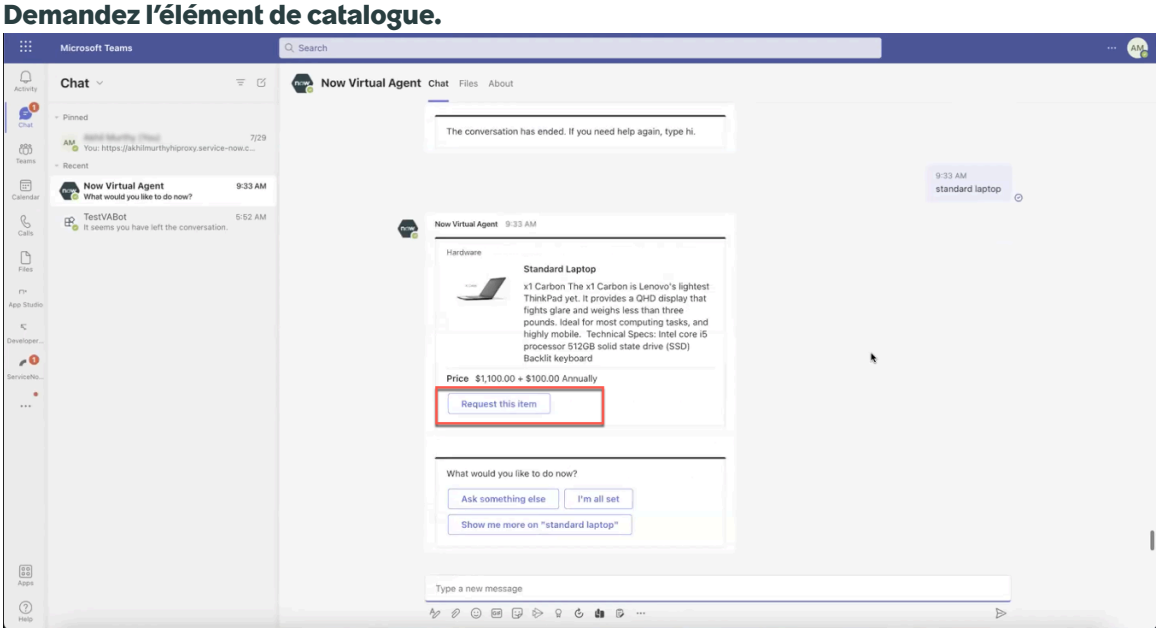
Expérience d'ouverture de catalogue dans les Microsoft Teams conversations

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.

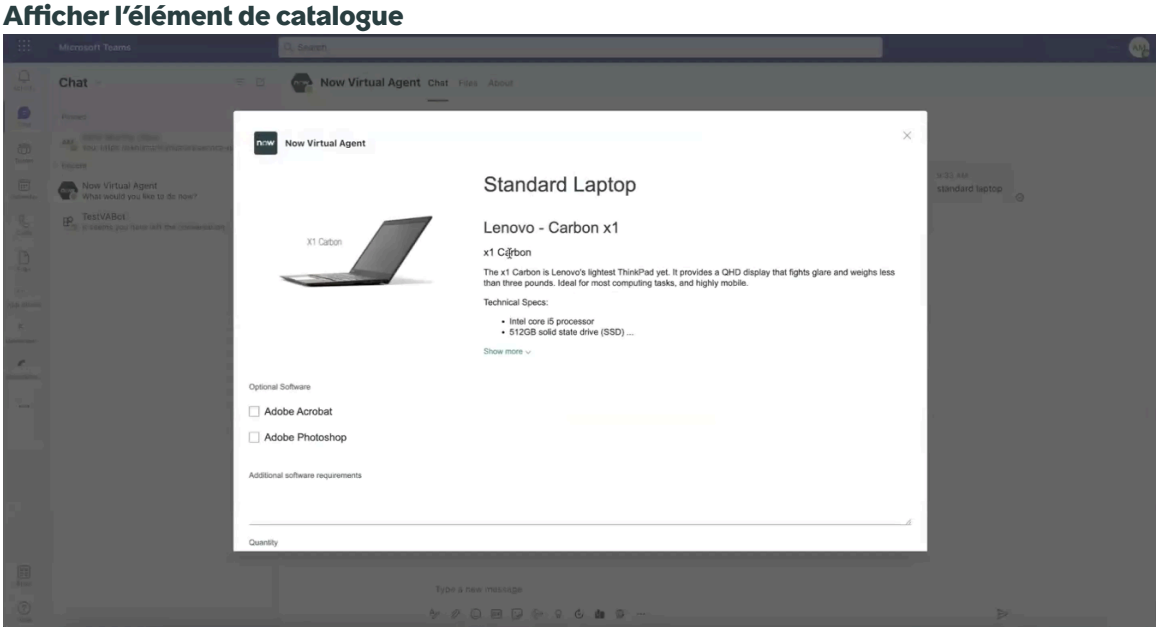
Un utilisateur peut sélectionner le bouton **Demander cet élément** dans une conversation avec Microsoft Teams qui ouvre l'élément de catalogue dans une fenêtre contextuelle, le module Tâche, où l'utilisateur peut afficher les informations de l'élément et soumettre la demande dans Microsoft Teams.

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 de l'agent Now Agent virtuel 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.

le Intégration conversationnelle de Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la personnalisation des applications, consultez les ressources suivantes :

- Personnalisez les applications dans Microsoft Teams dans la Microsoft Teams documentation.
- Marque MS Teams pour l'intégration conversationnelle dans le ServiceNow Community.

Rendu HTML dans Microsoft Teams

Lorsque A Agent virtuel envoie un message Microsoft Teams avec des balises HTML, seules les balises HTML prises en charge par Microsoft Teams sont restituées comme des balises normales.

Pour plus d'informations sur les balises HTML prises en charge pour les Microsoft Teams messages bot, consultez Formatage des messages bot .

Contrôles personnalisés dans Microsoft Teams

L'utilisation de l'utilitaire de contrôle personnalisé entraînera l'échec des Microsoft Teams conversations avec le canal de message n'est pas pris en charge. Consultez la section Utilitaire de contrôle personnalisé pour plus d'informations sur l'utilitaire.

Concepteur d'agent virtuel Contrôles de saisie de l'utilisateur et de réponse d'agent dans Microsoft Teams

Les Concepteur d'agent virtuel contrôles d'entrée utilisateur et de réponse d'agent pour la création de rubriques de conversation sont pris en charge dans Microsoft Teams les conversations, y compris la réponse d'agent de table, le contrôle de carte qui peut afficher des images et les contrôles de réponse d'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, voir Concepteur d'agent virtuel Contrôles de saisie de l'utilisateur et Concepteur d'agent virtuel Réponses d'agents, respectivement.

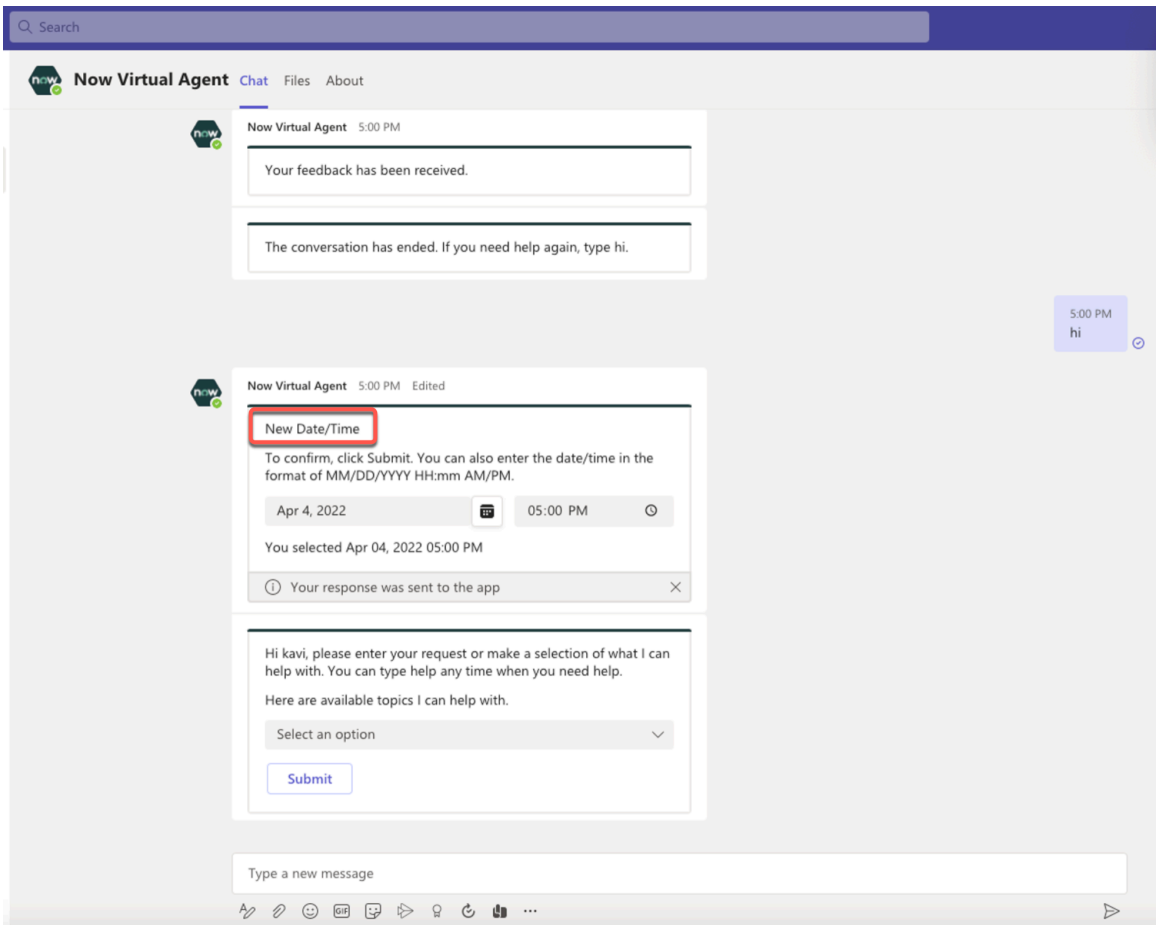
À partir de la version 3.0.10, afin d'améliorer les performances du bot et de permettre une meilleure expérience conversationnelle avec Agent virtuel le Microsoft Teams, les contrôles de réponse de bot autres que les cartes, tels que le texte, les liens et les cartes de date, sont convertis en cartes adaptatives.

Dans le cadre de la conversion de tous les contrôles en cartes adaptatives, le contenu affiché dans 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.

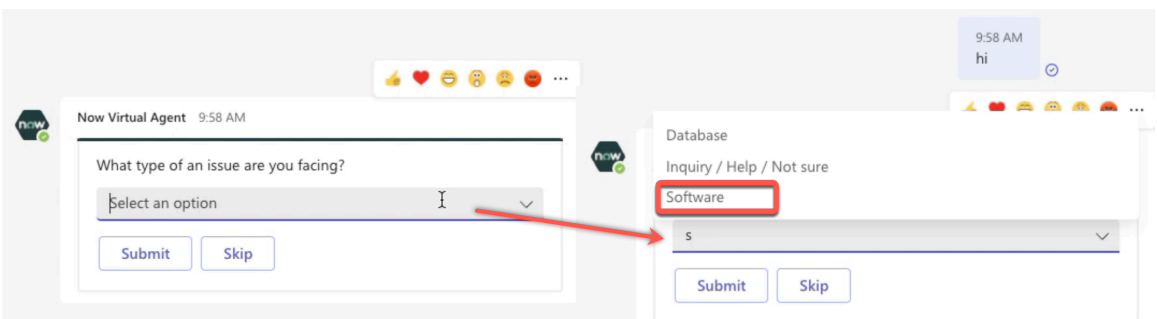
Traduction automatique

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

Notification avec titre



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 s'affiche lorsque vous envoyez une réponse à Agent virtuel dans une Microsoft Teams conversation.

Définissez la valeur de la *sn_va_teams.hide_teams_response_message* propriété 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

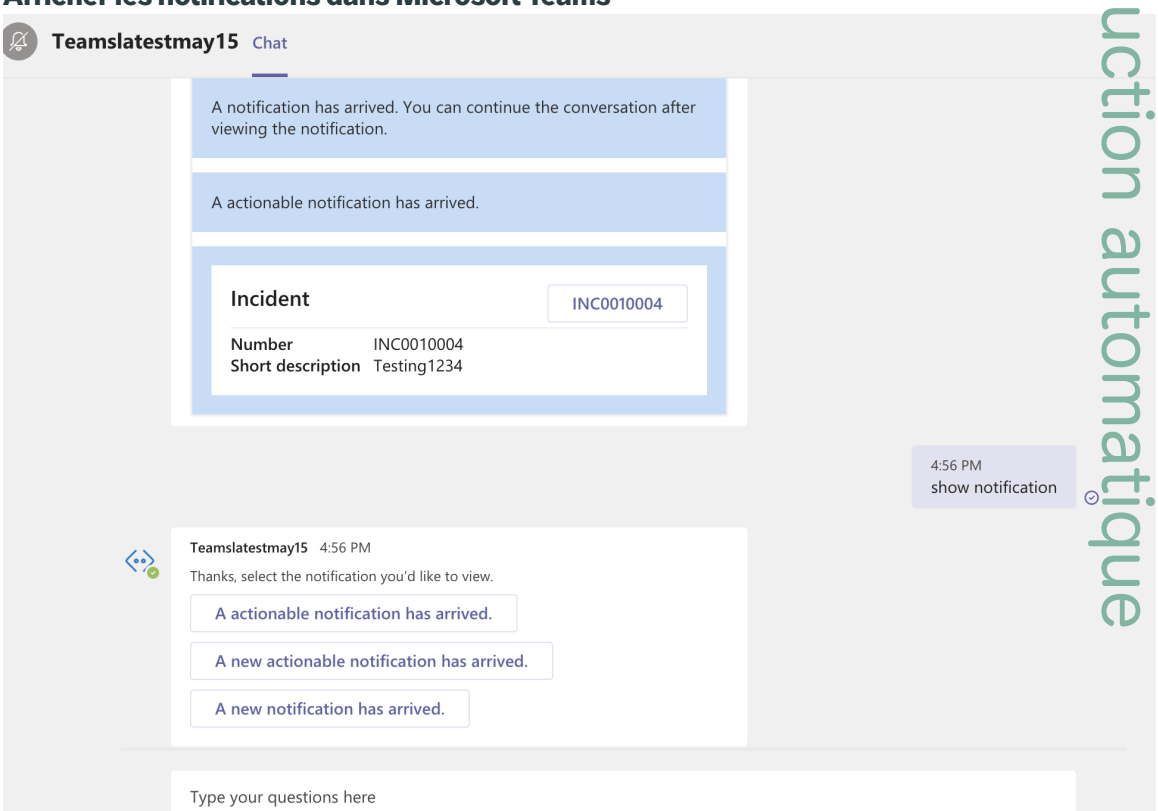
Microsoft Teams L'application prend en charge Agent virtuel les notifications pendant les conversations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des abonnements
  - Demandeurs : utilisez la commande **notification** (ou **notifications**) pour vous abonner aux notifications ou vous 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 de répondre à la notification, comme ajouter un commentaire ou demander un agent actif.
- Remise de notification
  - Les notifications de message sont remises immédiatement aux utilisateurs finaux, même si l'utilisateur discute avec un agent virtuel ou actif.
  - Les notifications exploitables ne sont émises que lorsque l'utilisateur n'est pas dans une conversation active avec un agent virtuel ou actif. Les utilisateurs peuvent effectuer les opérations suivantes :
    - Consultez les notifications ultérieurement à l'aide de la commande **show notification** .

Afficher les notifications dans Microsoft Teams



    - Effectuez ou ignorez 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 **Afficher la notification** .

Pour en savoir plus sur les notifications, reportez-vous à Agent virtuel la section Configuration des 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.

Fonctionnalités non prises en charge Agent virtuel dans Microsoft Teams

Reportez-vous aux fonctionnalités non prises en charge de l'in Agent virtuelIntégration conversationnelle de Microsoft Teams.

Fonctionnalités non prises en charge

Agent virtuel ne prend pas en charge les fonctionnalités suivantes au cours d'une conversation dans Microsoft Teams.

- Support de Connect
- Bloc de rubriques de géolocalisation

capturer les erreurs courantes et fournir des étapes de résolution pour Microsoft Teams l'utilisation de l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic

L'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic 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, et ainsi de suite. Il permet à l'utilisateur de valider et d'examiner ces paramètres pour démarrer une conversation de bot.

Lorsqu'un utilisateur exécute l'analyse de vérification de l'intégrité et si des problèmes sont affichés dans le rapport, l'utilisateur peut prendre des mesures pour résoudre les problèmes en fonction des recommandations fournies par le bot via l'outil de diagnostic CI.

Regroupement des erreurs courantes

Afin de 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 que les utilisateurs rencontrent 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 CI.

Remarque :
Microsoft Teams nécessite l'outil de diagnostic de CI de la version 1.1.0 pour mettre la rubrique de diagnostic à la disposition de l'utilisateur.

La résolution des erreurs à l'aide de l'outil de diagnostic CI comprend les 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. Connectez-vous au widget de messagerie instantanée et démarrez l'outil de diagnostic CI.

   L'outil de diagnostic de CI présente les groupes suivants parmi lesquels choisir :

   - Message d'erreur
   - Recherche de propriétés système
   - Problème de module d'extension/fonctionnalité
   - Question générale

2. Sélectionnez **le problème du module d'extension/** de la fonctionnalité et tapez Intégration conversationnelle de 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 réponse.

3. Après est Microsoft Teams fourni comme entrée à l'outil de diagnostic 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 d'authentification du message contient tous les enregistrements
   - Des modules d'extension dépendants sont disponibles
   - Des enregistrements de vérification des jetons OIDC sont disponibles
   - La référence du fournisseur est manquante dans la table [sys_cs_provider_application]

   Une fois que l'analyse de la vérification de l'intégrité a réussi, des vérifications telles que les erreurs d'installation récentes, les erreurs syslog récentes et les transactions HTTP récentes sont présentées à l'utilisateur.



4. Le rapport de vérification de l'intégrité vous permet également d'afficher les articles de la base de connaissances existants susceptibles d'être associés à votre problème. Entrez **Oui** et fournissez quelques mots pour décrire votre problème.

Traduction automatique

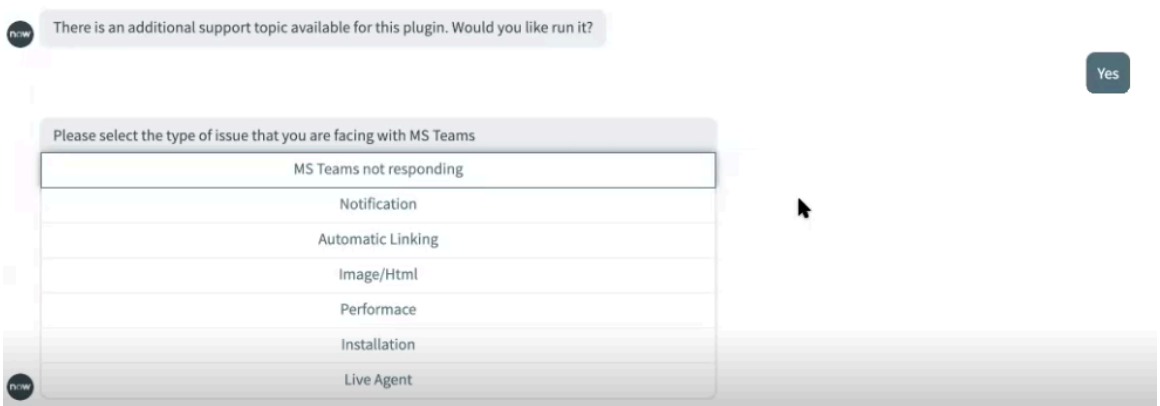
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Par exemple, si vous entrez image comme description du problème, l'outil de diagnostic CI vous présente les articles de la base de connaissances associés aux images. Sélectionnez le lien pour afficher l'article de la base de connaissances.

Sélectionnez **Non** pour continuer afin d'obtenir un support supplémentaire.

5. L'outil de diagnostic de CI met à votre disposition une rubrique d'assistance supplémentaire disponible pour le module d'extension Microsoft Teams . Sélectionnez **Oui** pour continuer.

   Vous pouvez choisir parmi les types de problèmes suivants.



   Par exemple, si vous sélectionnez l'un des types de problèmes, l'outil de diagnostic de CI vous fournit les étapes de résolution relatives à ce type de problème afin d'identifier la cause du problème et de le résoudre. Les articles de la base de connaissances pertinents 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. Sélectionnez **Oui** si le problème est résolu.

Intégration conversationnelle de Slack

Utilisez l'application Intégration conversationnelle de Slack pour connecter vos demandeurs ou Agent virtuel des agents actifs via l'espace de travail de Slack votre entreprise.

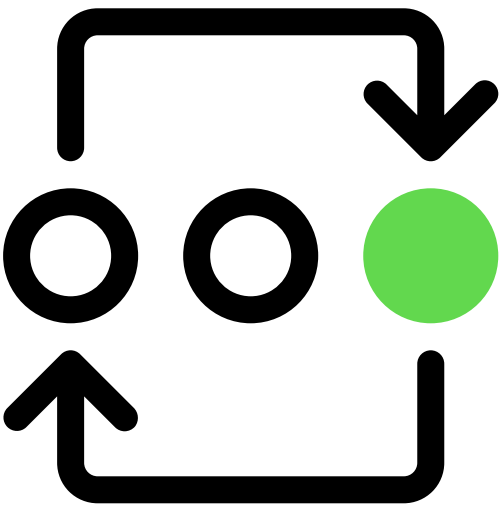
Introduction à Intégration conversationnelle de Slack

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Traduction automatique

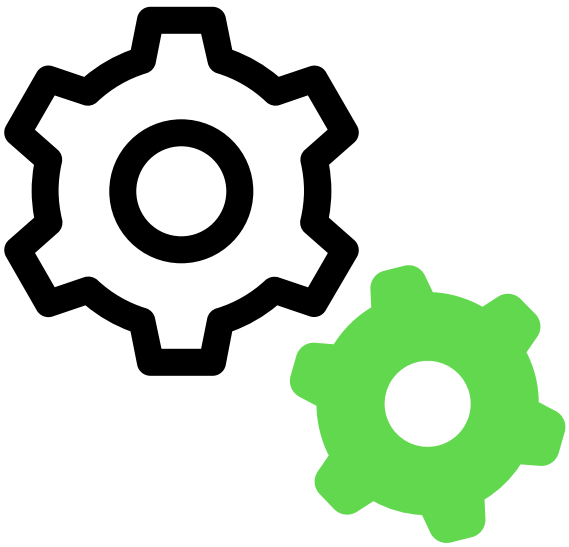
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Intégrer



Intégrez Intégration conversationnelle de Slack à Agent virtuel.

Configurer



Configurez votre Intégration conversationnelle de Slack implémentation.

Now Assist



Utilisez Now Assist dans Agent virtuel dans dans votre Slack intégration.

Conception



Utiliser les fonctionnalités prises en charge Agent virtuel dans les Slack conversations.

Traduction automatique

Remarque :
Dans les versions antérieures, l'intégration de messagerie prédéfinie Agent virtuel pour Slack faisait partie de la Agent virtuel plateforme. Cette intégration est maintenant l'application Intégration conversationnelle de Slack , disponible depuis le ServiceNow Store .

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

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Intégration de l'Agent virtuel ServiceNow à 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 de Slack travail dans lequel l'intégration s'exécute. Par défaut, prend Agent virtuel en charge l'installation en un clic qui intègre un Slack espace de travail à une ServiceNow instance.

Installer Intégration conversationnelle de Slack

Vous pouvez installer l'application Intégration conversationnelle de Slack (sn_va_slack) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Si vous utilisez une version antérieure de , vous devez effectuer une mise à niveau vers la Yokohama version pour utiliser les fonctionnalités prises en charge dans cette intégration de Agent virtuel canal.
- 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.

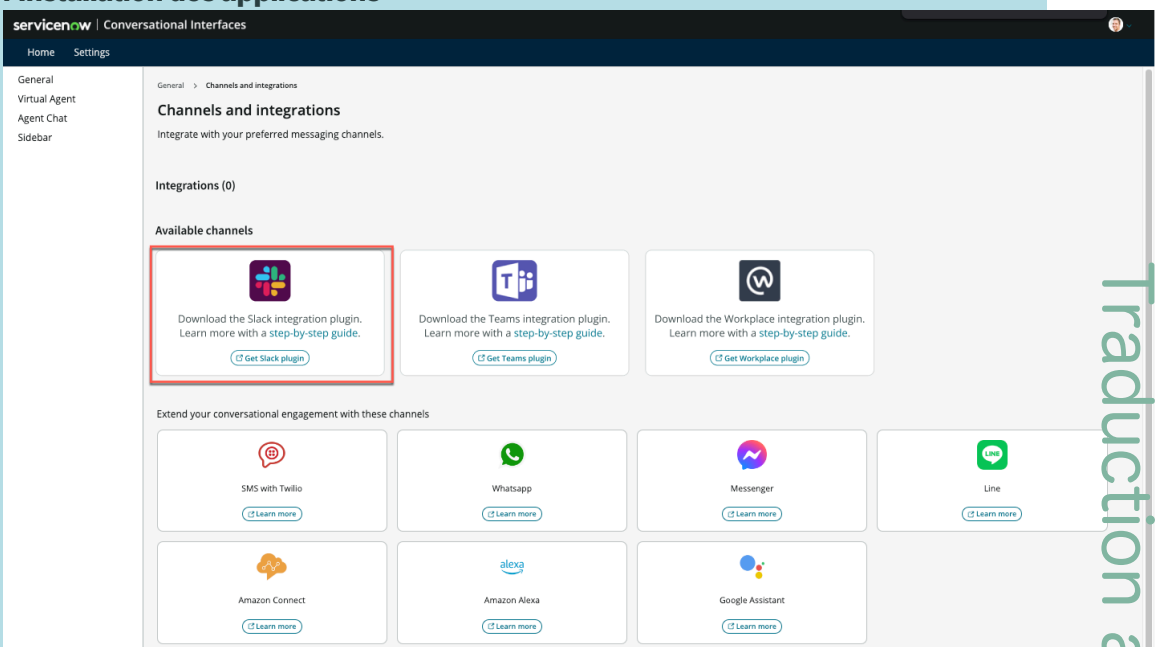
Traduction automatique

© 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® Store.

Important :
L'installation de l'application Intégration conversationnelle de Slack à partir de ServiceNow Store active l'application pour l'intégration sur votre ServiceNow instance. Si vous n'avez pas installé l'application d'intégration, celle-ci Slack est répertoriée dans la section Canaux disponibles.

Page Canaux et intégrations avant Intégration conversationnelle de Slack l'installation des applications



Une fois le module d'extension installé (sn_va_slack), Slack s'affiche Intégration conversationnelle de Slack dans la section Intégrations, vous pouvez procéder à la configuration.

Rôle requis : virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Passez en revue ces directives d'utilisation Agent virtuel avec Slack ou avec Slack Enterprise Grid.

- L'application Slack crée une association un-à-un entre l'instance à partir de laquelle vous effectuez l'installation ServiceNow et l'espace de Slack 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 votre ServiceNow instance à un bot autoconfiguré.

- Slack Enterprise Grid : si vous avez des Slack espaces 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 de stockage :

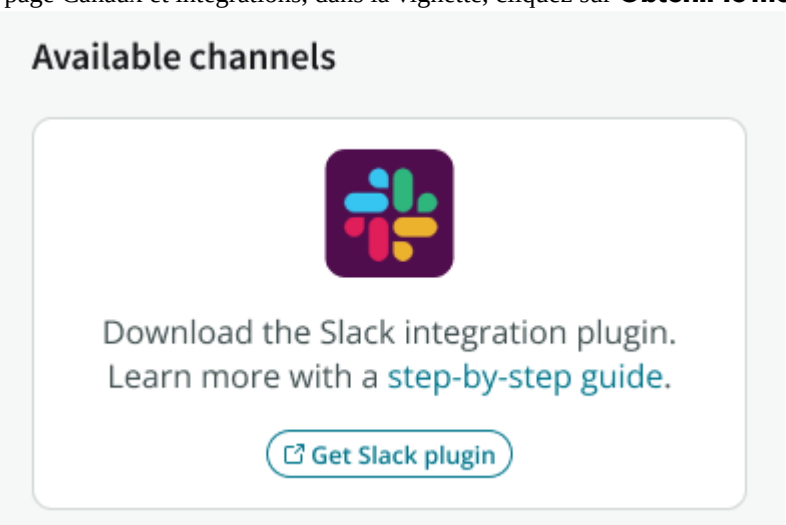
Traduction automatique

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

- Vos utilisateurs de messagerie sont automatiquement liés à leurs ServiceNow comptes.
- Si vous clonez une instance pour des tests de non-production, assurez-vous d'exécuter à nouveau l'installation sur la cible clonée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, cliquez sur **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la vignette, cliquez sur **Obtenir le module d'extension**Slack



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 d'installation de la demande, 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 d'installation de la demande 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 bot à votre ServiceNow® instance pour l'intégrer Agent virtuelSlackà .

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 : admin

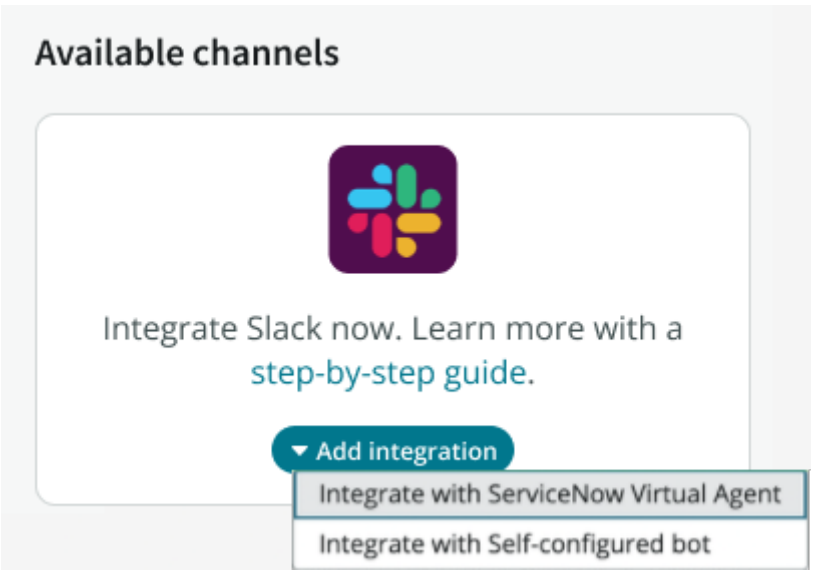
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
   La page Canaux et intégrations s'ouvre.
3. Sous la section Canaux disponibles de la Slack vignette, sélectionnez **Ajouter des intégrations**, puis **Intégrer à 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**.

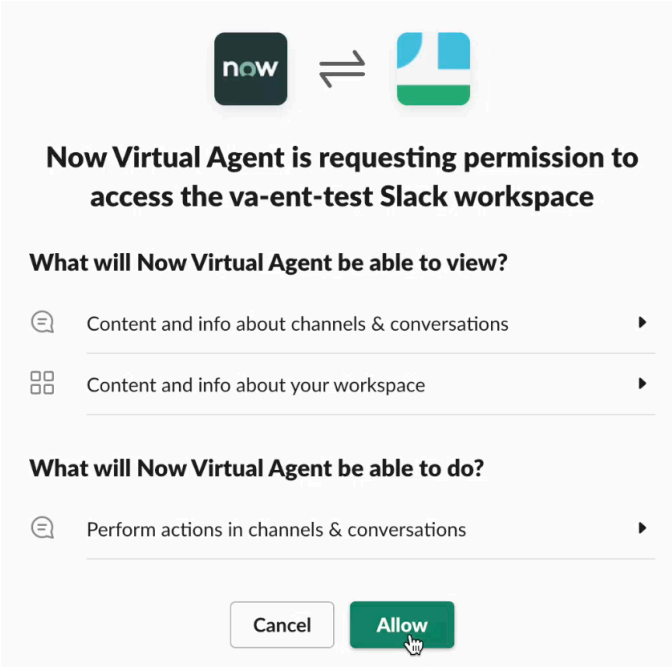


Remarque :
Assurez-vous de saisir le nom de l'espace Slack de travail auquel vous avez accès.

5. Connectez-vous à votre ServiceNow® instance.
6. Sélectionnez **Autoriser** lorsque Slack demande l'autorisation d'accéder à votre espace de travail.

Traduction automatique

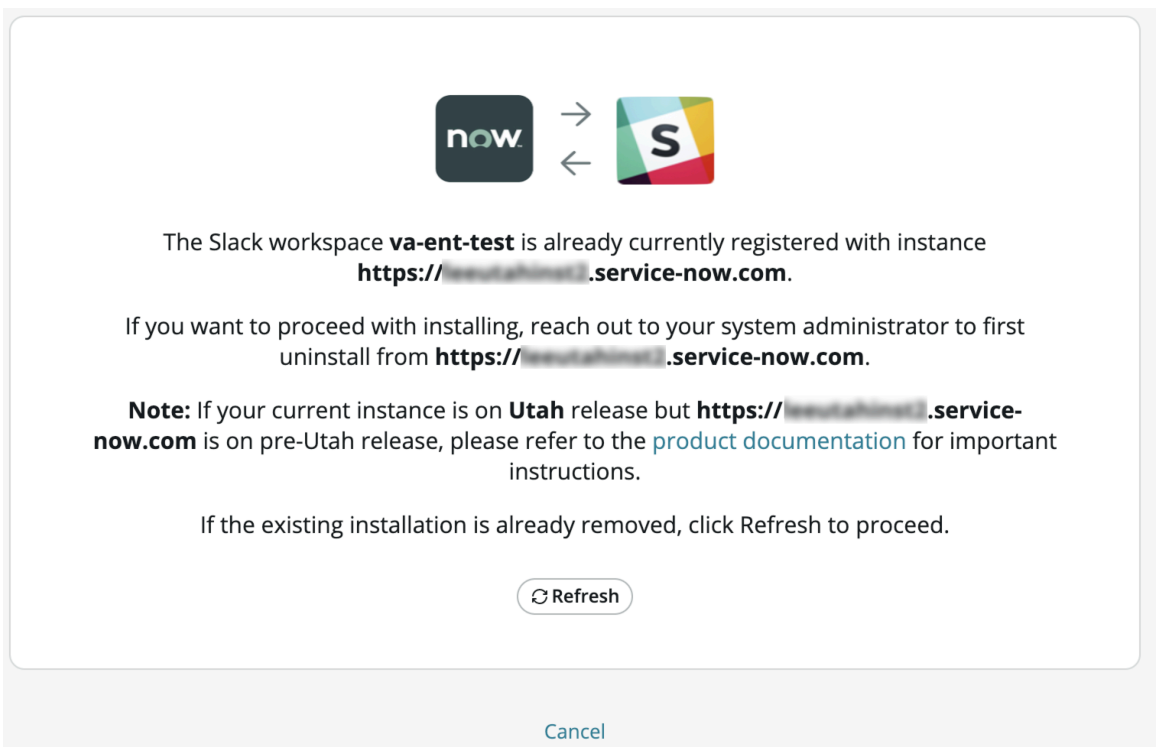
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



7. Si la fourmi de l'espace de travail sélectionné a déjà été affectée à Agent virtuel, vous devez d'abord la désinstaller de l'instance précédemment associée.

Remarque :

À partir de Utah la version, si votre Slack espace de travail est déjà associé à une autre ServiceNow instance, mais 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 Slack 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.

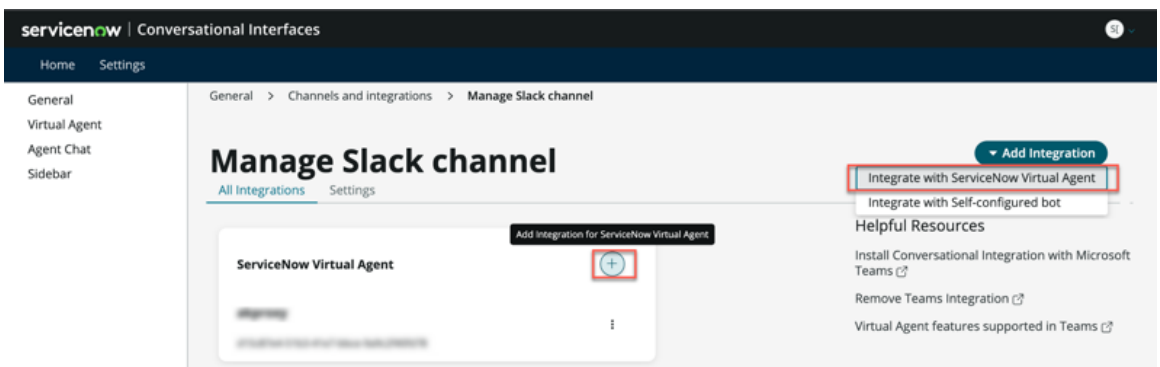
Lorsque Agent virtuel a été installé avec succès sur l'espace de travail, un message de complétion s'affiche Slack .

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 Agent virtuel ServiceNow ou sélectionnez la liste **Ajouter une intégration** sur la page Gérer Slack le canal.



Pour plus d'informations, consultez Gérer l'intégration de l'Agent virtuel ServiceNow avec Slack.

Remplacer Slack l'intégration

Remplacer l'intégration de l'Agent virtuel par Slack.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

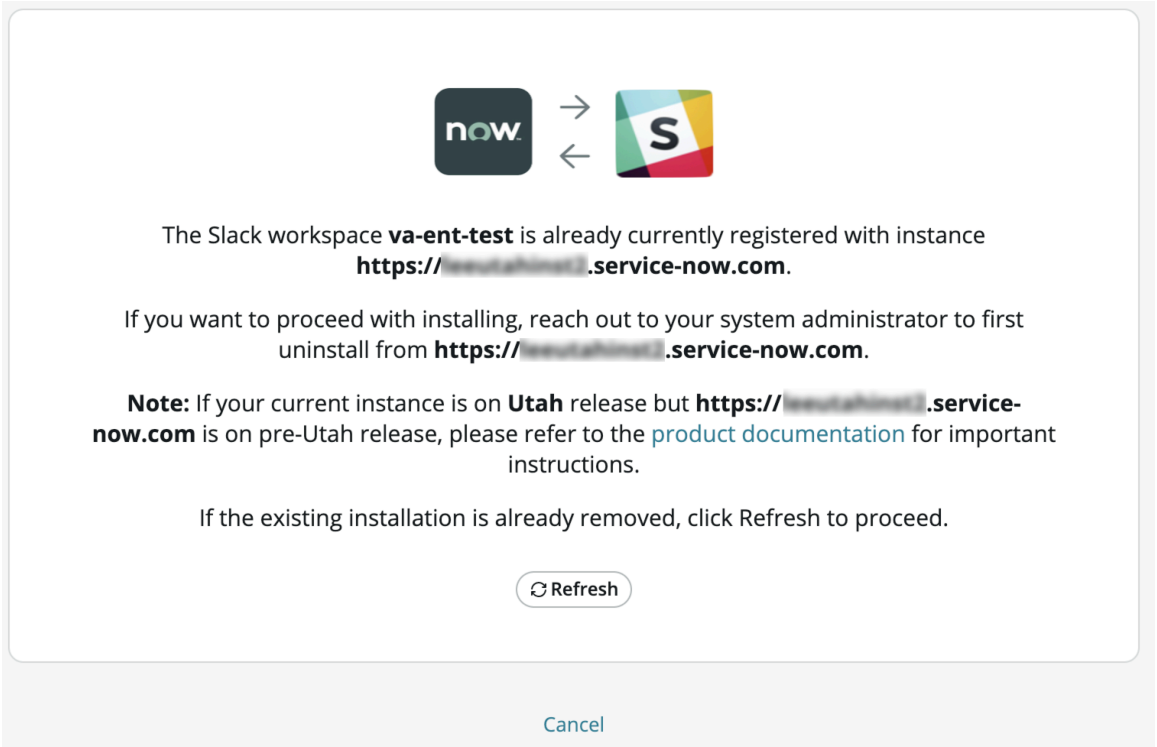
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant Utah la version, un administrateur pouvait remplacer une Slack installation associée à une instance particulière par une autre ServiceNow instance.

À partir de Utah la version, 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.



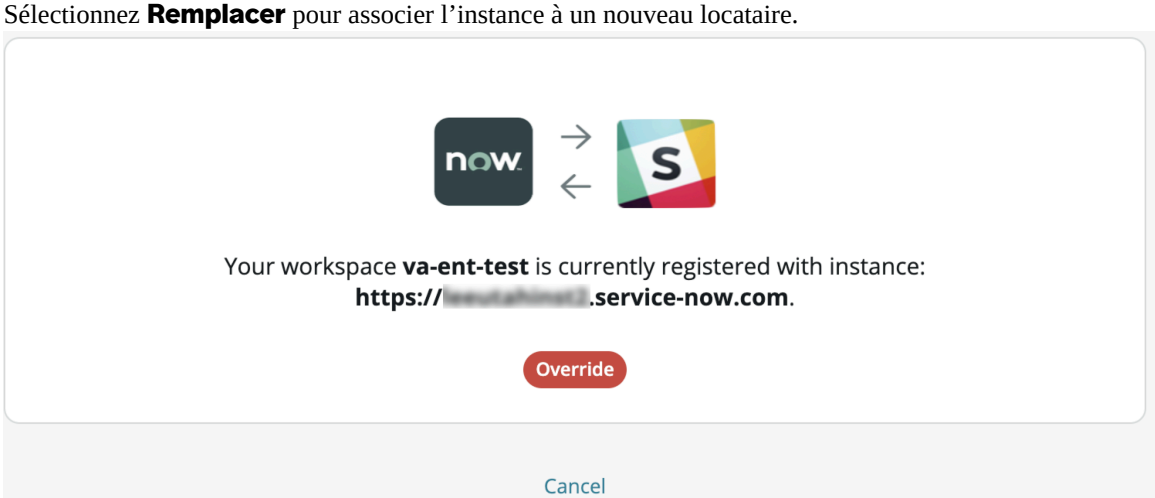
Important :
Les instructions de ne Supprimer l'intégration de l'Agent virtuel ServiceNow dans Slack s'appliquent que lorsque les deux instances sont compatibles avec Utah les versions ci-dessus. Si l'une de vos ServiceNow instances figure sur la mise en production et une autre sur une Utah mise en production 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 devez (en tant qu'administrateur) en créer une.

3. Définissez la valeur de la 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 de l'Agent virtuel ServiceNow avec Slack

Gérez votre Intégration conversationnelle de Slack application, sa marque et personnalisez les messages spécifiques aux bots dans votre ServiceNow instance après l'intégration.

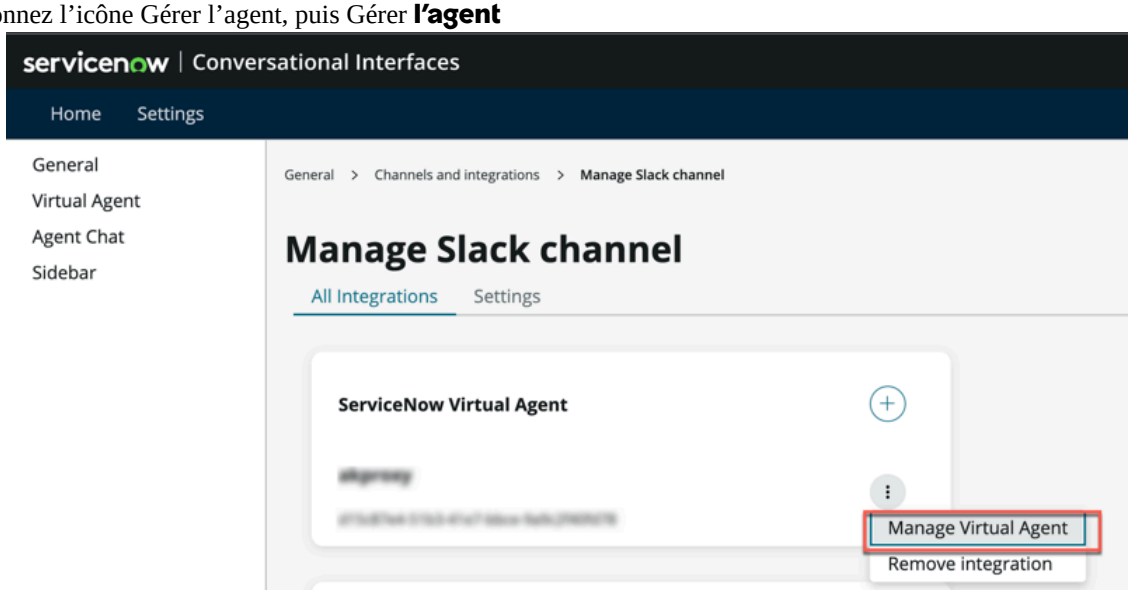
Avant de commencer

Rôles requis :

- virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou admin
- Administrateur pour les applications tierces

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sélectionnez **Gérer** sur la Slack vignette.
   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 l'Agent virtuel ServiceNow en regard de l'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 Agent virtuel ServiceNow**.
5. Sélectionnez l'icône Gérer l'agent, puis Gérer **l'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 ServiceNow Agent virtuel.
   Pour en savoir plus sur la personnalisation de votre bot, reportez-vous à la section Configurer les marques 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 de bot.

Supprimer l'intégration de l'Agent virtuel ServiceNow dans Slack

Supprimez l'intégration de l'Agent virtuel ServiceNow de votre ServiceNow instance pour dissocier l'application Slack .

Avant de commencer

Rôles requis :

Traduction automatique

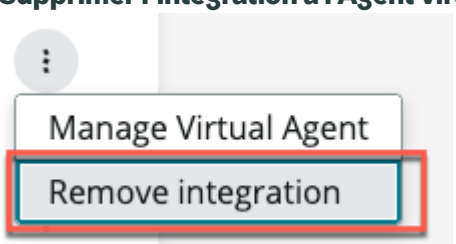
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Virtual_agent_admin et external_app_install_admin ou administrateur
- Administrateur pour les applications tierces

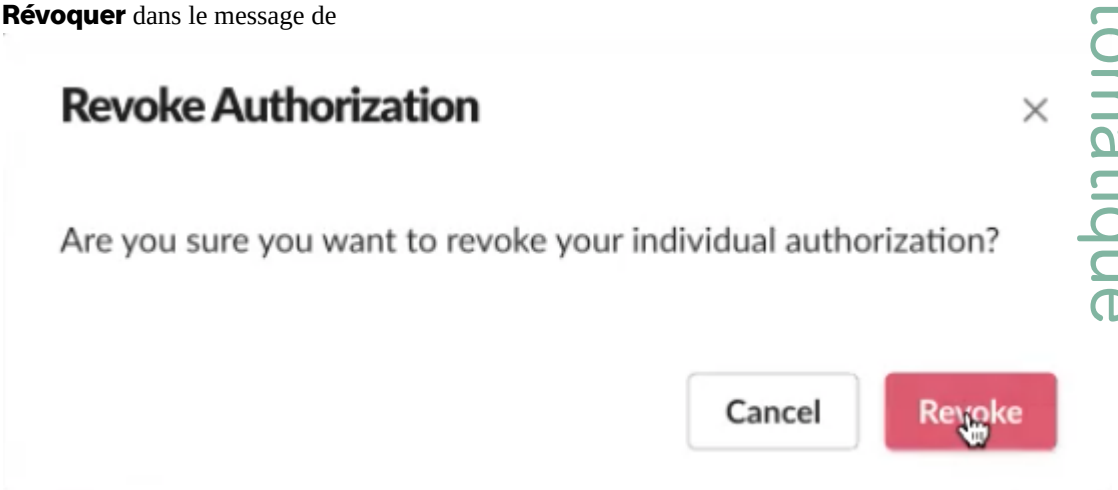
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégration, dans la Slack vignette, sélectionnez **Gérer**.
4. Sur la page Gérer le canal Slack, recherchez l'intégration de l'Agent virtuel ServiceNow à supprimer de votre ServiceNow instance, sélectionnez puis sélectionnez **Supprimer l'intégration**.

Supprimer l'intégration à l'Agent virtuel ServiceNow



5. Dans le message de confirmation Supprimer l'intégration, sélectionnez **Supprimer**.
   Vous êtes redirigé vers le répertoire de l'application Slack.
6. Dans le répertoire de l'application Slack, accédez à l'onglet Configuration et sélectionnez **Tout voir** par rapport à **1 membre autorisé**.
7. Sélectionnez **Révoquer** dans la fenêtre contextuelle 1 membre autorisé.
8. Sélectionnez **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 de l'Agent virtuel ServiceNow avec Slack est supprimée de votre instance ServiceNow.

Intégration d'un bot autoconfiguré à l'espace Slack de travail

Permet ServiceNow® Agent virtuel d'autoriser l'intégration de plusieurs ServiceNow instances dans un 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 de Slack travail dans lequel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'intégration s'exécute. Par défaut, prend Agent virtuel en charge l'installation en un clic qui intègre un Slack espace de travail à une ServiceNow instance. Toutefois, l'activation de cette intégration Agent virtuel vous permet d'intégrer plusieurs ServiceNow instances à un seul Slack espace de travail. Vous pouvez intégrer plusieurs ServiceNow instances à un seul Slack espace de travail en créant un bot pour chacune des instances sur 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 à .Agent virtuel

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Remarque :
Les utilisateurs doivent avoir les autorisations nécessaires pour créer un bot dans l'espace de travail ciblé.

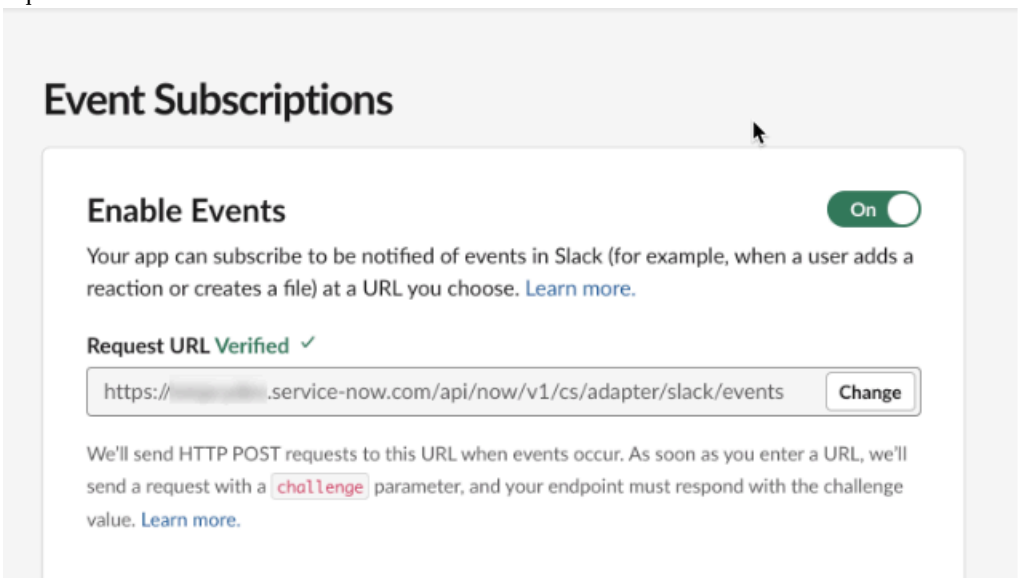
Procédure

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 demande doit être https://<nom-instance>/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 **Activer les événements**.
   b. Mettez à jour **l'URL de la demande**.
   Si vous configurez votre bot autoconfiguré sur une instance, l'URL de ServiceNow 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 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. Configurer OAuth et les autorisations.

a. Cliquez sur OAuth et autorisations dans le menu de gauche et accédez à **Périmètres** > **Périmètres du bot**.

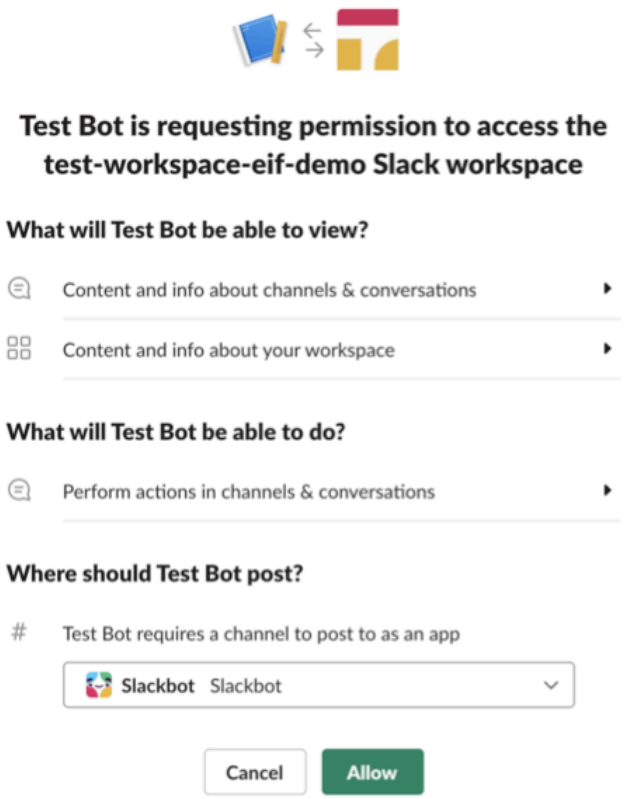
b. Sélectionnez **Ajouter un champ d'application OAuth** et ajoutez les champs d'application suivants :

- messagerie instantanée :écriture
- fichiers :lecture
- fichiers :écriture
- im.histoire
- webhook entrant
- équipe :lire
- utilisateurs :lecture
- utilisateurs :lire.e-mail

Traduction automatique

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

8. Accédez à **OAuth et autorisations**, cliquez sur **Installer dans l'espace de travail**, puis 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 : admin

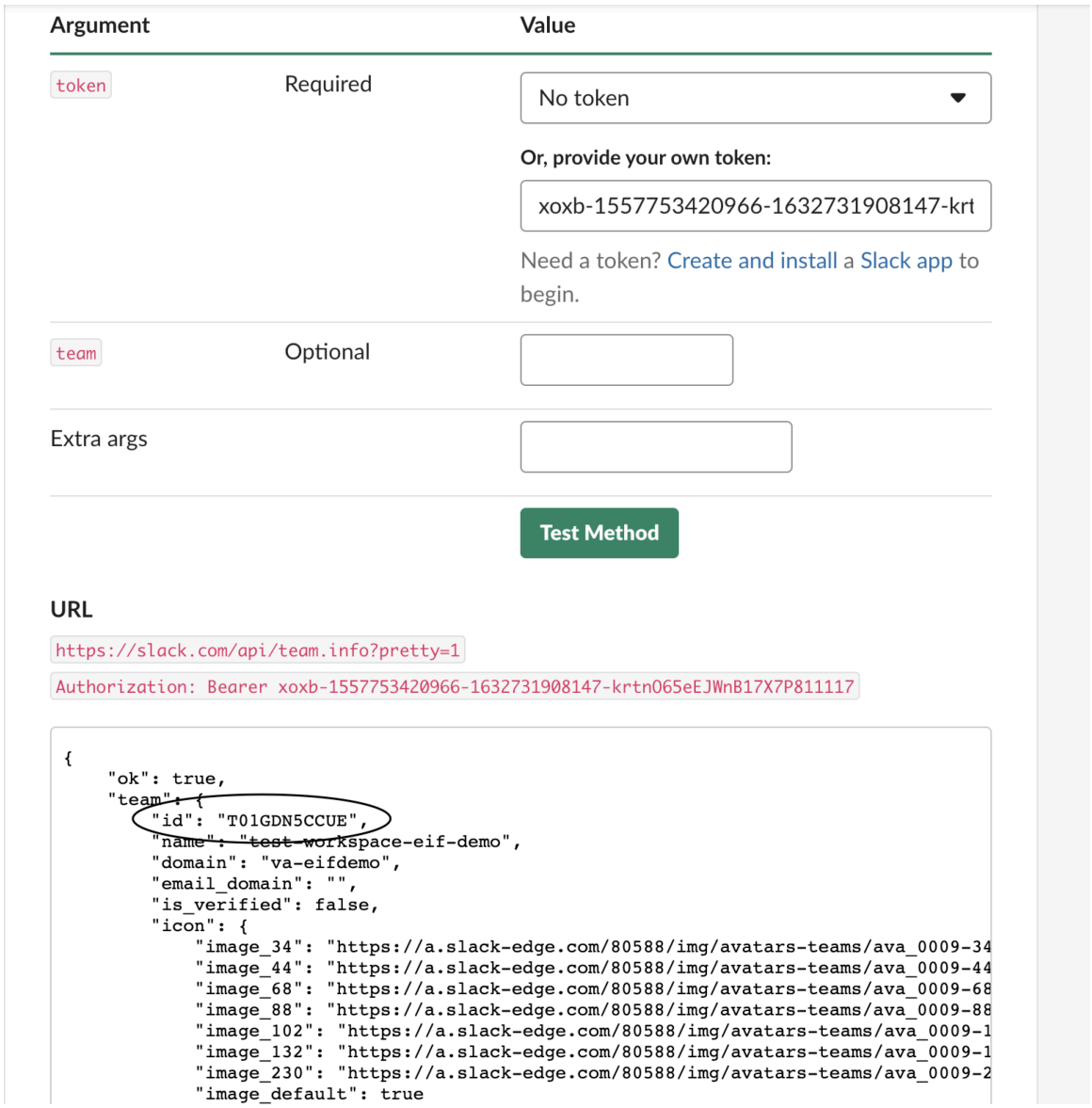
Procédure

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 du bot).
3. Saisissez votre **jeton d'accès OAuth d'utilisateur de bot** dans l'argument token, cliquez sur **Méthode de test** et copiez **l'ID de l'équipe**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez trouver le jeton d'accès dans **OAuth et les autorisations** dans votre Slack application.

Traduction automatique

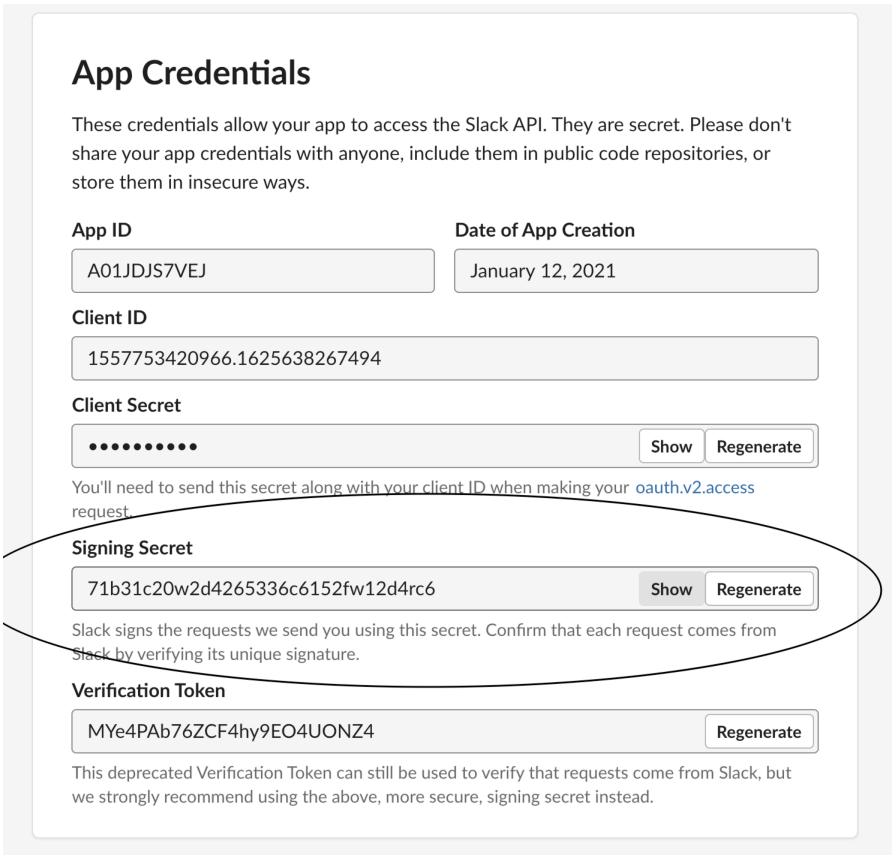
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



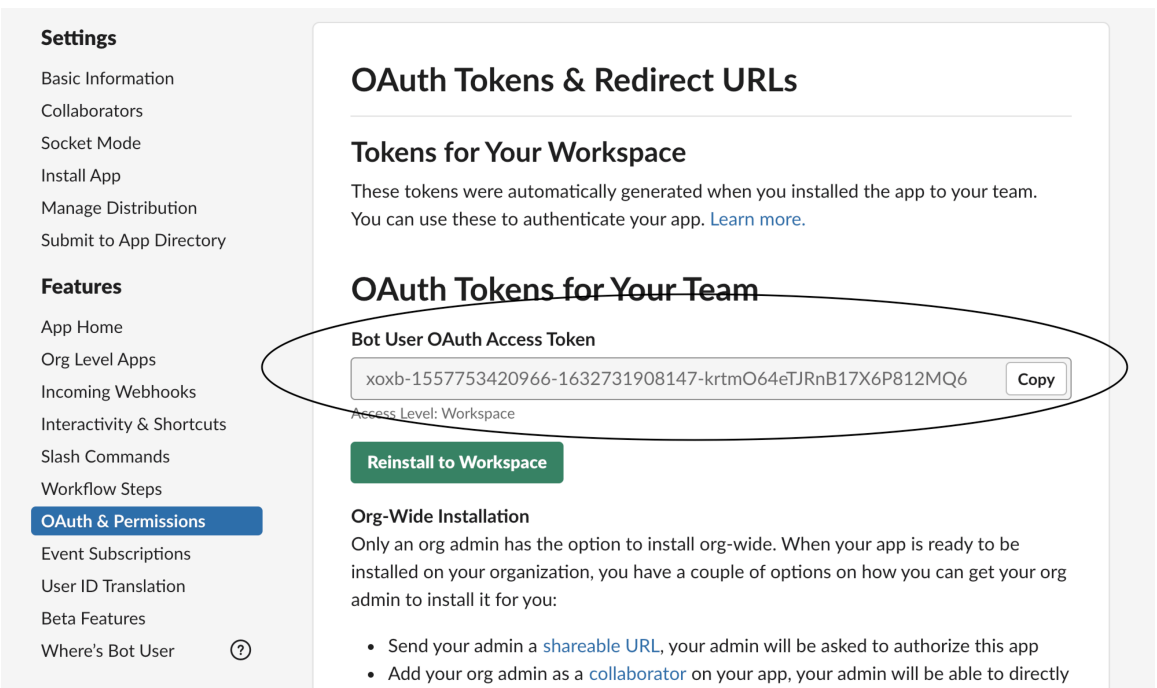
Traduction automatique

© 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 (dans api.slack.com) et copiez le **secret de connexion** 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 votre ServiceNow® instance à un 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 l'Agent virtuel ServiceNow.

Assurez-vous d'avoir créé un bot sur l'espace de Slack travail et d'avoir récupéré 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 connexion et les détails du jeton d'accès de votre bot créé dans 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 des bots en dehors du bot de production dans l'instance ServiceNow et bénéficier de toutes les fonctionnalités et également avoir la possibilité d'intégrer l'une des multiples ServiceNow instances à un bot sur un seul Slack espace de Agent virtuel travail.

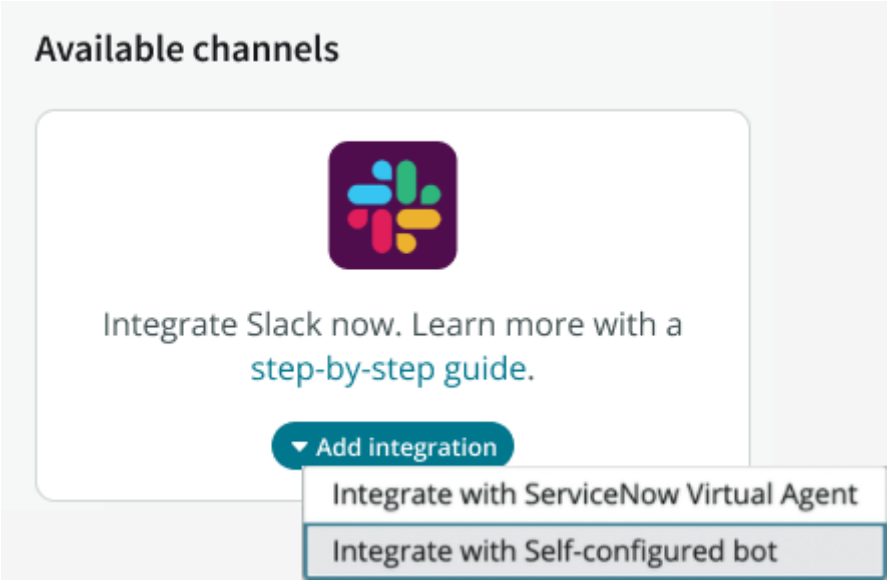
a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.

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 Slack vignette, sélectionnez **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.



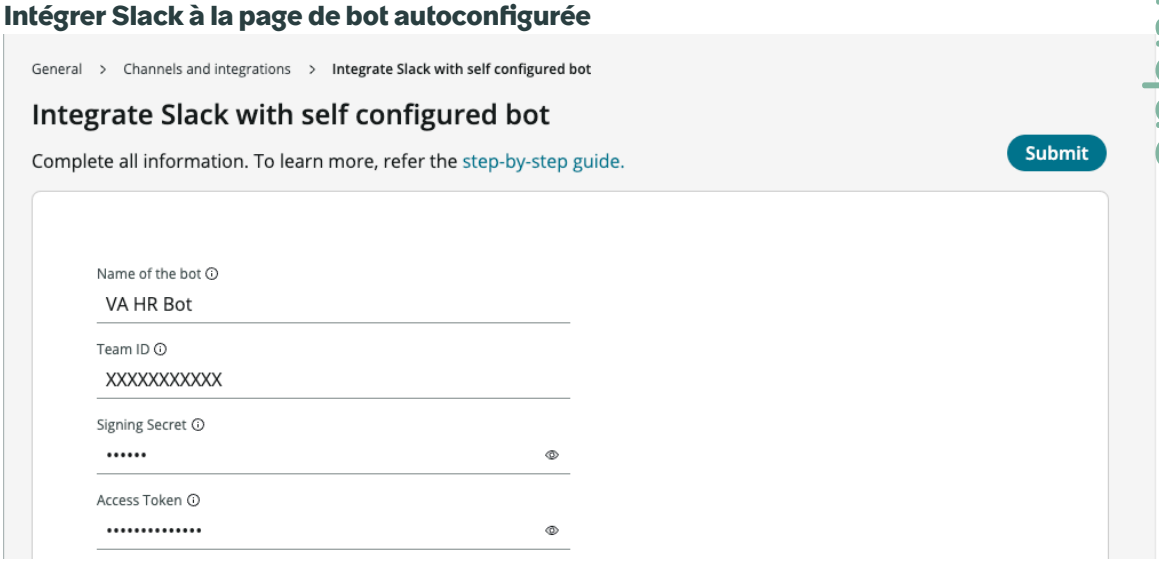
Remarque :
Le bouton **Ajouter des intégrations** n'est disponible qu'après l'installation du module d'extension Intégration conversationnelle de Slack (sn_va_slack) sur votre ServiceNow instance. Pour en savoir plus sur l'installation du module d'extension, reportez-vous à la section Installer Intégration conversationnelle de Slack.

d. Dans la page Intégrer Slack au bot autoconfiguré, fournissez les détails suivants que vous avez notés lors de la création du Slack bot et sélectionnez **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

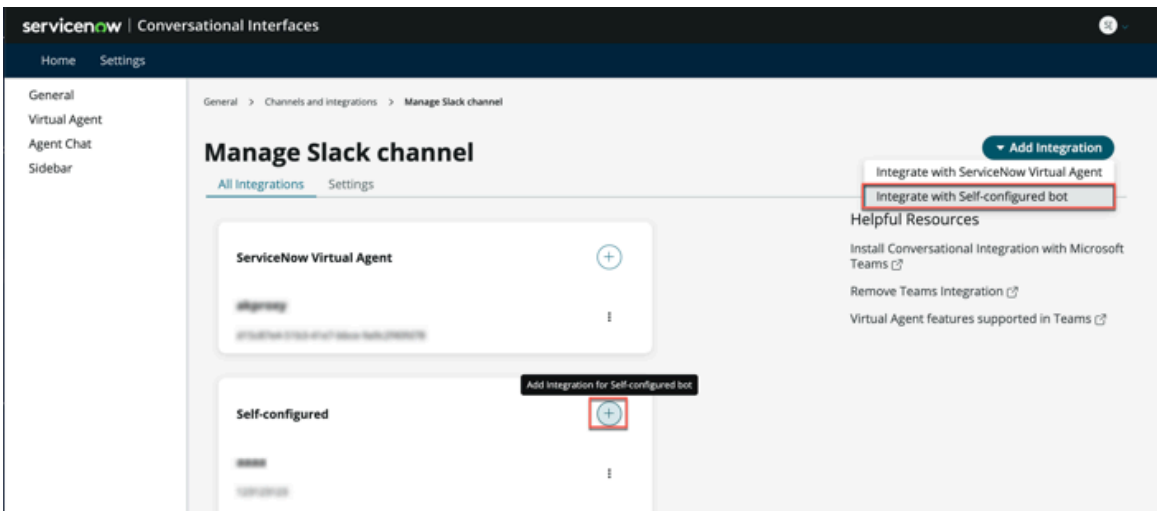


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 chaque instance supplémentaire ServiceNow à intégrer, répétez les étapes 1 et 2.

Si vous souhaitez intégrer votre ServiceNow instance à un autre Slack bot, sélectionnez l'icône Plus en regard du bot autoconfiguré ou sélectionnez le bouton **Ajouter une intégration** sur la page Gérer le canal Slack et sélectionnez **Intégrer au bot autoconfiguré**.



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 marque et personnalisez les messages autoconfigurés 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 (Slack)

Procédure

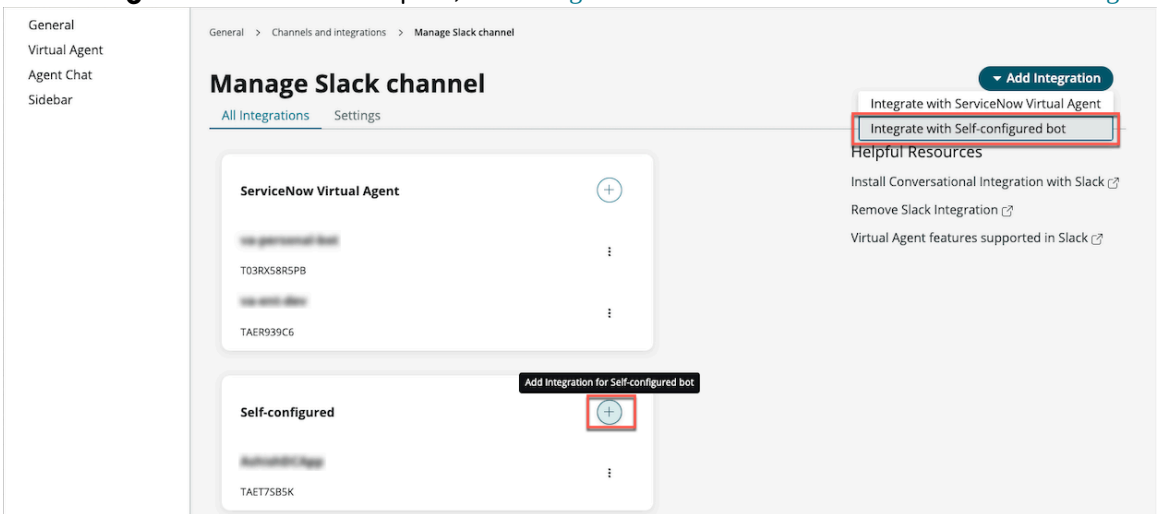
1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sélectionnez **Gérer** sur la Slack vignette.

Si vous souhaitez intégrer votre ServiceNow instance à un autre Slack bot, sélectionnez l'icône Plus en regard du bot autoconfiguré ou sélectionnez le bouton **Ajouter une intégration** sur la page Gérer le canal Slack et sélectionnez **Intégrer au 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.

autoconfiguré. Pour en savoir plus, voir Intégrer votre ServiceNow instance à un bot autoconfiguré



Lorsque vous sélectionnez **Gérer**, vous êtes redirigé vers la page Gérer le canal Slack où vous pouvez gérer les bots.

4. Sélectionnez l'icône Gérer l'agent puis sélectionnez **Gérer l'agent**.
   Vous êtes redirigé vers la page de configuration du bot pour le bot sélectionné.
5. Sélectionnez l'onglet **Configuration** pour personnaliser votre bot autoconfiguré.
   Pour plus d'informations sur la personnalisation de votre bot autoconfiguré, reportez-vous à la section Configurer les marques de votre bot autoconfiguré.
6. Sélectionnez l'onglet **Messages** bot pour créer et modifier un message bot.
   Pour plus d'informations, consultez Créer des messages de bot.

Supprimer l'intégration du bot autoconfiguré avec Slack

Supprimez l'intégration de bot autoconfigurée 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

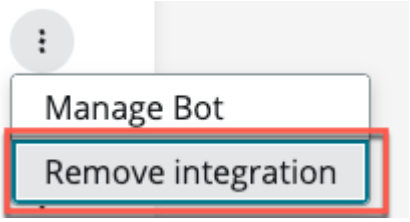
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégration, dans la Slack vignette, sélectionnez **Gérer**.
4. Sur la page Gérer le canal Slack, recherchez l'intégration de bot autoconfigurée à supprimer de votre ServiceNow instance, sélectionnez l'icône Gérer puis sélectionnez **Supprimer l'intégration**.

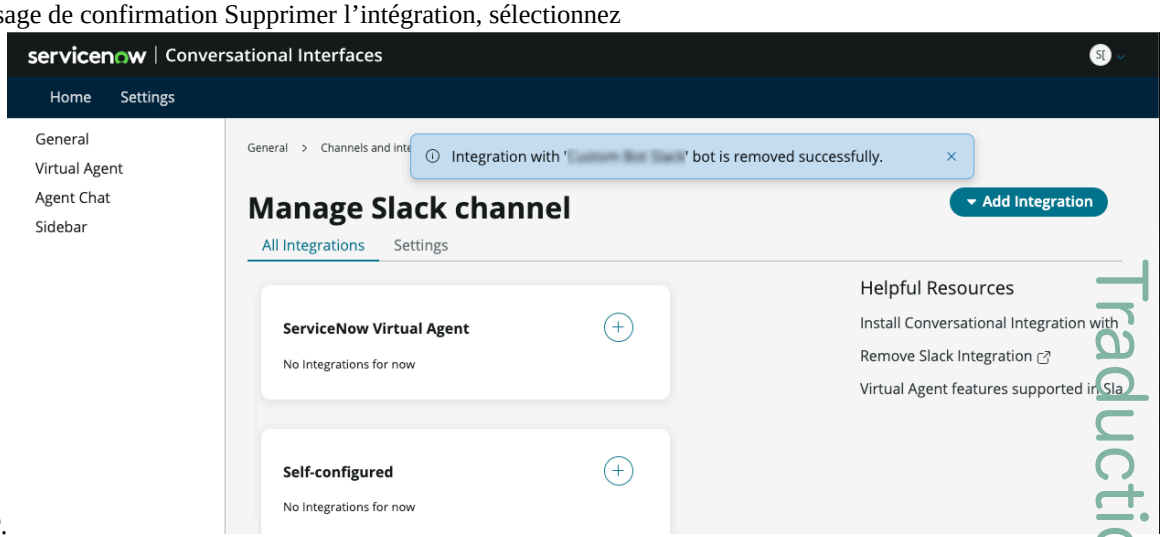
Traduction automatique

© 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 au bot autoconfiguré



5. Dans le message de confirmation Supprimer l'intégration, sélectionnez



Supprimer.

L'intégration du bot autoconfiguré avec Slack a été supprimée avec succès.

Configurer Agent virtuel les paramètres pour Slack

Configurez vos Slack bots intégrés à Agent virtuel pour activer les notifications, lier les ServiceNow profils d'utilisateurs et configurer des messages système et des actions contextuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 **Gérer**.
4. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
5. Faites glisser le commutateur **à bascule 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'utilisateurs ServiceNow** est sélectionné par défaut et désactivé pour toute autre modification. Cette option relie automatiquement tous les comptes actifs ServiceNow au bot associé 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.

6. **Configurez les paramètres de messagerie globaux**.

   Remarque :
   Toute modification apportée à ces paramètres sera répercutée 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 plus d'informations sur la mise à jour d'une action contextuelle, reportez-vous à la section Actions contextuelles pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées.

Configurer les marques de votre Agent virtuel bot dans Slack

Vous avez la possibilité de personnaliser la personnalisation par défaut ServiceNow de votre Slack Agent virtuel. Vous pouvez modifier le nom et l'icône du bot de production.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Remarque :
La fonctionnalité de marque est disponible à Slack partir de la version Store d'août 2022 et est compatible avec la Tokyo version et les versions ultérieures. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils sont sur la Tokyo version familiale et qu'ils ont téléchargé la version August Store pour que l'application Intégration conversationnelle de Slack utilise cette fonctionnalité.

Assurez-vous de définir la `com.glide.cs.enable_slack_branding` propriété système sur vrai avant de configurer les paramètres de marque de votre bot.

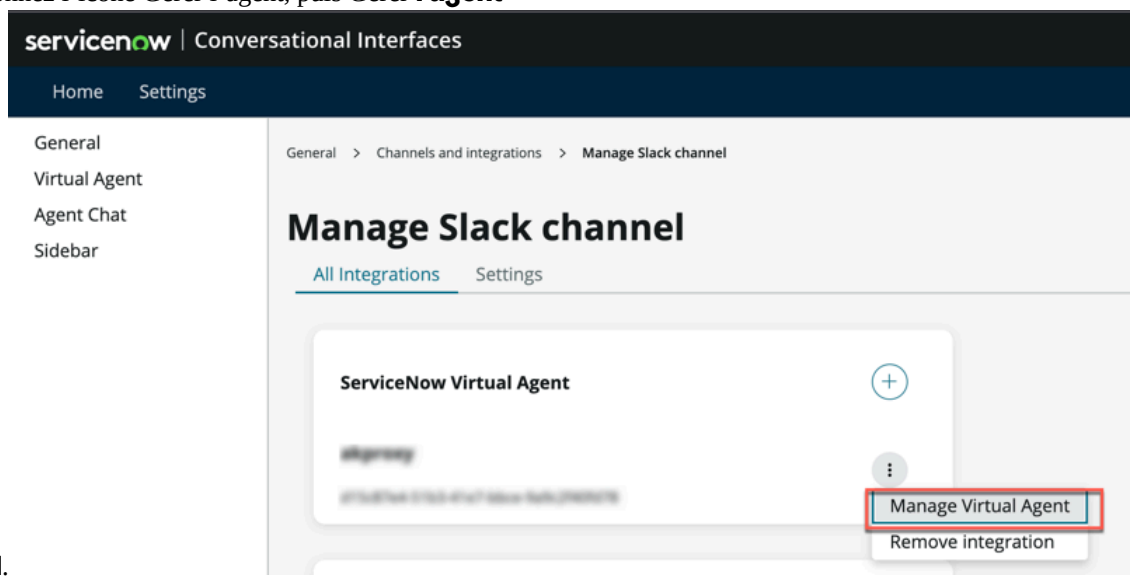
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sur la page **Paramètres généraux** , sous **Canaux et intégrations**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Sur la page Canaux et intégrations, dans la Slack 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.

4. Sélectionnez l'icône Gérer l'agent, puis Gérer **l'agent virtuel**.



5. Dans l'onglet Marquage, indiquez les champs suivants :

   - **Nom de l'agent** : nom qui apparaît dans le corps de la Slack conversation.

     Sur la page Configurer l'intégration de votre bot dans Slack , remplacez le nom de l'agent par défaut par un nom d'agent de votre choix, puis sélectionnez **Enregistrer**.

     Remarque :

     - Si vous souhaitez rétablir le nom d'agent par défaut, supprimez le nom d'agent que vous avez fourni et sélectionnez **Enregistrer**. Le nom de l'agent est extrait du nom d'agent disponible dans Slack l'Admin Center.
     - Si vous souhaitez que le nom de votre bot soit différent de l'en-tête et du panneau de gauche, indiquez un nom différent.

   - **Nom de l'application** : nom apparaissant dans l'en-tête Slack et sur le panneau de gauche.

     Pour changer le nom de l'application dans l'en-tête et le Slack panneau de gauche, procédez comme suit.

     - 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, sélectionnez l'onglet **Configuration** et accédez à la section Utilisateur bot.
     - Sélectionnez **Modifier** pour modifier le nom du bot.
     - Dans la fenêtre contextuelle Modifier le nom du bot, remplacez le nom du bot par un nom de votre choix et sélectionnez **Enregistrer les changements**.

       Remarque :
       Si vous souhaitez que le nom de l'agent soit cohérent avec le nom de l'agent dans le corps de la conversation, fournissez le même nom d'agent.

   - **Icône de l'agent Slack** : icône qui apparaît dans le corps de la conversation 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.

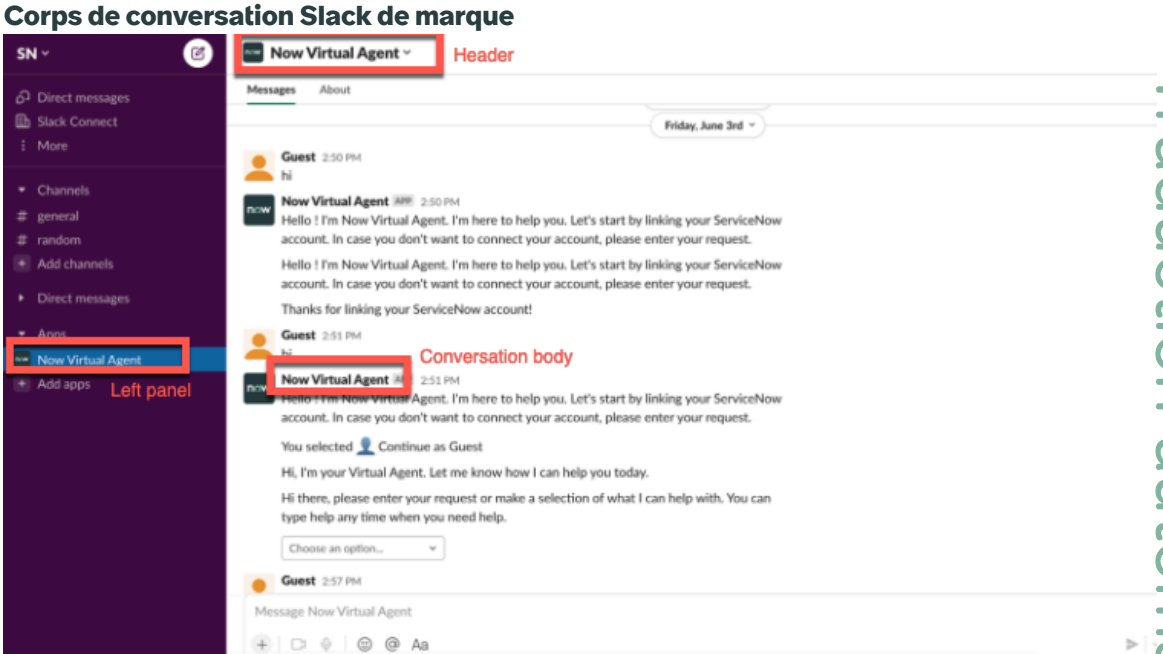
- **Utiliser l'icône par défaut** : sélectionnez la case **d'option Utiliser l'icône par défaut** et sélectionnez **Enregistrer** pour remplacer l'icône de l'agent par l'icône par défaut.
- **Utilisez l'icône personnalisée** :

  Sélectionnez la case **d'option Utiliser une icône personnalisée** pour changer l'icône du Slack bot et sélectionnez **Enregistrer**.

  Il existe deux façons de télécharger une icône d'image.

  - Sélectionnez **Joindre une image** pour rechercher une icône d'image, puis sélectionnez **Enregistrer**.
  - Sélectionnez **Utiliser l'URL de l'image à la place** pour fournir une URL de l'icône de l'image et sélectionnez **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, dans l'en-tête Slack et dans le volet gauche et que l'icône du bot est mise à jour uniquement dans le corps de la conversation.

Configurer les marques de votre bot autoconfiguré

Configurez la personnalisation de votre application autoconfigurée Slack . Vous avez la possibilité de personnaliser la personnalisation par défaut ServiceNow du nom et de l'icône de l'agent Slack autoconfiguré.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir terminé l'intégration de l'Agent virtuel à un bot autoconfiguré dans Slack avant de personnaliser les options de marque.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Slack .
2. Sélectionnez **Vos applications** et sélectionnez un bot à partir duquel vous souhaitez modifier les paramètres de marque.
3. Accédez à la **Paramètres** > **Informations de base** > **Afficher les informations**.
4. Dans la section Informations d'affichage, 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 en carrés compris entre 512 px par 512 px et 2 000 px par 2 000 px.

   d. **Couleur d'arrière-plan** : couleur d'arrière-plan de l'icône de votre bot lorsqu'elle est sur le corps de la conversation.
   e. **Description longue** : description de votre bot autoconfiguré à afficher sur la page détaillée de votre application.
5. Sélectionnez **Enregistrer les changements**.

Pré-lier Agent virtuel les demandeurs avant l'intégration avec Slack

Pré-liez vos Agent virtuel demandeurs à une ServiceNow instance avant qu'ils n'exécutent le Intégration conversationnelle de Slack. Le pré-lien 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 de l'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
- L'un des rôles d'administrateur suivants Slack :
  - Administrateur général
  - Administrateur d'application
  - Administrateur d'application dans le cloud
- administrateur ou schedule_admin pour modifier le script de la tâche planifiée

Traduction automatique

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

Lorsque l'option **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** est activée sur la page de l'interface utilisateur d'intégration des applications de messagerie, un lot contenant jusqu'à 10 000 utilisateurs 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 le pré-lien automatique par lots, désactivez l'option **Lier automatiquement les profils d'utilisateur ServiceNow** sur la page de l'interface utilisateur d'intégration des applications de messagerie.

La pré-liaison par lots de vos Agent virtuel utilisateurs à une instance avant l'intégration ServiceNowSlack avec inclut les avantages suivants :

- Les 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 virtuel fichier .
- Si un utilisateur est pré-lié et lorsque Slack les notifications sont activées dans l'application, les notifications sont poussées vers l'application même s'il n'est pas connecté à un Slack compte.

Le pré-lien par lots se produit automatiquement via la **tâche planifiée Tâche de pré-lien quotidien 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 d'exécution de la tâche planifiée par défaut, accédez au formulaire Exécution de script **planifiée de la tâche de pré-lien quotidien Slack** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez la **tâche planifiée Tâche de pré-lien quotidien Slack** et cliquez pour ouvrir le formulaire Exécution de script planifiée pour l'enregistrement sélectionné.
3. Dans le champ **Exécuter** , 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 **le fuseau horaire**, voir 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 mettre en avant des rubriques importantes et courantes pour une consommation rapide par les utilisateurs au cours d'une conversation avec le Slack bot. Vous pouvez configurer jusqu'à six rubriques promues différentes à afficher sur le message d'accueil du Slack canal.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou va_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sur la page des paramètres d'Agent virtuel, accédez aux messages d'accueil personnalisés et à la configuration, puis sélectionnez **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.

Les rubriques mises en avant que vous avez configurées précédemment 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 widget de messagerie instantanée, Microsoft Teams et 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 widget de messagerie instantanée, suivez la procédure ci-dessous.

3. Sur la page Messages d'accueil personnalisés et configuration, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez 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.
Actifs	Activez ou désactivez l'expérience de messagerie instantanée.
Ordre	Ordre dans lequel les rubriques promues doivent apparaître 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, il Slack récupère les rubriques de configuration et les rubriques promues définies dans cette expérience. Ce changement n'affectera pas le widget de messagerie instantanée, qui héritera toujours des rubriques de configuration et des rubriques promues définies dans l'expérience de messagerie instantanée par défaut.

5. Sélectionnez **Créer une expérience personnalisée**.
6. Ajoutez des rubriques promues dans le formulaire d'expérience de messagerie instantanée Slack que vous avez créé.
   Vérifiez la longueur en caractères de vos rubriques mises en 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 d'expérience de messagerie instantanée, sélectionnez l'onglet **Rubriques mises en avant**, puis sélectionnez **Ajouter une**Slack rubrique.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

   Créer de nouvelles rubriques mises en avant

Champ	Description
Sujet	Nom de la rubrique en cours de choix. Utilisez l'icône de recherche pour choisir une rubrique.
Ordre	Donnez l'ordre de la rubrique choisie.

   Remarque : Comme pour le widget de messagerie instantanée, vous pouvez configurer un maximum de six rubriques promues pour le Slack canal.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Démarrez une conversation avec le Slack bot et vous devriez pouvoir 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.

Utilisation Now Assist dans les Agent virtuel conversations avec Slack

Le Now Assist vous offre l'expérience conversationnelle basée sur le grand modèle de langage (LLM) lors de vos conversations avec un Agent virtuel Now bot ou un 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 à Slack.

Intégrer Slack à Agent virtuel

Vous pouvez intégrer Agent virtuelSlack le Agent virtuel Now bot ou un bot autoconfiguré.

Pour faciliter l'intégration Slack à , reportez-vous à la Agent virtuel Now section Intégration de l'Agent virtuel ServiceNow à Slack.

Pour une intégration Slack à un bot autoconfiguré, reportez-vous à la section Intégration d'un bot autoconfiguré à l'espace Slack de travail.

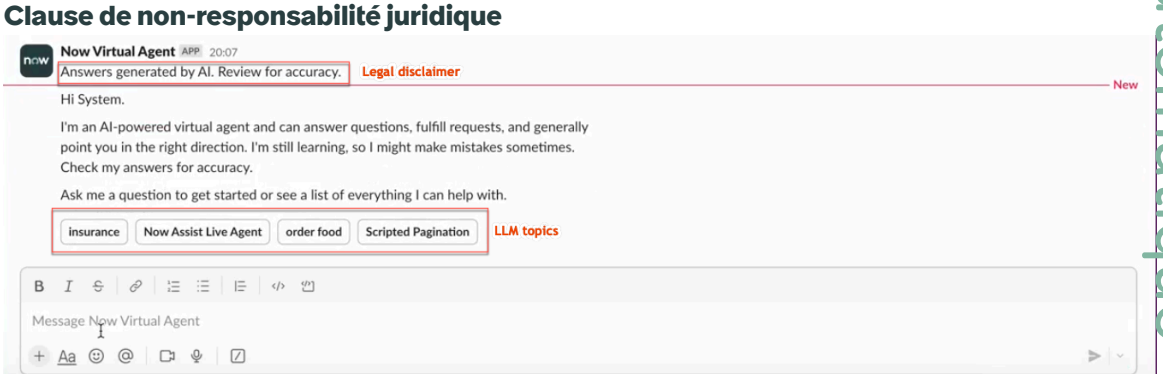
Expérience conversationnelle avec Now Assist dans Slack

Le offre Now Assist 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 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 *`support-system-action`* propriété du 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**

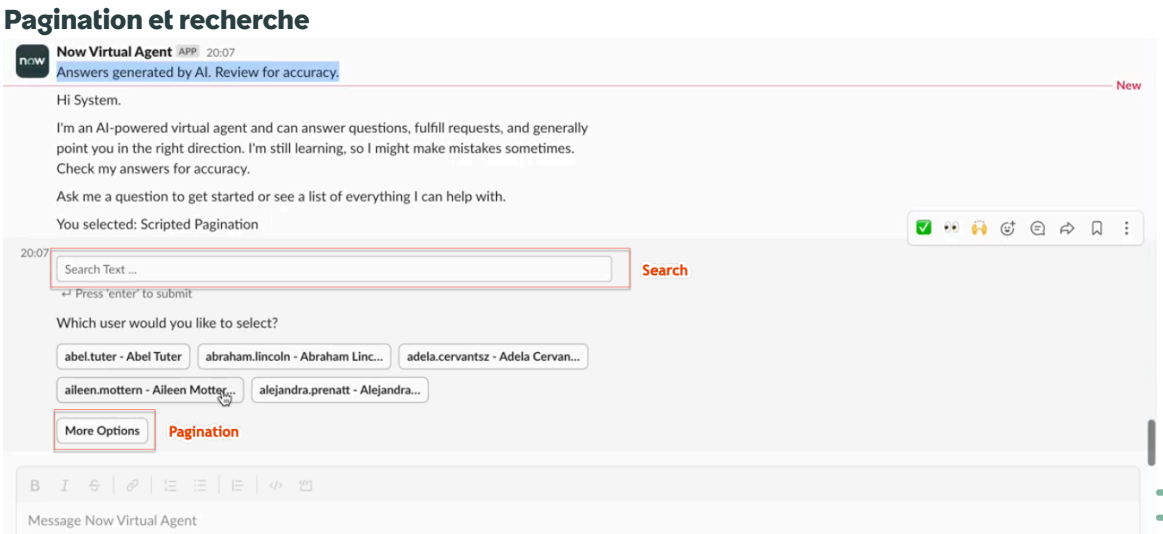
  Vous pouvez parcourir plusieurs pages de choix et rechercher des éléments ou des utilisateurs spécifiques à l'aide de la barre de recherche.

  Lorsque vous sélectionnez une rubrique compatible LLM, la barre de recherche s'affiche avec les choix disponibles liés à la rubrique sélectionnée et au 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'aide du bouton **Autres options** . Si vous souhaitez revenir aux choix précédemment répertoriés, 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 sélectionner 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 de 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 **vrai**.
- *picker_pagination_limit*: définit la valeur limite de page d'un adaptateur pour l'affichage des choix. La valeur maximale de limite de pages pouvant être définie pour une carte est **de 100**.

  Par exemple, si une rubrique compte 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 compte plus de 100 choix disponibles lorsque la limite est définie sur 100, le bouton **Plus d'options** s'affiche.

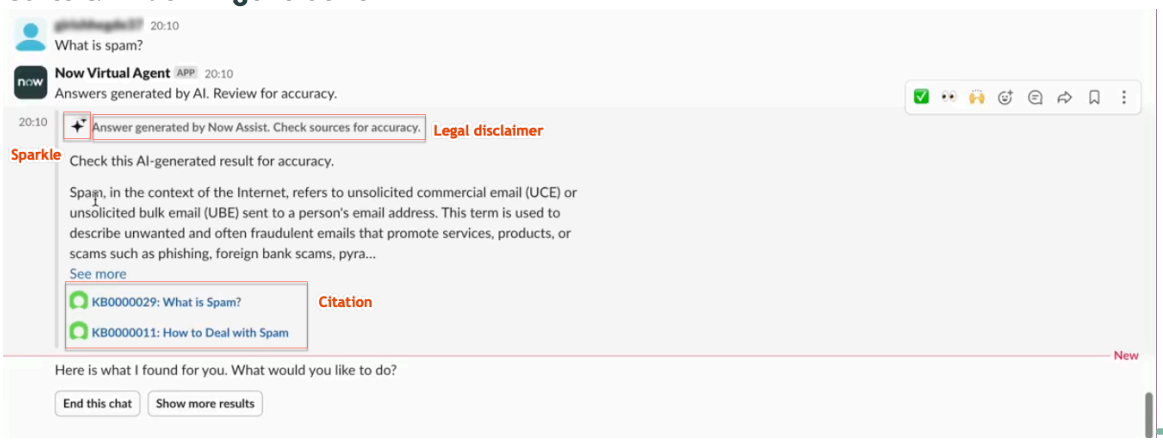
- **Carte QnA de l'IA générative**

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 de carte. La réponse s'affiche avec une image scintillante, 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 Slack la section Activer Now Assist dans pour Agent virtuelSlack.

Activer Now Assist dans pour Agent virtuelSlack

Activez l'expérience conversationnelle basée sur le grand modèle de langage (LLM) avec Now Assist dans votre Agent virtuel intégration à Slack.

Avant de commencer

Assurez-vous de permettre Recherche IA d'avoir Now Assist des conversations à l'aide du Now LLM Service. Pour plus d'informations sur l'activation Recherche IA, reportez-vous à la section Enable AI Search for Next Experience .

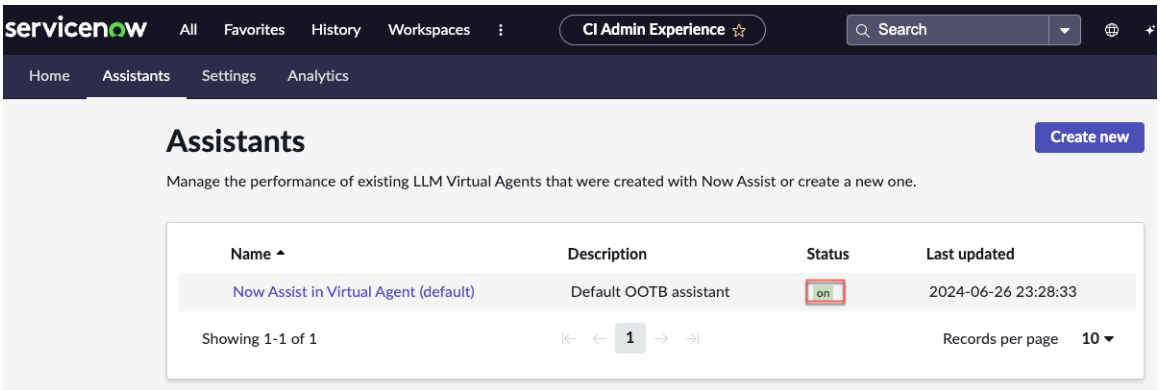
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à la Now Assist page Fonctionnalités en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités de Now Assist**.
   - **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités**.
2. Dans 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 dirigé vers la page Assistants pour sélectionner le Agent virtuel. Par exemple, **Now Assist dans Agent virtuel (par défaut).**
5. Sélectionnez un Agent virtuel de votre choix.

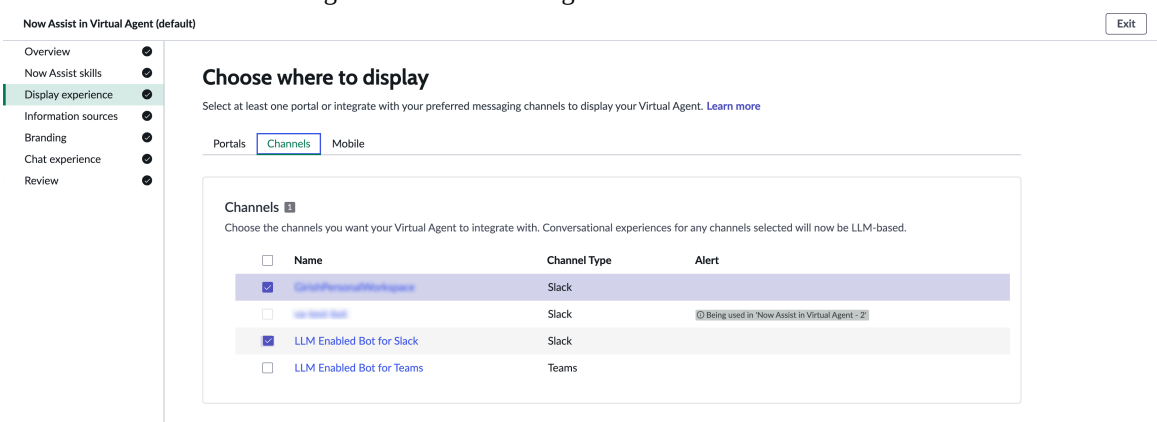
Traduction automatique

© 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 l'élément Agent virtuel que vous choisissez est intégré à l'espace de travail avant de Slack sélectionner.

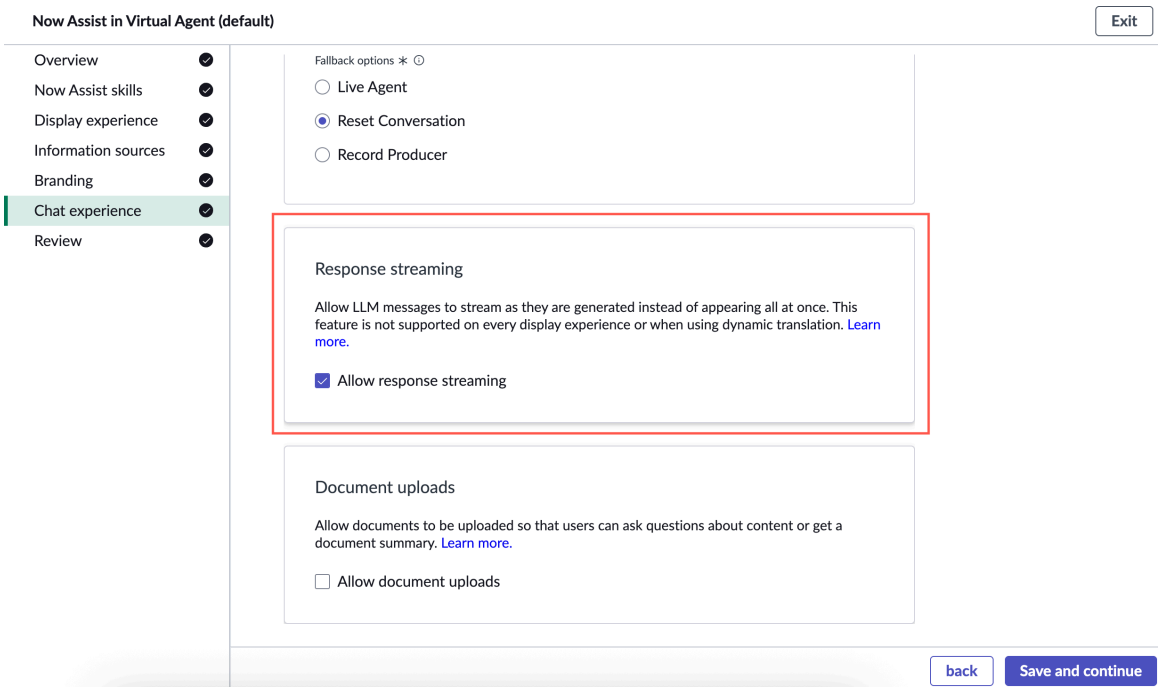
6. Sur la page de l'agent, accédez à **Afficher l'expérience** > **Canaux** dans le panneau.
7. Sélectionnez les canaux à intégrer Now Assist au .Agent virtuel



8. Sur la page de l'agent, accédez à **Expérience de messagerie instantanée** > **Expérience de messagerie instantanée** dans le panneau.
9. Faites défiler la page vers le bas jusqu'à la section Diffusion des réponses et cochez la case **Autoriser la diffusion des réponses** .

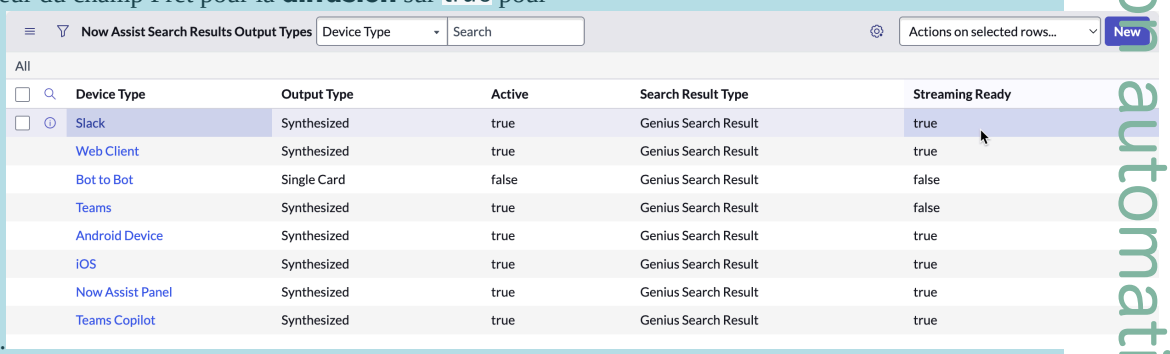
Traduction automatique

© 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.



Important :

Dans la table Type de sortie des Now Assist résultats de recherche [now_assist_va_search_results_output_type], définissez la valeur du champ Prêt pour la **diffusion** sur true pour Slack.



10. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Réponse synthétisée dans les Slack conversations

Les réponses synthétisées dans les Slack conversations offrent une expérience plus intelligente grâce aux résultats basés sur les grands modèles de langage (LLM) résumés dans une réponse unique permettant aux utilisateurs de consulter les informations de manière conversationnelle et d'éviter de parcourir les carrousels.

Avec les réponses synthétisées implémentées dans Slack les conversations, l'expérience utilisateur est améliorée de plusieurs façons pour que la réponse contienne les éléments et les informations les plus pertinents, tels que :

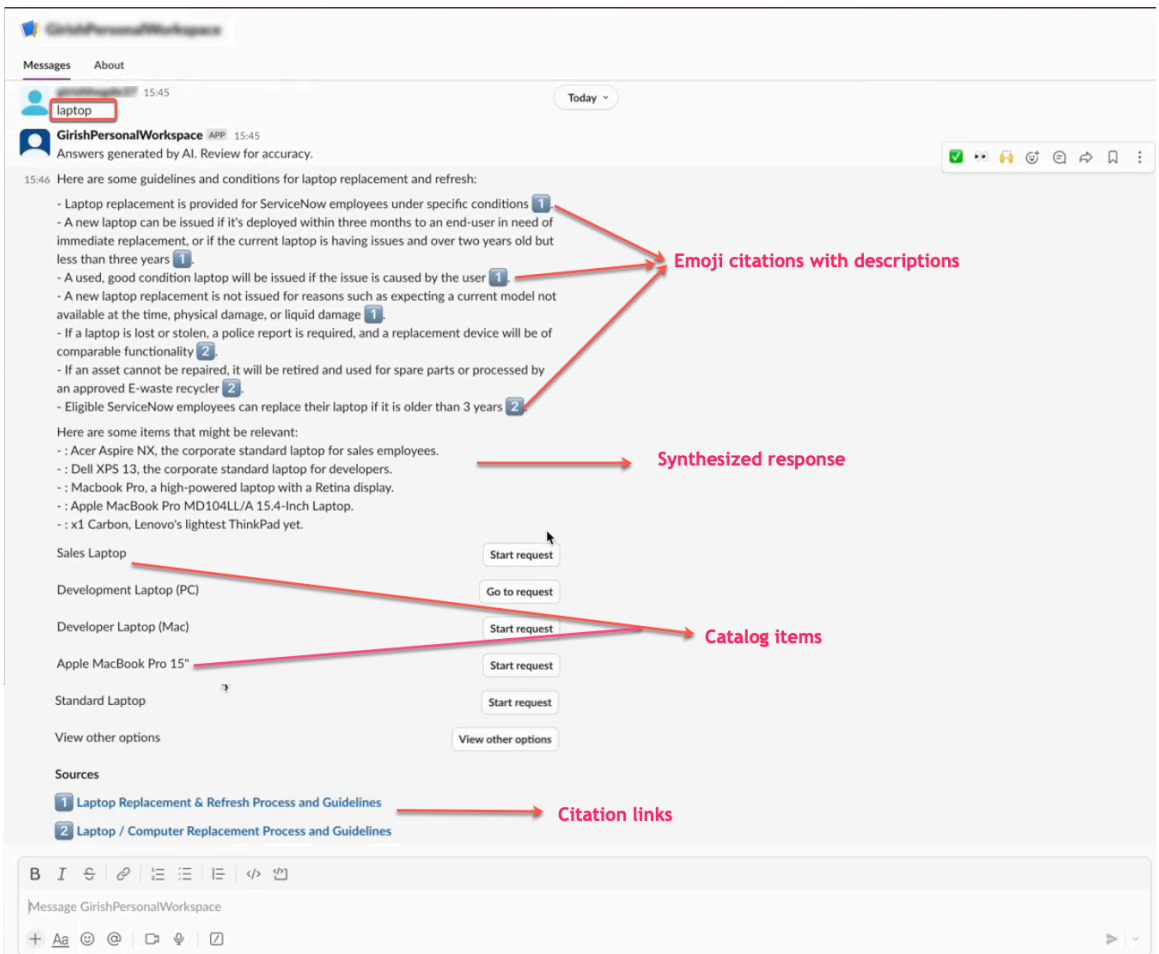
- Renvoi de plusieurs résultats Genius et rubriques au format carrousel.
- Fournir une recherche unifiée entre les rubriques et les éléments de catalogue.
- fournissant un pipeline de plusieurs questions-réponsesBase de connaissances qui permet de transmettre plusieurs extraits de plusieurs Base de connaissances articles au LLM comme contexte pour la génération de 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.

La réponse synthétisée globale aide les utilisateurs à faire l'expérience d'un flux conversationnel qui comprend l'intention de la requête, effectue des recherches dans différents types d'enregistrements et résume les résultats dans une réponse unifiée et facile à utiliser.

Lorsque vous démarrez une conversation Slack et posez une question, avec Now Assist cette option activée, vous recevez un résumé de la réponse avec des éléments de catalogue et des rubriques, suivis des liens de citation. Par exemple, si vous saisissez un ordinateur portable de commande dans vos conversations, les réponses s'affichent dans un format synthétisé.



Lorsque vous sélectionnez le bouton **Afficher d'autres options** , il obtient la liste des articles et catalogues disponibles Base de connaissances , que vous pouvez sélectionner et parcourir les détails.

Réponse synthétisée en flux continu

La diffusion en continu des réponses synthétisées dans les Slack conversations offre une interaction plus rapide et une expérience utilisateur plus engagée avec des mises à jour en temps réel pendant le traitement des messages. Pour en savoir plus sur la diffusion des réponses, reportez-vous aux sections Réponses de diffusion de messagerie instantanée et Gérer l'expérience de messagerie instantanée d'un assistant.

Pour activer la diffusion des réponses dans les conversations, reportez-vous à Slack la section Activer Now Assist dans pour Agent virtuelSlack. Avec la diffusion des réponses activée dans Slack les conversations, vous pouvez bénéficier des améliorations 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.

- Réduction de la latence dans les conversations
- Augmentation de l’engagement
- Capacité à gérer efficacement des requêtes plus longues ou plus complexes

Agent virtuel Fonctionnalités prises en charge dans les Slack conversations

Agent virtuel Les fonctionnalités telles que Recherche IA les résultats, Agent virtuel les notifications et Concepteur d'agent virtuel les contrôles pour la création de Agent virtuel 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 à liens multiples dans les conversations. Pour en savoir plus sur la génération Agent virtuel des Recherche IA résultats, reportez-vous à la section Améliorer l’expérience utilisateur avec Recherche IA. La configuration par défaut Recherche IA pour Agent virtuel active les résultats de recherche pour les questions-réponses (base de connaissances) et les éléments de catalogue.

Navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée

Dans Agent virtuel les conversations sur Agent actif l’application, les liens vers les enregistrements s’ouvrent ServiceNow automatiquement dans les Slack portails du système de base, y compris les liens affichés dans les cartes de sortie, Agent virtuel les notifications et Recherche IA les 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 des fournisseurs [sys_cs_provider_application] sont prioritaires sur la table Connexions [sys_cs_provider] et sont donc remplacées.

Localisation de la messagerie instantanée 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 session soit différente.

La traduction des réponses dans la langue de la conversation est effectuée à l’aide de la fonction gs ::getMessageLang(str, lang), à partir de Slack laquelle la langue récupérée passe par cette fonction en tant que paramètre. Le processus de traduction fonctionne avec les trois cas d’utilisation suivants, 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.

- Le module d'extension de langue demandé est disponible dans l'instance ServiceNow .

  Lorsque le module d'extension de 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 demandée 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 **faux**. Définissez-le sur **vrai** pour activer le mécanisme de secours. Pour plus d'informations, consultez Set a fallback language .

- Le module d'extension de langue demandée est absent, mais le secours n'est pas défini/activé.

  Lorsque le module d'extension de 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 de saisie de l'utilisateur et de réponse d'agent dans Slack

Les Concepteur d'agent virtuel contrôles d'entrée de l'utilisateur et les réponses d'agent pour la création de rubriques de conversation sont pris en charge dans Slack les conversations, y compris la réponse d'agent de table et le contrôle de carte qui peut afficher des images.

Concepteur d'agent virtuel Contrôles d'entrée de l'utilisateur et réponses de bot

À partir de la version 2.0.0, les contrôles de réponse de carte et de bot vidéo sont pris en charge dans les Slack 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, voir Concepteur d'agent virtuel Contrôles de saisie de l'utilisateur et Concepteur d'agent virtuel Réponses d'agents, respectivement.

Charger plusieurs types de fichiers

À partir de la version 5.0.2, vous pouvez télécharger plusieurs fichiers image (jusqu'à 10 fichiers) à partir de votre bureau ou en fournissant le lien valide pour une rubrique de sélection d'images dans Agent virtuel. Vous pouvez également partager plusieurs fichiers (jusqu'à 10 fichiers) vers une Agent virtuel rubrique via un lien ou en le téléchargeant depuis votre bureau.

Pour charger plusieurs fichiers image ou autres pièces jointes au cours de votre conversation avec le bot, sélectionnez respectivement **Types de fichiers image** ou **Tous les types de fichiers** .

Remarque :
Vous pouvez également partager plusieurs fichiers avec un Agent actif fichier .Slack

Agent virtuel Notifications prises en charge dans Slack

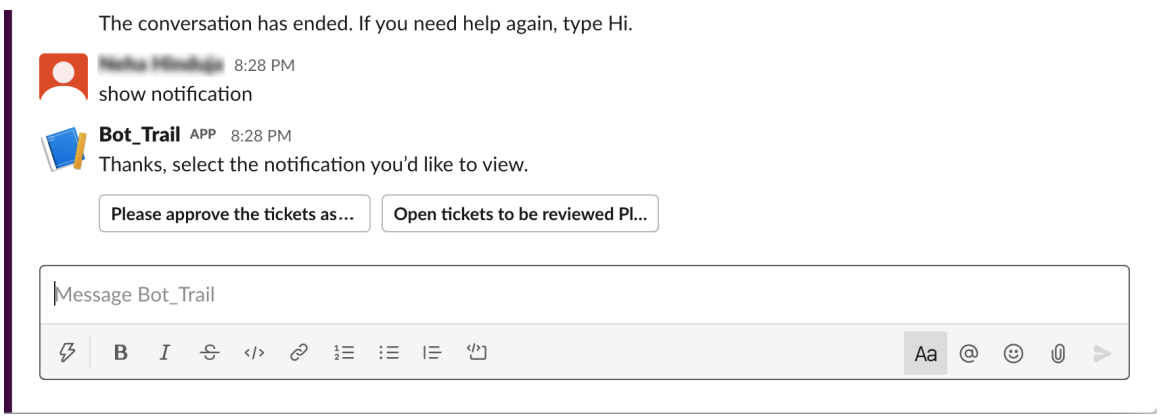
Slack L'application prend en charge Agent virtuel les notifications pendant les conversations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des abonnements
  - Demandeurs : utilisez la commande **notification** (ou **notifications**) pour vous abonner aux notifications ou vous 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 de répondre à la notification, comme ajouter un commentaire ou demander un agent actif.
- Remise de notification
  - Les notifications de message sont remises immédiatement aux utilisateurs finaux, même si l'utilisateur discute avec un agent virtuel ou actif.
  - Les notifications exploitables ne sont émises que lorsque l'utilisateur n'est pas dans une conversation active avec un agent virtuel ou actif. Les utilisateurs peuvent choisir les options suivantes :
    - Consultez les notifications ultérieurement à l'aide de la commande **show notification** .

      Par exemple, la commande **Afficher la notification** permet aux utilisateurs de sélectionner la notification qu'ils souhaitent afficher.



    - Effectuez ou ignorez 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 **Afficher la notification** .

Pour en savoir plus sur les notifications, reportez-vous à Agent virtuel 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 l'in Agent virtuelIntégration conversationnelle de Slack.

Fonctionnalités non prises en charge

Agent virtuel ne prend pas en charge les fonctionnalités suivantes au cours d'une conversation dans Slack.

- Support de Connect
- Bloc de rubriques de géolocalisation

Traduction automatique

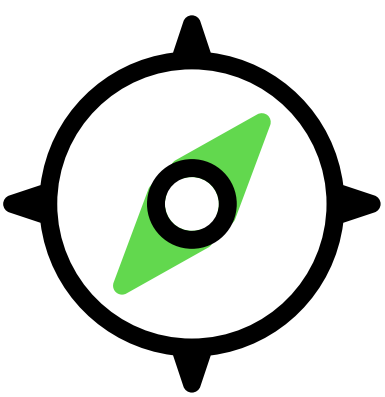
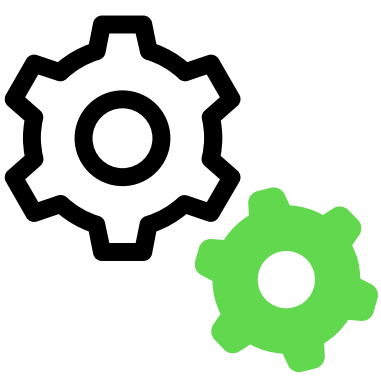
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Utilisez cette ServiceNow Store application pour héberger des Agent virtuel conversations par Twilio SMS afin de discuter avec un agent virtuel ou des agents actifs.

Introduction à Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Intégrez Intégration de Twilio à SMS conversationnel à l'Agent virtuel.	Installez et configurez votre Intégration de Twilio à SMS conversationnel implémentation.	Les agents et les demandeurs peuvent utiliser Intégration de Twilio à SMS conversationnel des agents et des demandeurs dans les portails de votre instance.

Explorer Intégration de Twilio à SMS conversationnel

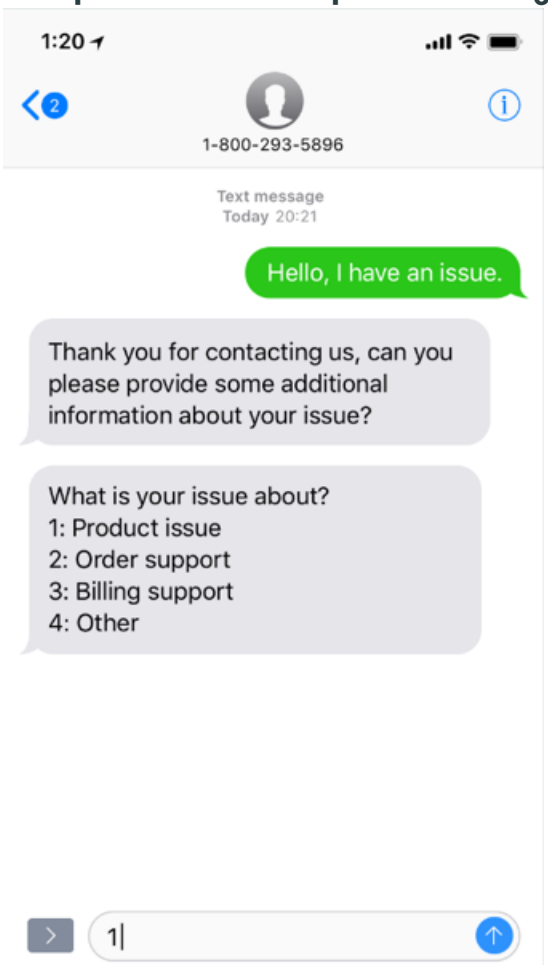
Intégration de Twilio à SMS conversationnel Permet aux utilisateurs d'engager la conversation en Agent virtuel envoyant un message à votre Twilio numéro de téléphone.

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 , vous pouvez créer des rubriques de Intégration de Twilio à SMS conversationnel conversation SMS dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'outil, reportez-vous à la section Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

Capture d'informations d'un utilisateur dans une conversation de messagerie instantanée par SMS

Contrôles pris en charge

Conversational SMS Integration with 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 Twilio conversations SMS :

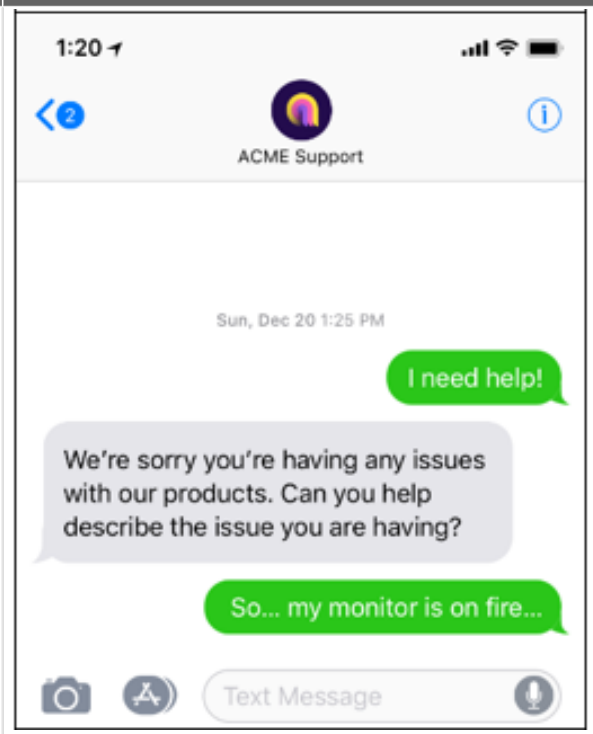
Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur saisit 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.

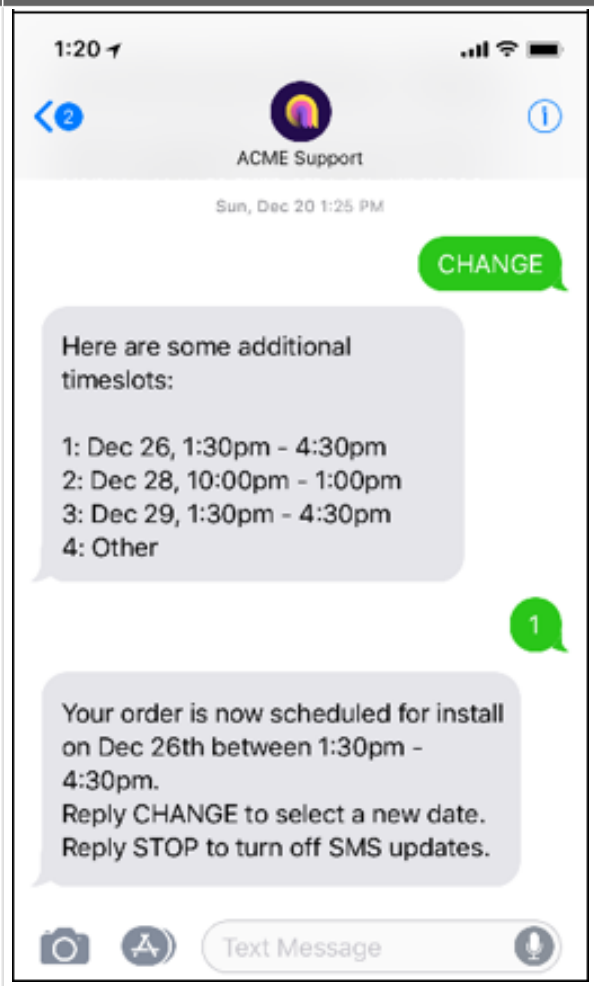
Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description
	
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément dans 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.

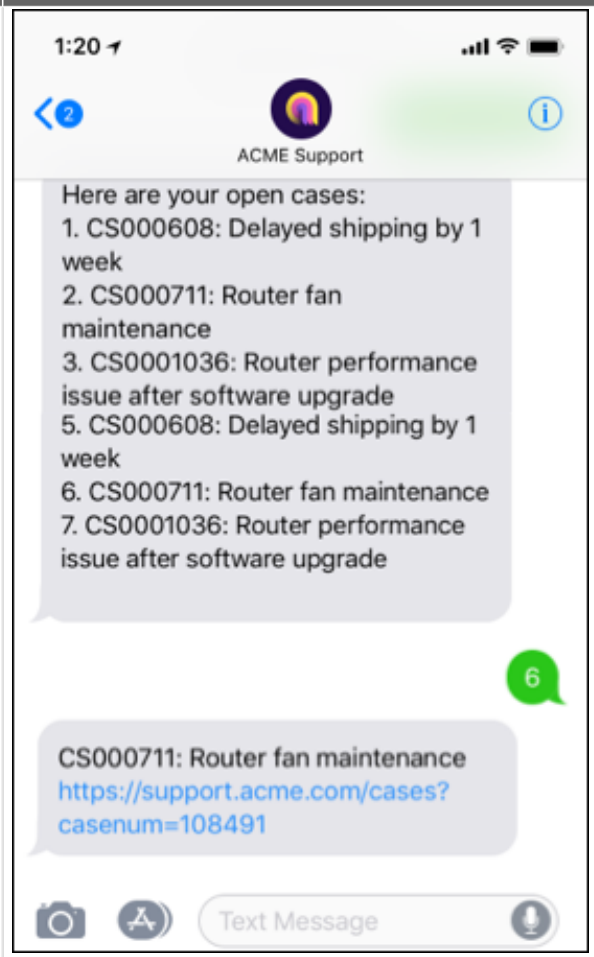
Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description
	
Choix dynamique	L'utilisateur sélectionne un élément dans une liste créée dynamiquement. Par exemple, l'utilisateur peut effectuer une sélection dans la liste des 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.

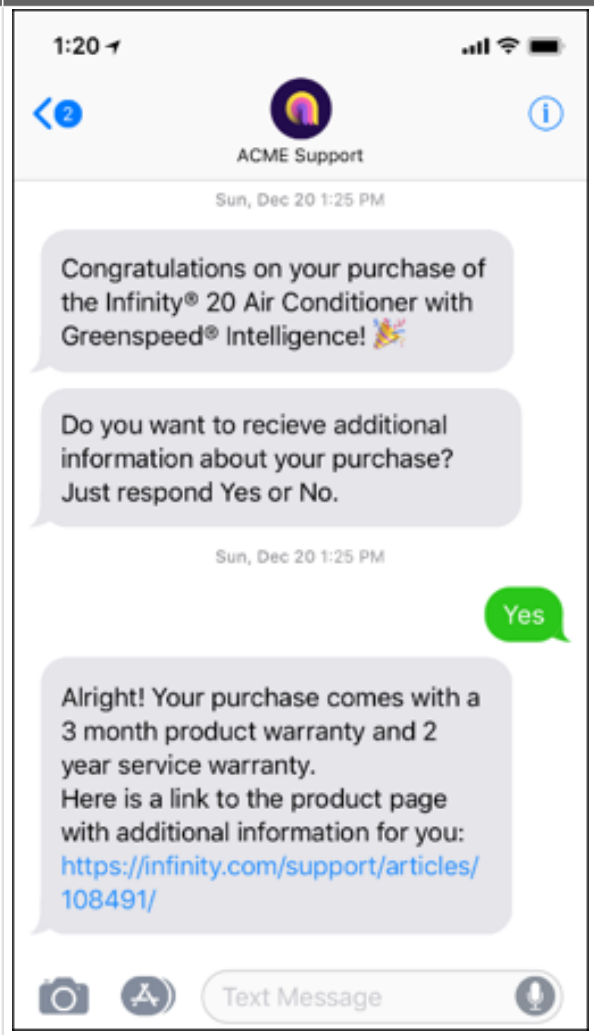
Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description
	
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne à l'agent. 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.

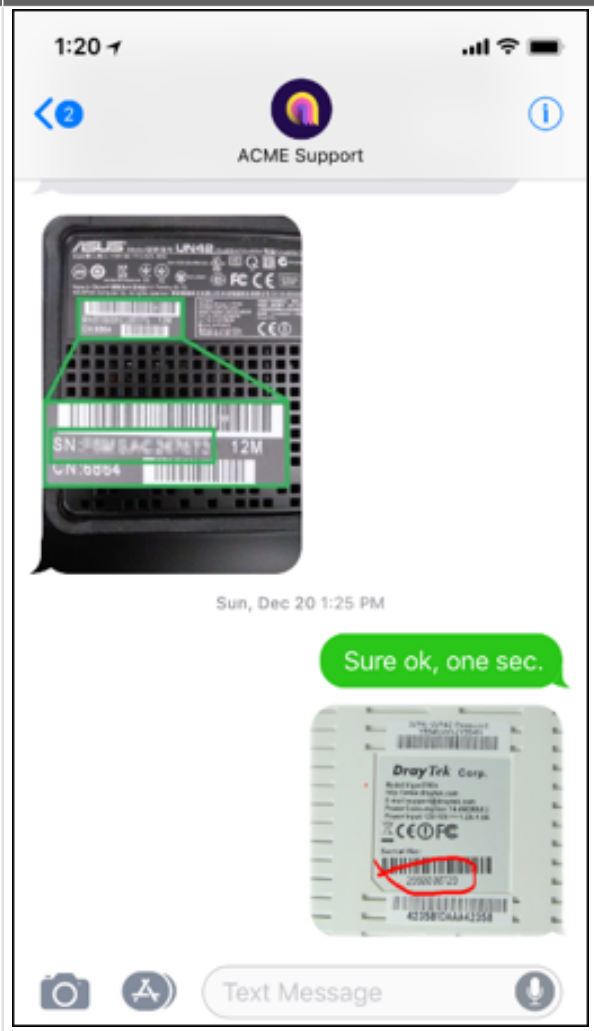
Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge (suite)

Contrôle de l'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 de l’entrée de l’utilisateur	Description
	

Pour plus d’informations sur la configuration des contrôles d’entrée utilisateur, consultez Contrôles d’entrée utilisateur du Concepteur d’agent virtuel.

Les réponses d’agent suivantes sont prises en charge dans les Twilio conversations SMS :

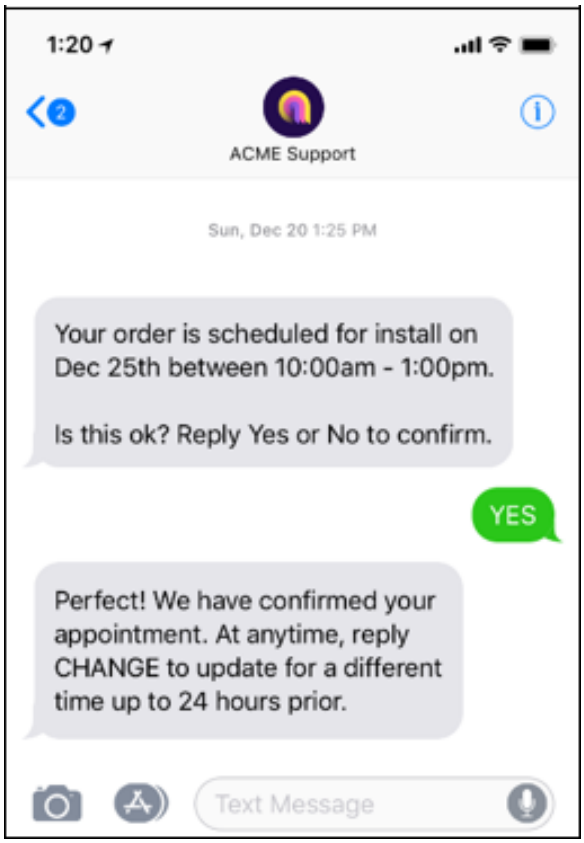
Réponses de l’agent prises en charge

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.

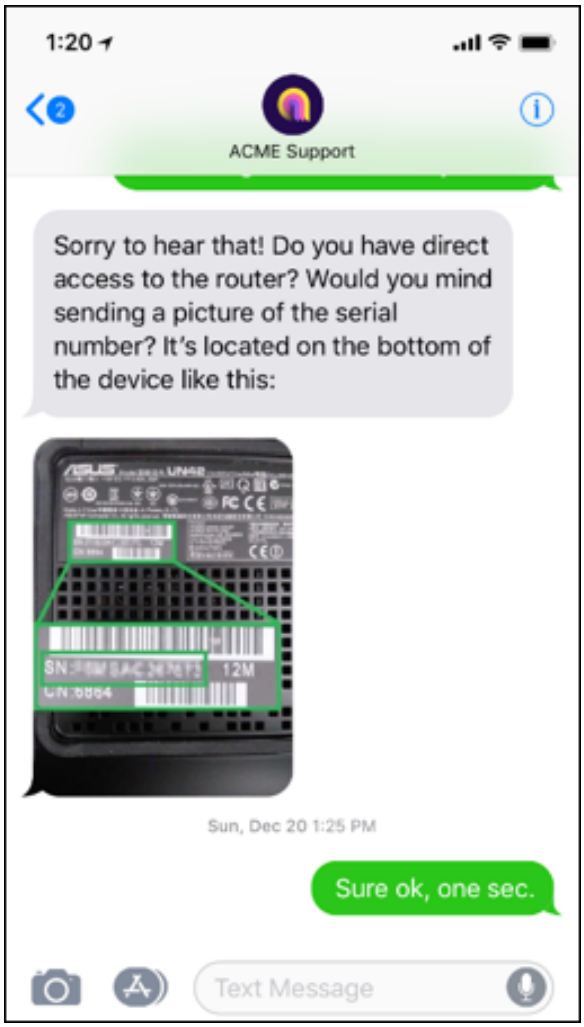
Réponses de l’agent prises en charge (suite)

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.

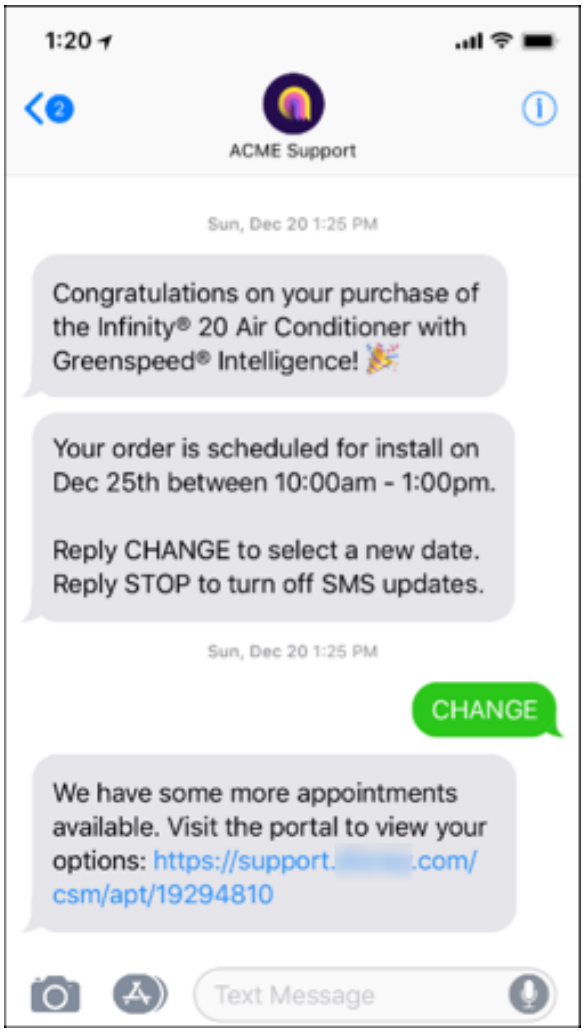
Réponses de l'agent prises en charge (suite)

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.

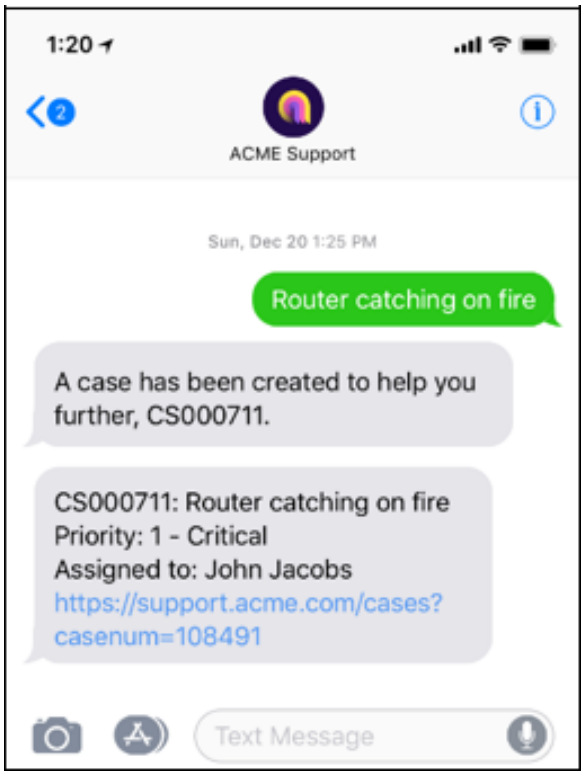
Réponses de l'agent prises en charge (suite)

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 de l'agent prises en charge (suite)

Réponse du bot	Description
	

Pour plus d'informations sur la configuration des réponses de bot, consultez Réponses de bot du Concepteur d'agent virtuel.

Les agents actifs peuvent utiliser les contrôles de réponse texte, carte et image pour répondre aux utilisateurs dans des conversations SMS.

Abonnements des utilisateurs aux notifications de mise à jour par SMS

À partir de la version 1.1.1, vos utilisateurs avec ServiceNow des comptes (sys_user des profils) peuvent choisir de démarrer 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 de comptes ServiceNow. Les autres destinataires, tels que les contacts des consommateurs et des clients, sont considérés comme des invités et ne peuvent pas recevoir de notifications sur les canaux de messagerie.

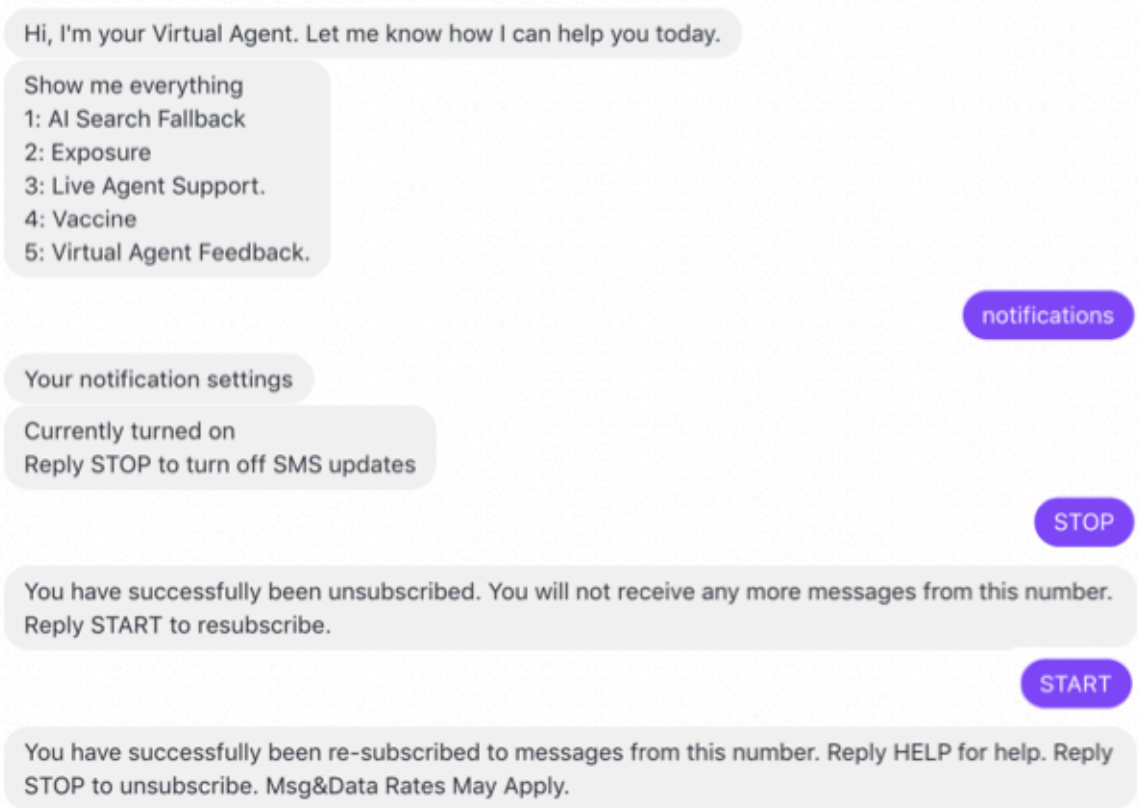
Pour respecter les réglementations en matière de confidentialité, les notifications de l'utilisateur sont désactivées par défaut. Les utilisateurs peuvent s'abonner ou modifier leurs paramètres de la manière suivante :

- Pour vérifier les paramètres de notification par SMS pour le compte, envoyez ce texte : `Notification`
- Pour recevoir des notifications par SMS, envoyez ce texte : `DÉMARRER`
- Pour arrêter de recevoir des 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 des notifications par SMS



Pour en savoir plus sur les Agent virtuel notifications, reportez-vous à la section Configuration des Agent virtuel notifications.

Pour plus d'informations sur la création de contenu pour une notification de messagerie, reportez-vous à la section Définir le Agent virtuel contenu des notifications.

Ce qu'il faut explorer ensuite

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

- Configurer Intégration de Twilio à SMS conversationnel
- Utiliser Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Configurer Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Installez Intégration de Twilio à SMS conversationnel à partir de , ServiceNow Store configurez-le, puis configurez l'authentification SMS.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer Intégration de Twilio à SMS conversationnel.

   Installez l'application à partir du ServiceNow Store.

2. Configurer Conversational SMS Integration with Twilio.

   Intégrez Twilio à Agent virtuel.

3. Configurer l'authentification SMS.

   Configurer l'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.

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Conversational SMS Integration with Twilio dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez l'application Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID.

   Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

Que faire ensuite

Configurer Conversational SMS Integration with Twilio.

Configurer Conversational SMS Integration with Twilio

Intégrez TwilioAgent virtuel afin de pouvoir participer à des conversations de bot SMS.

Avant de commencer

Avant de pouvoir configurer l'intégration de SMS conversationnels avec Twilio, procédez comme suit :

1. Assurez-vous de disposer des autorisations valides ServiceNow pour les produits et applications suivants :
   - Centre d'intégration
   - Spoke Twilio
   - Canal de service de SMS conversationnel
   - Conversational SMS Integration with Twilio

   Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou 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.

2. Installez les applications suivantes sur votre instance :
   - Centre d'intégration
   - Spoke Twilio
   - Canal de service de SMS conversationnel
   - 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

Procédure

1. Créez un enregistrement Vérification du message de hachage.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `hash_message_verification.list` et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Remplissez 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, tel que « Jeton d'authentification de l'application de test de SMS Twilio ».
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. Remplissez 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 SMS VA Twilio.
Fournisseur	Fournisseur du jeton d'authentification. C'est là qu'intervient Twilio.
Nom du groupe	Nom du groupe destinataire. Laissez ce champ vide.
Portail de services	Portail de services qui est associé à l'authentification du message. Laissez ce champ vide.
Vérification du message entrant	Jeton de message de hachage 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.

Champ	Description
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. Remplissez les champs du formulaire.

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 du 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 de 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 avec Twilio, vous pouvez créer des rubriques de conversations SMS dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'outil, voir Concepteur d'agent virtuel.

Information associée

Installer Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Installer une application ServiceNow Store

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.

Configurer l'authentification SMS

Authentifiez tous les utilisateurs à l'aide Intégration de Twilio à SMS conversationnel du code PIN logiciel (SN) et des 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, saisissez sys_cs_provider.list et ouvrez **l'enregistrement Fournisseur d'adaptateur SMS Twilio VA** .
2. Dans l'enregistrement du fournisseur d'adaptateur SMS Twilio VA, cochez la case **Autoriser la liaison de compte** .
   Cocher la case **Autoriser la liaison de compte** renseigne les options **Action de lien du compte** et **Type de liaison de compte** .
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 **d'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.

   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 à la session d'utilisateur authentifié.

   En outre, vous pouvez également rechercher l'action de flux de lien automatique à partir du Studio de workflow.

4. Accédez à la section **Définir l'identité et les messages de cette connexion** sur l'enregistrement de canal du fournisseur SMS Twilio et cliquez sur l'onglet **Propriétés du fournisseur** pour configurer les propriétés obligatoires suivantes du fournisseur de MFA.
   - *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 la **question de vérification et l'authentification multifacteur** sont sélectionnées.

     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 au sys_id de l'ID de vérification 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.

- *mfa_question_id*: correspond à la méthode à deux facteurs. La valeur est le 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 type de vérification par SMS sys_id, accédez à **Types de vérification** et copiez l'enregistrement sys_id Type **de vérification du code SMS** .

5. Pour utiliser la liaison de compte dans 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 sélectionné à l'étape 5 et accédez à **Réinitialisation du mot de passe** > **Inscription**.
   b. Dans l'enregistrement Inscription à Réinitialisation du mot de passe, sous l'onglet Vérification du code PIN logiciel, saisissez le code PIN logiciel dans **le champ Saisir 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 de votre authentificateur Google si vous en avez téléchargé un.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Lorsque l'authentification pour SMS est activée, même lorsqu'une notification exploitable est déclenchée pour l'utilisateur dans une conversation SMS, l'utilisateur est censé 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 du débit pour l'authentification SMS

La politique de limitation de débit verrouille un utilisateur lorsqu'un code PIN logiciel non valide ou incorrect est saisi consécutivement 3 fois en l'espace de 24 heures.

Politique de limitation de débit

La politique de limitation de débit est activée par défaut pour les SMS afin d'améliorer la sécurité. Pour le configurer, accédez à **Tout**, puis saisissez 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*: fenêtre dans laquelle les utilisateurs peuvent effectuer le maximum de tentatives de code PIN logiciel.

Remarque :
La fenêtre maximale est **de 24** heures.

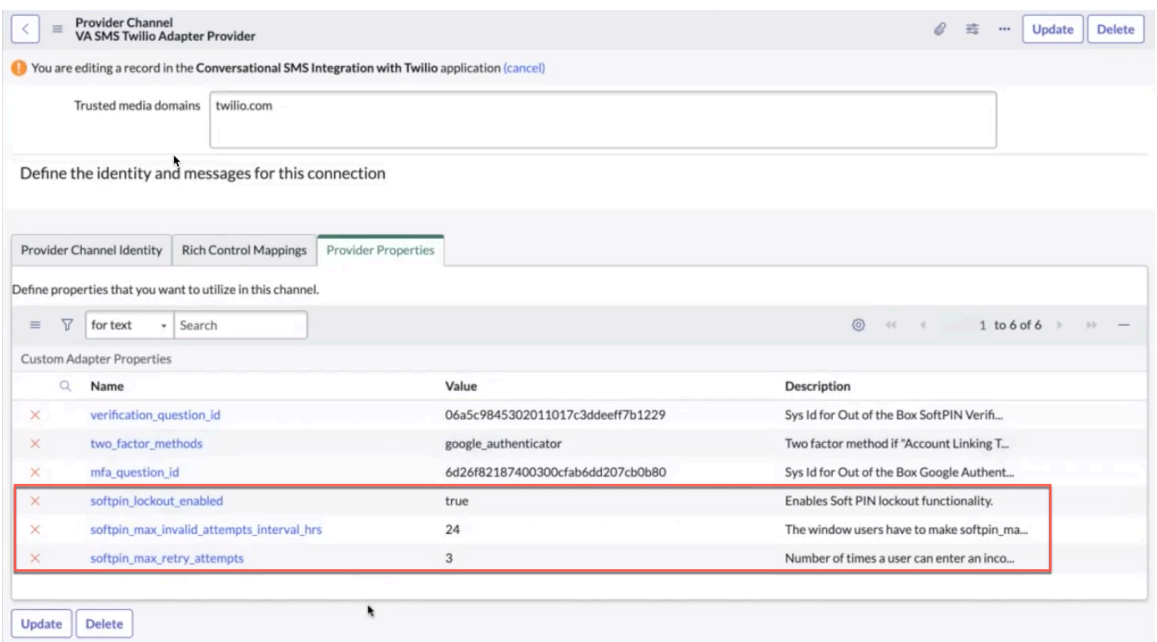
Traduction automatique

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

- *softpin_max_retry_attempts*: nombre de tentatives de saisie d'un code PIN logiciel incorrect par l'utilisateur une fois le compte utilisateur verrouillé.

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. Vous recevez alors les rubriques publiques 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.



Utiliser Intégration de Twilio à SMS conversationnel

Permettre à un demandeur de converser avec un agent à l'aide de conversations par SMS avec Twilio.

Un administrateur peut configurer Intégration de Twilio à SMS conversationnel avec une ServiceNow application.

Un demandeur peut initier des conversations par SMS avec un agent virtuel ou un agent actif.

Un agent actif peut :

- Acceptez les conversations SMS en tant qu'éléments de travail à partir de leur boîte de réception Espace de travail d'agent pour converser avec un demandeur.
- Lancez des conversations de messagerie instantanée par SMS à partir d'interactions de type Chat depuis 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 au contact du 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.

Acceptation des conversations par SMS

En tant qu'agent actif interagissant avec un demandeur via le canal de service SMS, vous pouvez :

- Conversez avec le demandeur par le biais de messages texte.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien au demandeur.
- Partagez un enregistrement, par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez toutes les URL sous forme de liens.
- Partagez toutes les 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 de SMS conversationnel.

Lancement de 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 du client. Pour plus d'informations, consultez Lancement de conversations de messagerie à partir de l'espace de travail configurable CSM et Lancement de conversations par SMS à partir de l'espace de travail d'agent CSM .

Conversational Integration with Workplace from Facebook

Utilisez l'intégration conversationnelle avec Workplace from Facebook l'application pour connecter vos demandeurs ou Agent virtuel des agents actifs via l'application de Workplace from Facebook votre société.

Depuis le 1er septembre 2025, Conversational Integration with Workplace from Facebook n'est plus déployé, amélioré ou pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

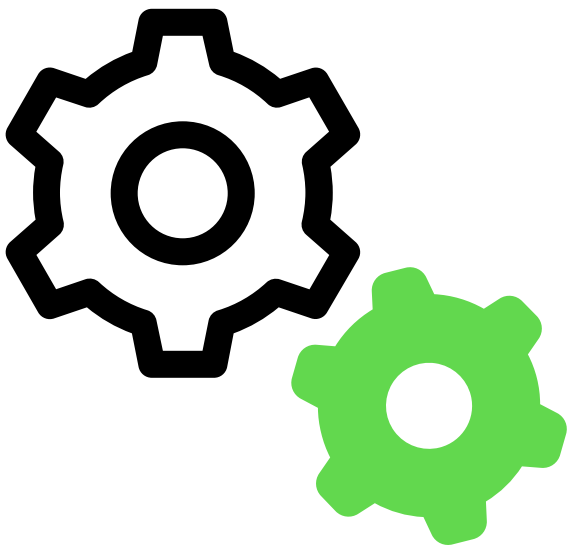
Utilisez cette application pour permettre aux demandeurs d'interagir par WhatsApp messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif. L'application connecte un demandeur à un agent virtuel ou à un agent actif à l'aide du numéro de téléphone WhatsApp Twilio de votre entreprise.

Introduction à Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Utiliser
	
Installez et configurez votre Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) implémentation.	Les agents et les demandeurs peuvent utiliser Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) des agents et des demandeurs dans les portails de votre instance.

Traduction automatique

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

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 : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche décrit les étapes générales pour intégrer 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.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. **Facultatif :** Fermer inactif WhatsApp Conversations de messagerie instantanée.
5. **Facultatif :** Intégrer WhatsApp à d'autres applications ServiceNow.

Installer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Installez le Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) afin que votre entreprise puisse interagir avec les demandeurs sur l'application WhatsApp . L'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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

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 de concentrateur d'intégration qui peuvent être utilisées pour créer, mettre à jour, supprimer et rechercher des enregistrements sur 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 personnalisées de la messagerie instantanée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l'exécution d'actions et de Centre 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) (sn_va_whatsapp_twi) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Configurez l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) de manière à pouvoir engager les demandeurs dans des conversations de bot. L'intégration à ServiceNow Agent virtuel 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 :
  - Centre d'intégration
  - Spoke Twilio
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les applications suivantes sur votre ServiceNow instance :
  - Centre d'intégration
  - Spoke Twilio
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Connectez votre numéro Twilio à votre profil WhatsApp Business .
- Configurez le spoke Twilio.

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 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, accédez à la Twilio console **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.

   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 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. Remplissez les champs du formulaire.

   Formulaire de vérification du message de hachage

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans la table Vérification du message de hachage [hash_message_verification] qui stocke le jeton d'authentification associé au numéro de téléphone WhatsApp Twiliode 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 téléphone WhatsApp Twiliode votre société.

   d. Notez le nom de l'enregistrement Vérification du message de hachage.

   e. 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.

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. Remplissez 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 WhatsApp VA Twilio`.
Fournisseur	Fournisseur du jeton d'authentification. C'est là `qu'intervient Twilio`.
Nom du groupe	Nom du groupe que vous avez créé.
Portail de services	Portail de service clientèle que vous avez créé.
Jeton de service sortant	Jeton unique utilisé par l'pour ServiceNow AI Platform authentifier et autoriser l'accès à un service externe ou à une API. Le jeton est un identifiant qui permet d'interagir ServiceNow AI Platform en toute sécurité avec d'autres systèmes. Ce jeton est généré par le service externe et fourni afin que la plateforme puisse effectuer des demandes et accéder aux ServiceNow AI Platform ressources.
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 du message entrant** et **Vérification du message entrant** 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, saisissez `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. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire d'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 pouvez configurer des liens pour pointer 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 : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation de votre ServiceNow instance, saisissez sys_cs_provider_application_list.do et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'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 du message que vous avez 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.

Champ	Description
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.

Fermeture des 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 après une durée préconfigurée.

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 Clôtures Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le délai d'expiration par défaut des 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 la 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 nombre entier. Pour plus d'informations, voir Ajouter une propriété système .

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 WhatsApp service, vous pouvez converser avec le demandeur au sein du même canal.

Intégration à Gestion du service client

Intégrez l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) à l'application ServiceNow® Gestion du service client pour permettre à vos contacts clients et consommateurs de lancer une WhatsApp conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel ou un agent actif. Un agent peut entamer une conversation ou accepter une conversation initiée à partir d'une WhatsApp conversation de messagerie instantanée. Pour en savoir plus, consultez Intégrer WhatsApp à Gestion du service clientèle via Twilio .

Utiliser Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Permettez à un demandeur de converser avec un agent à sa convenance à l'aide des conversations de messagerie instantanée via Agent WhatsApp virtuel.

Un administrateur peut configurer l'application pour intégrer l'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)WhatsApp de messagerie à une 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.

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 WhatsApp des conversations de messagerie instantanée avec un demandeur.
- Un demandeur peut initier WhatsApp des conversations de 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 au contact du client.

Lancement de conversations de messagerie instantanée WhatsApp

En tant qu’agent actif, vous pouvez initier WhatsApp des conversations de messagerie instantanée avec un demandeur de deux manières :

- Envoyez un message à partir d’un enregistrement d’interaction actif, d’un enregistrement de contact ou d’un enregistrement de contact de consommateur.
- Configurez des notifications à envoyer au demandeur lorsqu’un événement professionnel se produit ou lorsqu’un enregistrement est mis à jour. Consultez Créer une notification au fournisseur.

Remarque :
Le demandeur doit s’abonner et choisir de recevoir des notifications.

Acceptation des WhatsApp conversations de messagerie instantanée

En tant qu’agent actif interagissant avec un demandeur via le canal de WhatsApp service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Conversez avec le demandeur par le biais de messages texte.
- Partagez un article de la base de connaissances affiché sous forme de lien au demandeur.
- Partagez un enregistrement. Par exemple, un ticket du service clientèle.
- Partagez toutes les URL sous forme de liens.
- Partagez tous les fichiers sous forme de 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 WhatsApp conversation de messagerie instantanée dans votre boîte de réception Espace de travail d’agent. Pour plus d’informations, consultez Transférer WhatsApp des conversations de messagerie instantanée à des agents actifs et Canaux de service.

Créer une notification au fournisseur

Exécutez les étapes suivantes pour créer une notification au fournisseur pour les fournisseurs d’Agent virtuel et d’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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Application	Périmètre de l'application de la notification.
Actifs	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 pour laquelle recevoir les notifications.
Inséré	Option permettant d'envoyer la notification après l'insertion d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Enregistrer un changement** 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 **Enregistrer un changement** 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, sélectionnez l'événement `incident.inactive` . Par défaut, cet événement est consigné dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'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, sélectionnez **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définissez les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Destinataires	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Utilisateurs qui reçoivent la notification. **Remarque :** Les notifications dans les canaux de messagerie ne sont envoyées qu'aux utilisateurs disposant ServiceNow de comptes (profils sys_user). Les consommateurs et les contacts 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**. **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 le(s) destinataire(s) ?	Option permettant de sélectionner si le paramètre 1 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules
L'événement Parm2 contient le(s) destinataire(s) ?	Option permettant de sélectionner si le paramètre 2 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules
Résoudre les destinataires Parm1 à partir de la table	Table utilisée pour résoudre l'sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 1.
Résoudre les destinataires Parm2 à partir de la table	Table utilisée pour résoudre l'sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 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 recevoir 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.

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 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.

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 l'aide Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) du sélecteur d'application. Pour plus d'informations, voir Sélecteur d'application .
- Activez le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour plus d'informations, consultez Activer la messagerie conversationnelle.

Rôle requis : admin

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. Sélectionnez **WhatsApp**.
   d. Dans le formulaire Canal de service, cochez la case **Actif** .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour plus d'informations, consultez Canaux des services.
2. Acheminez automatiquement les éléments de travail des WhatsApp 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. Sélectionnez **File d'attente WhatsApp de l'agent**.
   d. Dans le formulaire File d'attente, cochez la case **Actif** .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Remarque :
   Par défaut, la règle d'affectation *`WhatsApp - Most Capacity`* est associée à la file d'attente WhatsApp 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 les règles d'affectation d'agent et les files d'attente des 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, sélectionnez un état existant.
   c. Dans la section Appliquer à des groupes du formulaire État de présence, sélectionnez l'icône Ajouter > pour déplacer le groupe de **groupe WhatsApp d'agent** de la colonne **Disponible** vers 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** .

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour plus d'informations, voir Configurer les états de présence de l'agent.

Capture d'informations d'un utilisateur dans une WhatsApp conversation de messagerie instantanée

Utilisez la collection de contrôles d'entrée fournis par le Concepteur d'agent virtuel pour inviter et capturer des informations auprès d'un demandeur dans une WhatsApp conversation de messagerie instantanée.

Concepteur d'agent virtuel 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 de l'utilisateur à la notification

Les utilisateurs doivent choisir de recevoir des notifications. Aucune notification ne peut être remise tant que l'utilisateur n'a pas donné son consentement.

Il existe deux façons pour les utilisateurs d'accorder leur consentement pour recevoir des notifications :

- L'utilisateur peut entrer une `notification` dans la messagerie instantanée WhatsApp avec votre entreprise. L'utilisateur obtient une réponse d'agent avec la possibilité de s'abonner ou de se désabonner des notifications pour votre entreprise le WhatsApp.
- En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer l'option permettant aux utilisateurs de s'abonner ou de se désabonner des notifications de votre portail. Consultez Subscription-based notifications pour plus d'informations.

Contrôles de l'entrée de l'utilisateur

L'application Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) prend en charge les contrôles de saisie utilisateur suivants dans Concepteur d'agent virtuel.

Contrôles d'entrée utilisateur pris en charge

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description
Texte	L'utilisateur saisit une chaîne de texte brut dans la conversation.
Choix statique	L'utilisateur sélectionne un élément dans une liste prédéfinie.
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne à l'agent. 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 de calendrier, une heure (heures et minutes) ou les deux.
Carrousel	L'utilisateur sélectionne un seul élément dans le 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.

Pour plus d'informations sur la configuration des contrôles d'entrée utilisateur, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles de saisie 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 de l'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 carte d'image d'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 table.

Pour plus d'informations sur la configuration des réponses d'agent, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Réponses d'agents.

Intégration de SMS conversationnels à AWS Messagerie de l'utilisateur final

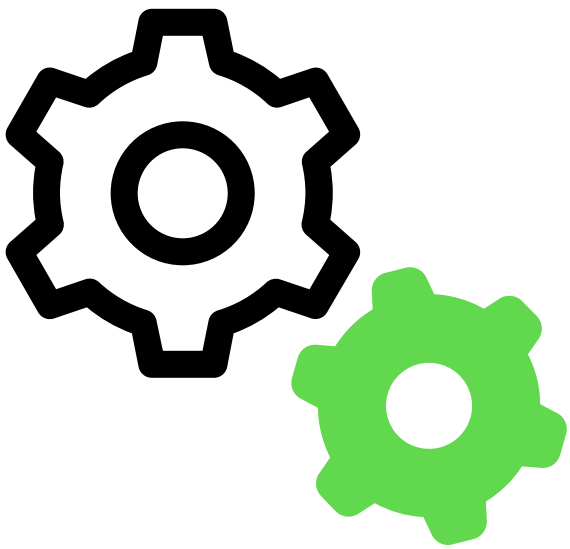
Installez le module d'extension Conversational SMS with AWS End User Messaging (sn_sms_aws_adapter) à partir de pour ServiceNow Store permettre aux utilisateurs de se connecter aux agents de l'assistance clientèle par SMS en utilisant Amazon End User Messaging comme fournisseur de SMS.

Introduction à Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Utiliser
	
Installez et configurez votre intégration de SMS conversationnel avec l'implémentation de messagerie de l'utilisateur final AWS.	Les agents et les demandeurs peuvent utiliser l'intégration de SMS conversationnel avec AWS End User Messaging dans les portails de votre instance.

Traduction automatique

Configuration de l'intégration de SMS conversationnel à AWS Messagerie de l'utilisateur final

Installez et configurez l'application Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging pour permettre aux demandeurs d'interagir avec des agents virtuels et actifs.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer l'application Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging

   Installez l'application à partir du ServiceNow Store.

2. Configurer les SMS, l'utilisateur final, le service de messagerie et les ressources AWS

   Configurer les SMS conversationnels avec la messagerie utilisateur final Amazon Web Services (AWS).

3. Configurer l'intégration SMS sur l'instance ServiceNow

   Configurer SMS conversationnel sur une ServiceNow instance.

Installer l'application Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging

Vous pouvez installer l'application Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging (sn_sms_aws_adapter) à partir du ServiceNow Store et l'intégrer à AWS End User Messaging pour activer les conversations des agents du support client via un canal SMS.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous que l'application et toutes les applications ServiceNow Store qui lui sont associées disposent des autorisations ServiceNow valides.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'intégration de SMS conversationnels à l'application AWS End User Messaging (sn_sms_aws_adapter).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID.
3. Sélectionnez l'application et la version dans la liste, puis sélectionnez **Installer**.

   Dans la boîte de dialogue Installer, tous les modules d'extension dépendants sont affichés.

Configurer les SMS, l'utilisateur final, le service de messagerie et les ressources AWS

Configurez les SMS conversationnels avec la messagerie utilisateur final d'Amazon Web Services (AWS) pour permettre aux clients de parler en toute transparence à des agents virtuels ou actifs.

Avant de commencer

- Procurez-vous un compte Amazon Web Services (AWS) avec les droits d'administrateur nécessaires pour terminer la configuration de l'intégration SMS. Cette étape n'est pas obligatoire si vous avez déjà un compte AWS. Pour savoir comment créer un compte AWS, consultez la documentation

Rôle requis : admin

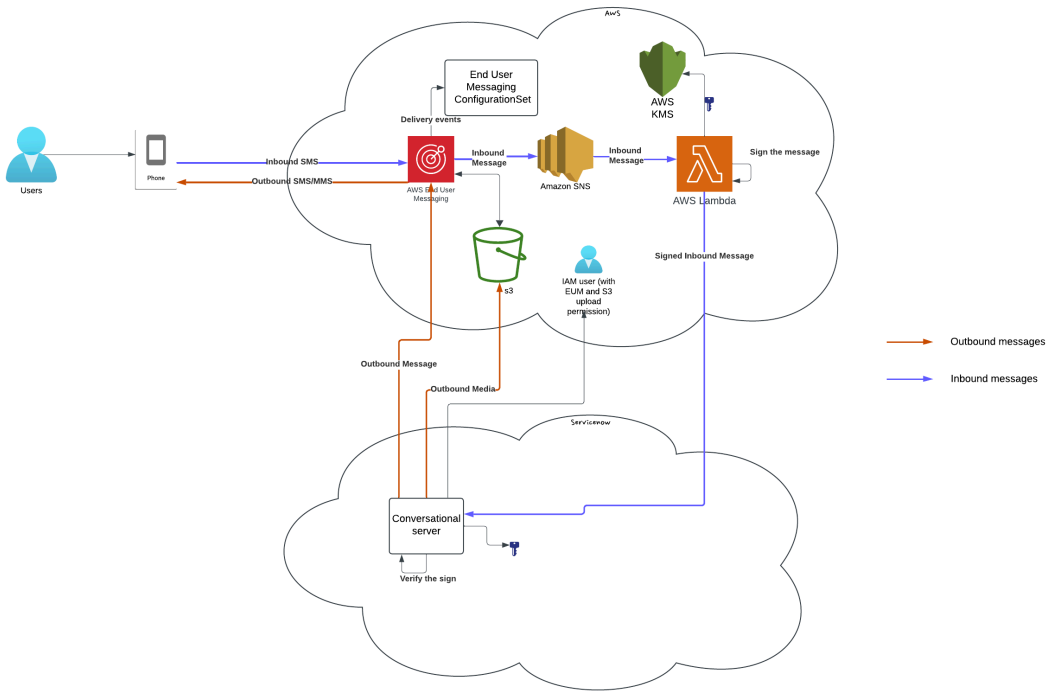
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer l'intégration sur AWS, vous devez vous procurer un numéro de téléphone et une rubrique AWS SNS qui s'abonne au numéro de téléphone de messagerie de l'utilisateur final AWS. La fonction Lambda sur AWS qui s'abonne à la rubrique SNS signe les messages SMS avec une clé secrète pour vérifier et valider les messages que vous recevez. La fonction Lambda utilise Key Management Services (KMS) pour créer des signatures à l'aide de l'algorithme SHA-256.

Cela permet également aux utilisateurs IAM d'appeler les API de messagerie de l'utilisateur final AWS pour envoyer des SMS/MMS sortants. Vous pouvez également configurer la catégorie S3 pour envoyer des fichiers multimédias aux clients et stocker des fichiers multimédias sortants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 messagerie de l'utilisateur final AWS et sélectionnez **Gérer les SMS** pour obtenir un numéro de téléphone.

   Pour savoir comment obtenir un numéro de téléphone, consultez la documentation

2. Configurez une collection des ressources et propriétés Amazon Web Services requises à l'aide d'un modèle CloudFormation.
   Pour savoir comment déployer une pile, consultez la documentation . Vous pouvez télécharger le modèle ServiceNow CloudFormation à partir de l'application du magasin Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging dans le ServiceNow Store. Ce modèle crée un type de KMS (service de gestion des clés) externe (matériel d'importation de clé) sans matériel de clé. Vous devez charger le matériel de clé encapsulée séparément.

3. Chargez le matériel de clé encapsulée dans la clé à partir de l'étape 2.
   La valeur de clé doit être de 32 octets et doit utiliser l'algorithme HMAC_256. Cette valeur de clé est également requise pour la configuration sur la plateforme ServiceNow. Pour savoir comment charger le matériel de clé encapsulée dans une clé KMS, consultez la documentation .

4. Liez le numéro de téléphone pour activer Simple Notification Service (SNS) et prendre en charge l'interaction bidirectionnelle par SMS entre agents et clients.
   Pour savoir comment lier des numéros de téléphone à SNS, consultez la documentation

5. Après avoir exécuté le modèle CloudFormation, générez les informations d'identification de l'utilisateur IAM qui est créé.

   Le modèle CloudFormation crée un utilisateur IAM avec les autorisations requises pour appeler les API de messagerie de l'utilisateur final, qui activent les SMS sortants et le chargement de fichiers multimédias dans une catégorie S3. Vous devez créer une clé d'accès pour l'utilisateur IAM. L'ID de clé d'accès et la clé d'accès secrète sont requis lors de la configuration sur la plateforme ServiceNow. Pour savoir comment créer une clé d'accès pour un utilisateur IAM, consultez la documentation

Traduction automatique

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

Configurer l'intégration SMS sur l'instance ServiceNow

Configurez des SMS conversationnels sur une instance pour permettre aux clients de parler en toute transparence à des ServiceNow agents virtuels ou actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procurez-vous un compte Amazon Web Services (AWS) avec les droits d'administrateur nécessaires pour terminer la configuration de l'intégration SMS et assurez-vous de configurer l'intégration sur Amazon Web Services avant cela. Pour savoir comment configurer l'intégration sur AWS, consultez Configurer les SMS, l'utilisateur final, le service de messagerie et les ressources AWS.

Procédure

1. Créez un enregistrement Vérification du message de hachage.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `hash_message_verification.list` et sélectionnez **Nouveau**.

   b. Remplissez les champs du formulaire.

   Formulaire de vérification du message de hachage

Champ	Description
Nom	Nom du jeton d'authentification, par exemple AWSSMSTestAppAuthToken
Description	Description du jeton d'authentification.
Clé secrète	Valeur de clé générée lors du chargement du matériel de clé dans la clé KMS pendant la configuration AWS. Pour en savoir plus sur la valeur de clé, reportez-vous à la section Configurer les SMS, l'utilisateur final, le service de messagerie et les ressources AWS.
Domaine	Domaine du message de hachage, par exemple global.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

2. Créez un enregistrement d'authentification de message.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `message_auth.list` et sélectionnez **Nouveau**.

   b. Remplissez 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 SMS VA AWS.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur du jeton d'authentification. C'est là qu'intervient Amazon.
Nom du groupe	Nom du groupe destinataire. Laissez ce champ vide.
Service Portal	Portail associé à l'authentification du 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. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Créez un enregistrement d'identité de canal de fournisseur.

a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_cs_provider.list` et sélectionnez **Nouvelle personnalisation.**

b. Sélectionnez la liste connexe Identité du canal du fournisseur, puis **sélectionnez Nouveau**.

Formulaire du canal du fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement d'identité du canal du fournisseur, par exemple Fournisseur d'adaptateur AWS VA SMS.
Canal	Le canal de communication de l'enregistrement, par exemple AWS EUM.
Description brève	Description de l'enregistrement de l'identité du canal du fournisseur.
ID entrante	Numéro de téléphone associé aux services Web Amazon que vous avez créés.
Authentification de message	Nom de l'authentification du message, par exemple Authentification de message de l'application de test SMS AWS.
Portail par défaut	Portail associé à l'enregistrement d'identité du canal.

4. Ajoutez les propriétés de fournisseur suivantes dans la liste connexe Propriétés 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.

Propriétés du fournisseur pour un enregistrement d'identité de canal

Propriété	Valeur	Description
aws_end_user_messaging_configuration_set_arn	facultatif	Configuration permettant de suivre la remise des messages à l'utilisateur final.
enable_outbound_media	vrai	Configuration pour stocker les médias sortants échangés lors d'un chat en direct ou virtuel. **Remarque :** La valeur du champ est **vide** par défaut. Si la valeur de la propriété est définie sur **True**, un nom de catégorie doit être fourni et le support est envoyé dans sa forme originale. Si la valeur de la propriété est autre que **Vrai**, le nom de la catégorie est facultatif et le média est envoyé sous forme de lien.
aws_eum_api_base_url	URL AWS	URL de base des API de messagerie de l'utilisateur final AWS configurées en fonction de la région. Pour savoir comment créer une URL de base, consultez la documentation
outbound_media_s3_destination_folder	facultatif	Dossier de destination pour stocker les médias.
outbound_media_s3_bucket_name	obligatoire	Nom de la catégorie S3 pour le stockage des supports sortants.

Remarque : Les valeurs des propriétés du fournisseur peuvent être fournies sur un canal du fournisseur. Toutefois, pour remplacer une propriété et la rendre spécifique à un enregistrement d'identité de canal de fournisseur, vous devez ajouter la propriété de fournisseur correspondante à l'identité de canal du fournisseur.

5. Ajoutez les informations d'identification de l'utilisateur IAM (Identity Access Management).

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez les alias de connexion et d'informations d'identification et ajoutez les **informations d'identification AWS** pour **AWS_EUM.** et **Amazon S3**.

   b. Sélectionnez **Nouveau** pour créer de nouvelles informations d'identification.

Traduction automatique

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

c. Sélectionnez le type d'informations d'identification AWS dans la liste et sélectionnez **Mettre à jour** pour ouvrir le formulaire Nouvel enregistrement d'informations d'identification AWS.

d. Remplissez les champs du formulaire.

Informations d'identification AWS Formulaire de nouvel enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom des informations d'identification.
Actifs	Indique si l'identifiant est actif ou non.
ID de clé d'accès	ID de clé d'accès AWS
Clé d'accès secrète	ID de clé secrète AWS
Alias d'informations d'identification	Alias pour les informations d'identification, soit EUM, soit S3. L'alias d'informations d'identification est sélectionné automatiquement.
Algorithme	Authentification AWS IAM

e. Sélectionnez **Soumettre**.

Utilisation de Conversational SMS Integration with AWS End User Messaging

Permettez à un client de converser avec un agent virtuel ou en direct à l'aide de l'intégration SMS avec AWS End User Messaging.

Les clients peuvent envoyer un message au numéro de téléphone pour parler à un agent et résoudre leurs questions. Une conversation est d'abord lancée par un agent virtuel qui recueille des informations de base sur le problème, puis transfère la messagerie instantanée à un agent actif.

Un agent actif peut accepter les conversations SMS comme un élément de travail à partir de sa Espace de travail d'agent boîte de réception et peut converser avec le client via une série de messages texte. Un agent actif peut également partager des articles de la base de connaissances sous forme de lien, partager des URL ou même ajouter des images en tant que pièces jointes.

Intégrer des IBM Watson Assistant conversations

Utilisez cette rubrique pour permettre Agent virtuel l'échange d'informations avec les IBM Watson Assistant conversations qui ont été créées dans IBM Watson Assistant.

Intégrer Agent virtuel à IBM Watson Assistant

Configurez la rubrique pour exécuter les IBM Watson Assistant compétences de dialogue (conversations créées dans IBM Watson Assistant) dans le client de messagerie instantanée Web. Cette rubrique renvoie les informations échangées au cours de la Agent virtuel conversation à IBM Watson 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.

Avant de commencer

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

- 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, puis sélectionnez **Afficher les détails de l'API** dans le menu. Affichez les détails des compétences et les informations d'identification de service. Copiez les éléments suivants : **ID de compétence**, **ID d'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 Intégration (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 NLU service pour Agent virtuel.

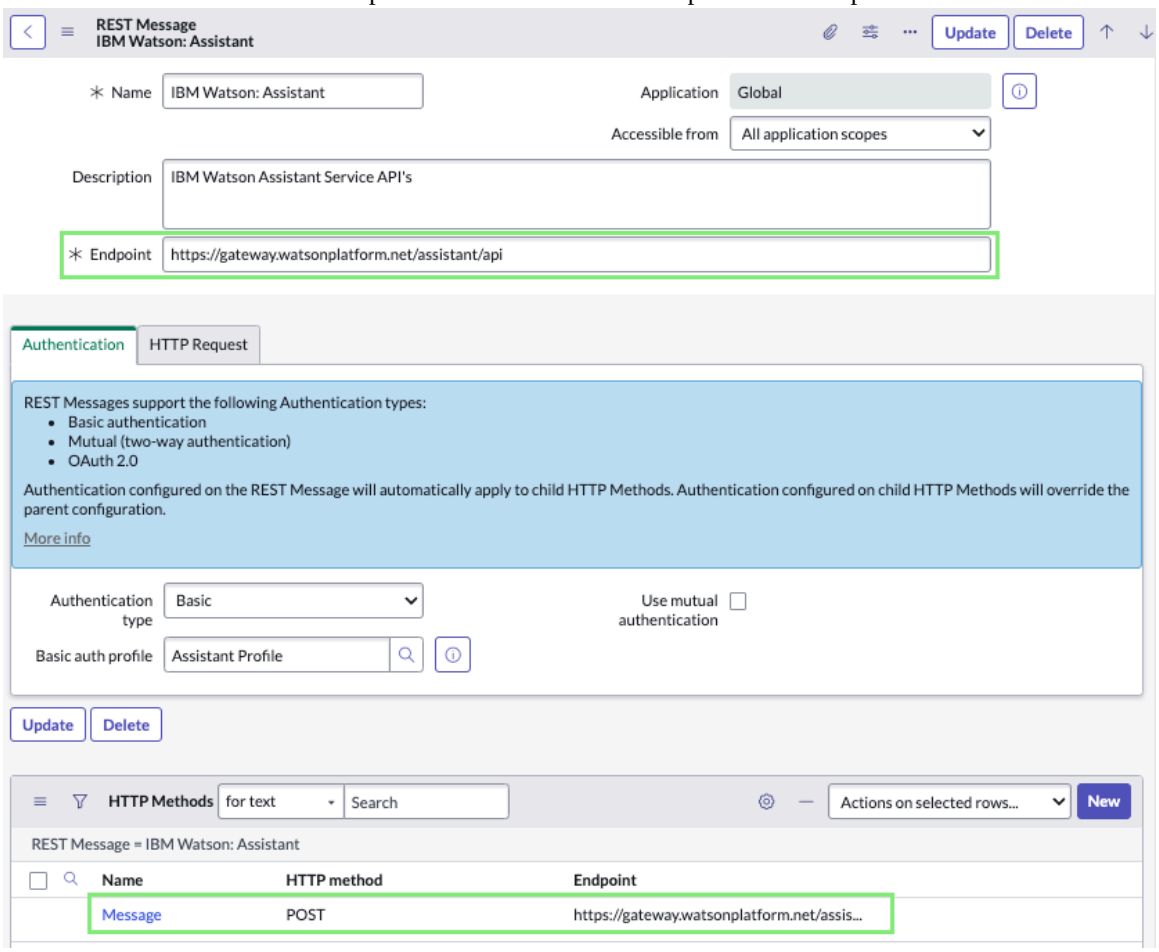
Procédure

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], localisez 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 pour IBM Watson Assistant fournit 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 Assistance IBM Watson.

Traduction automatique

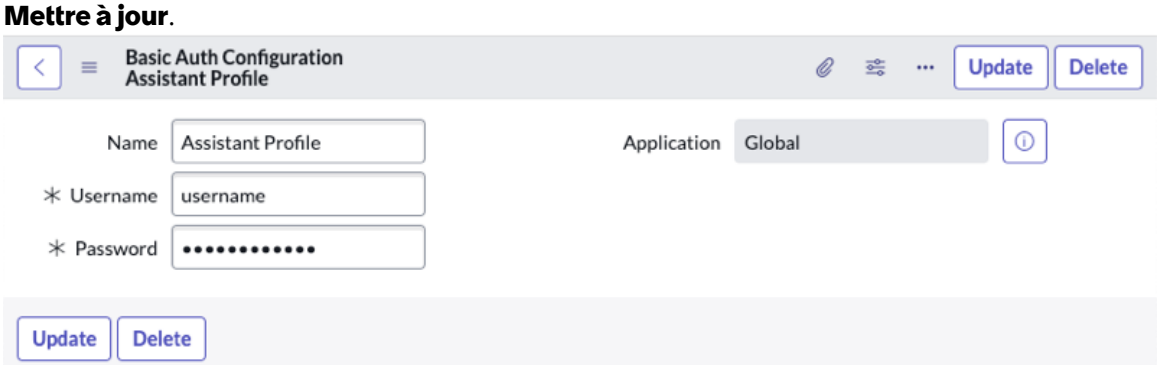
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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 Profil d'assistant.

4. Dans le formulaire Configuration de l'authentification de base, saisissez les valeurs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** de vos IBM Watson Assistant informations d'identification de service, puis sélectionnez **Mettre à jour**.



5. Publier la rubrique de compétence IBM :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**, puis faites glisser le commutateur de type de détection sur **NLU/mot clé**.

b. Sur la Concepteur d'agent virtuel page d'accueil, sélectionnez la IBM Watson Assistant rubrique pour ouvrir la page Propriétés de la rubrique.
Notez que le **mot clé** de cette rubrique est IBM Watson Assistant et que la **catégorie** est IBM.

c. Dans la page Propriétés de la rubrique, sélectionnez **Publier** pour déployer la rubrique dans votre Agent virtuel widget de messagerie instantanée.

6. Configurez la rubrique par défaut pour le widget de messagerie instantanée de l'une Agent virtuel des façons suivantes :

- Indiquez 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 le 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 widget de messagerie instantanée.

- 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 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 messagerie Portail de services instantanée ou lors de l'utilisation IBM Watson Assistant des intégrations de messagerie instantanée (modules d'extension 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 d'être transférés à un agent actif. Il désactive également le menu contextuel et ne prend pas en charge d'autres clients de messagerie instantanée tiers.

Intégration Agent virtuel à IBM Watson Assistant pour l'API Assistant V2

Configurez l'intégration de messagerie instantanée IBM Watson Assistant pour exécuter une compétence de dialogue (conversation) créée avec IBM Watson Assistant l'API Assistant V2. L'API V2 permet au widget de messagerie instantanée d'exécuter une rubrique qui utilise la fonctionnalité de désambiguïsation d'intention de Watson Assistant pour améliorer la Agent virtuel découverte 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.

Avant de commencer

Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Avec l'intégration de la messagerie instantanée de l'API IBM Watson Assistant v2, le widget de messagerie instantanée communique avec un assistant et non avec un espace de travail. Les espaces de travail sont appelés compétences de dialogue. Pour plus d'informations sur , reportez-vous à la section Migration vers l'API v2 dans la IBM Watson Assistant documentation.IBM Watson Assistant

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette intégration exécute une IBM Watson Assistant boîte de dialogue en tant que Agent virtuel rubrique dans le widget de messagerie instantanée. Il n'est pas nécessaire d'activer Compréhension du langage naturel (NLU) ou de définir IBM Watson Assistant NLU en tant que fournisseur de NLU service pour Agent virtuel.

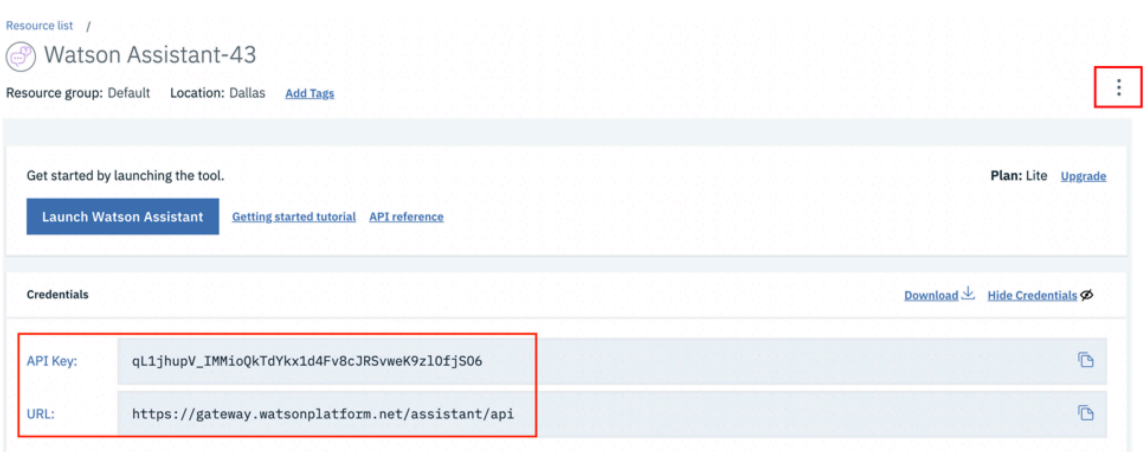
L'API IBM Watson Assistant V2 permet au widget de messagerie instantanée d'utiliser la fonctionnalité de désambiguïsation d'intention Watson Assistant, qui peut potentiellement réduire les prédictions d'intention faussement positives. Si l'énoncé d'un utilisateur est ambigu, IBM Watson Assistant suggère 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 il peut suggérer d'autres intentions possibles, telles que `réserver un restaurant` ou `des avis sur un restaurant`.

Procédure

1. Configurer IBM Watson Assistant.

   a. Créez votre assistant, puis ajoutez une compétence de dialogue.
   Pour plus d'informations, voir Création d'un assistant dans la IBM Watson Assistant documentation.

   b. Sur la page de liste Ressources, recherchez et enregistrez votre clé API et votre URL, dont vous avez besoin pour configurer l'intégration de la messagerie instantanée :

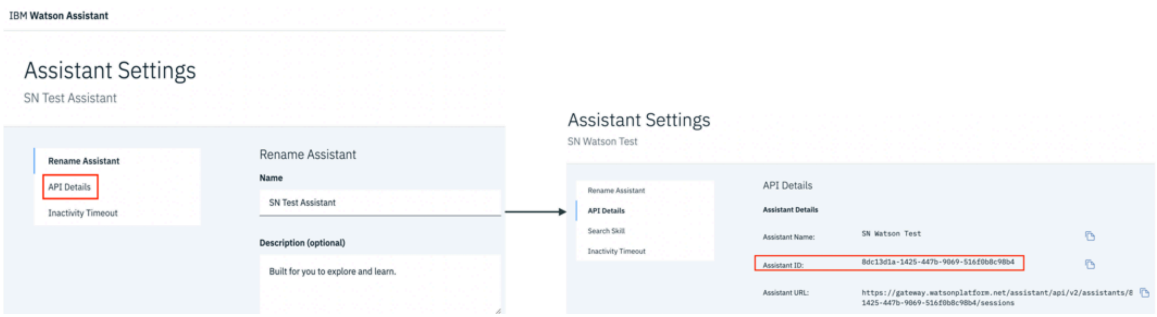


Traduction automatique

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

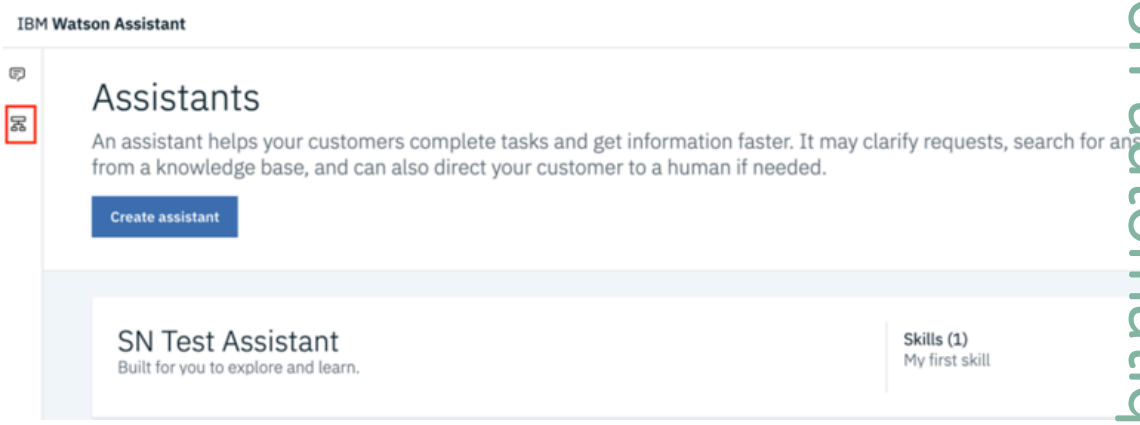
c. Sélectionnez l'icône des trois points verticaux ⋮ et sélectionnez **Paramètres**.

- Sélectionnez l'onglet **Détails de l'API** .
- Sur la page Paramètres de l'assistant, recherchez la clé **ID de l'assistant** .



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, mais également 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.

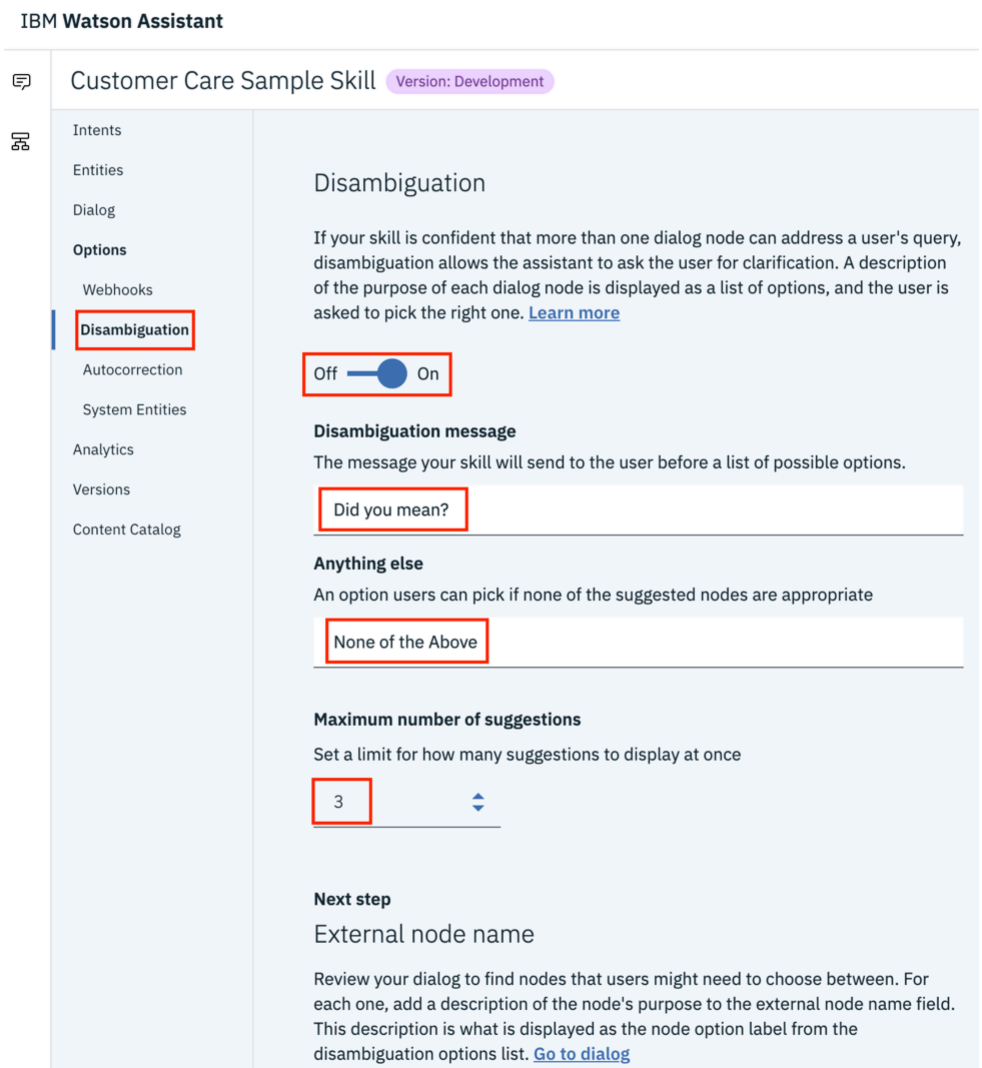


b. Accédez à la **Options** > **Désambiguïsation** pour activer la désambiguïsation et définir les fonctionnalités de désambiguïsation.

Traduction automatique

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

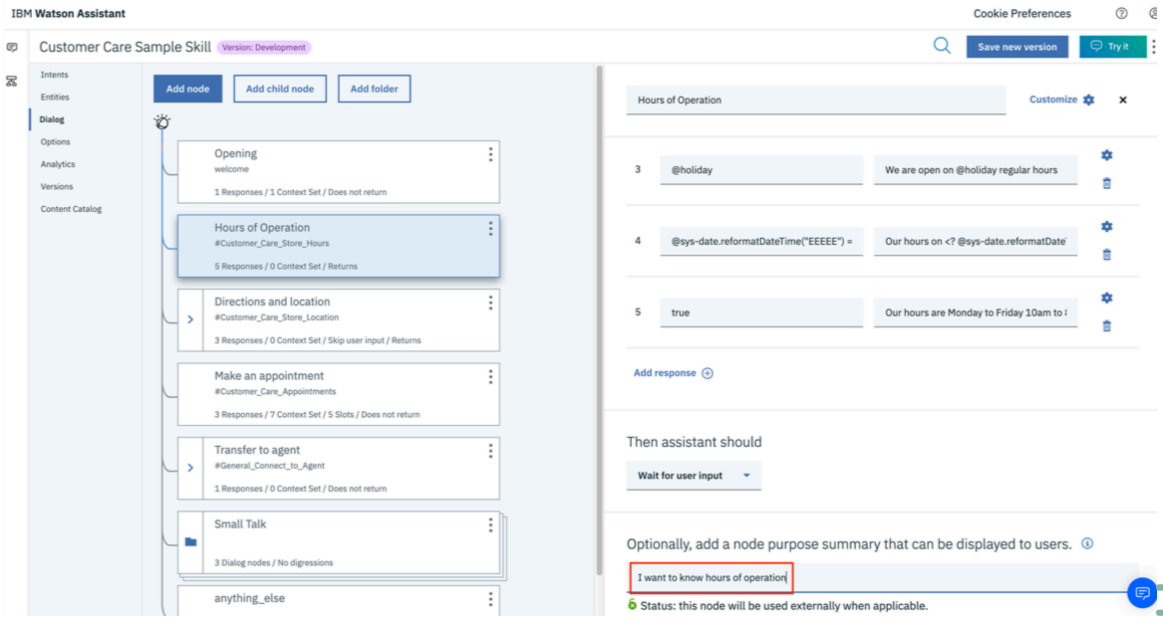
L’exemple suivant montre les fonctionnalités de désambiguïsation qui peuvent être définies, telles que le message de désambiguïsation et le nombre d’intentions suggérées à afficher à l’utilisateur final.



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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur** et sélectionnez l'option **NLU/mot clé** .**Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.

   b. Dans la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel , 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.

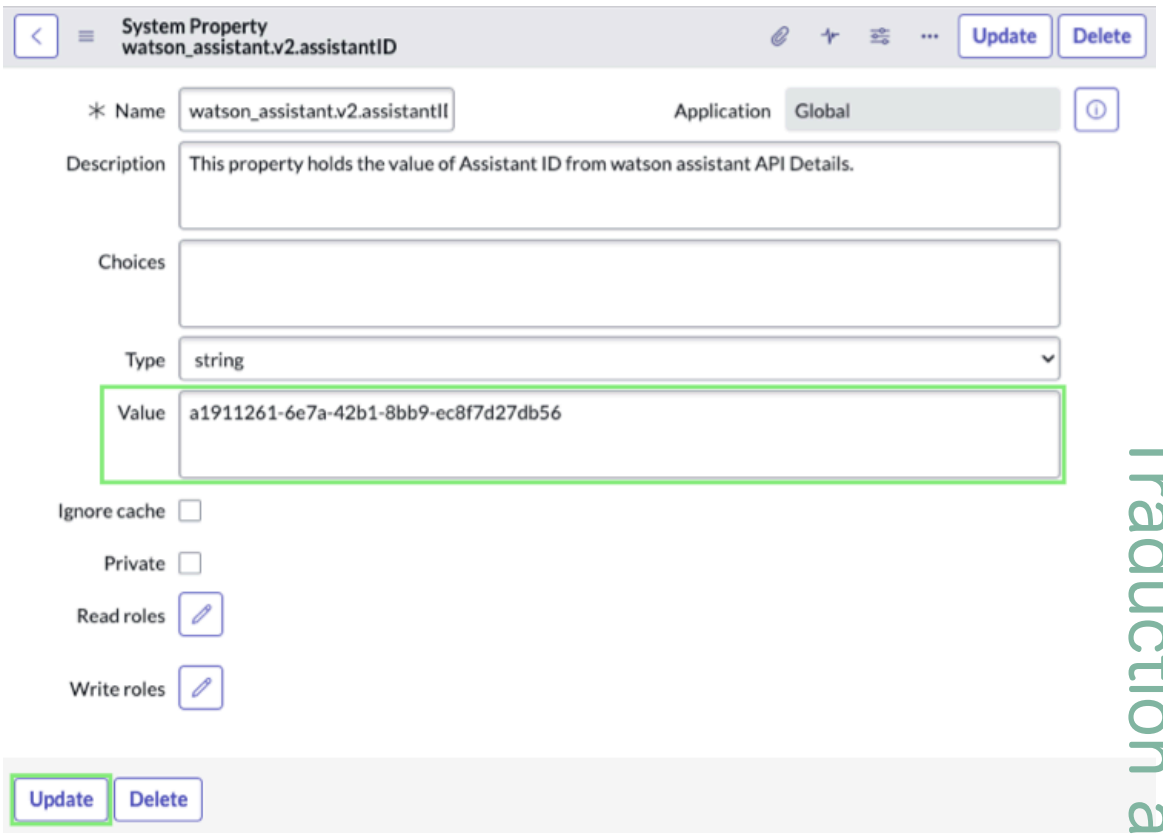
   c. Dans la page Propriétés de la rubrique, sélectionnez **Publier** pour déployer la rubrique dans votre Agent virtuel widget de messagerie instantanée.

6. Accédez à **Tous**, puis saisissez `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.

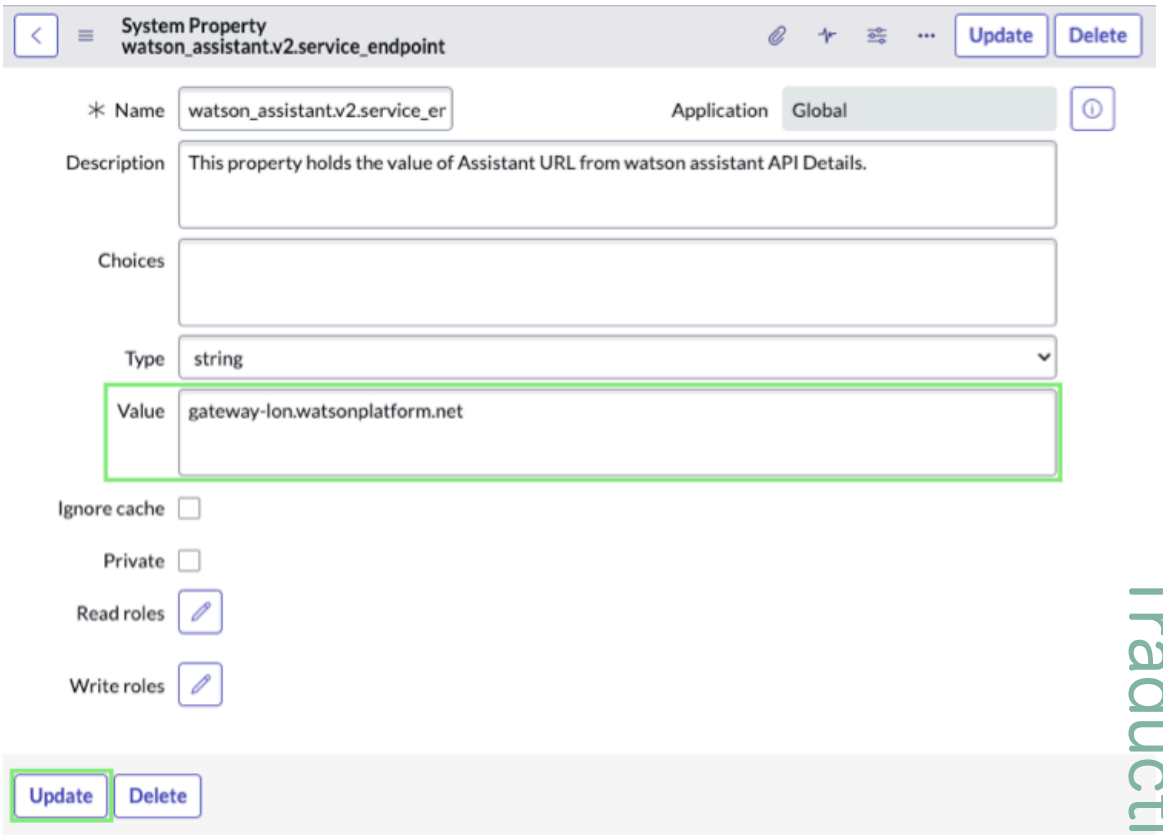
- *watson_assistant.v2.assistantID* — Dans le champ **Valeur** , entrez l'ID Watson Assistant de votre assistant et sélectionnez **Mettre à jour**.



- *watson_assistant.v2.service_endpoint* — Dans le champ **Valeur** , remplacez la valeur existante par l'URL de votre assistant Watson 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 d'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.

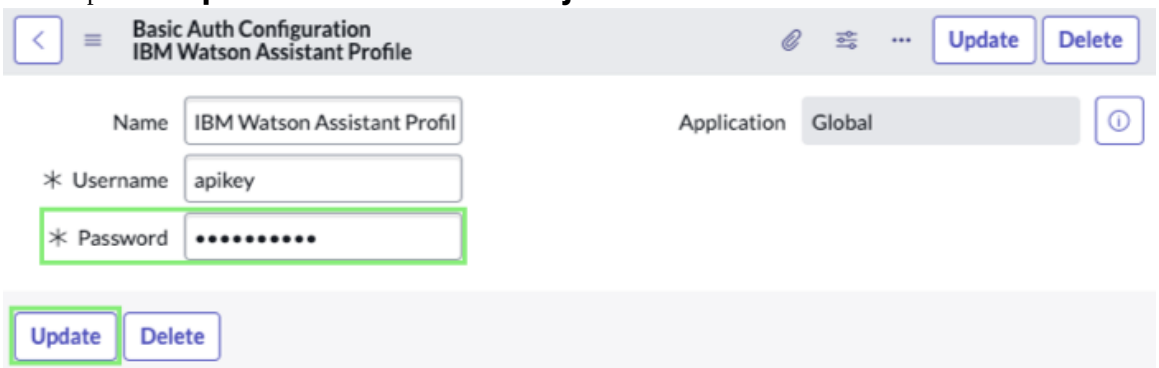
a. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_auth_profile_basic.list` dans le filtre.

b. Ouvrez l'enregistrement IBM Watson Assistant du 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 de Watson Assistant dans le champ **Mot de passe** et sélectionnez **Mettre à jour**.

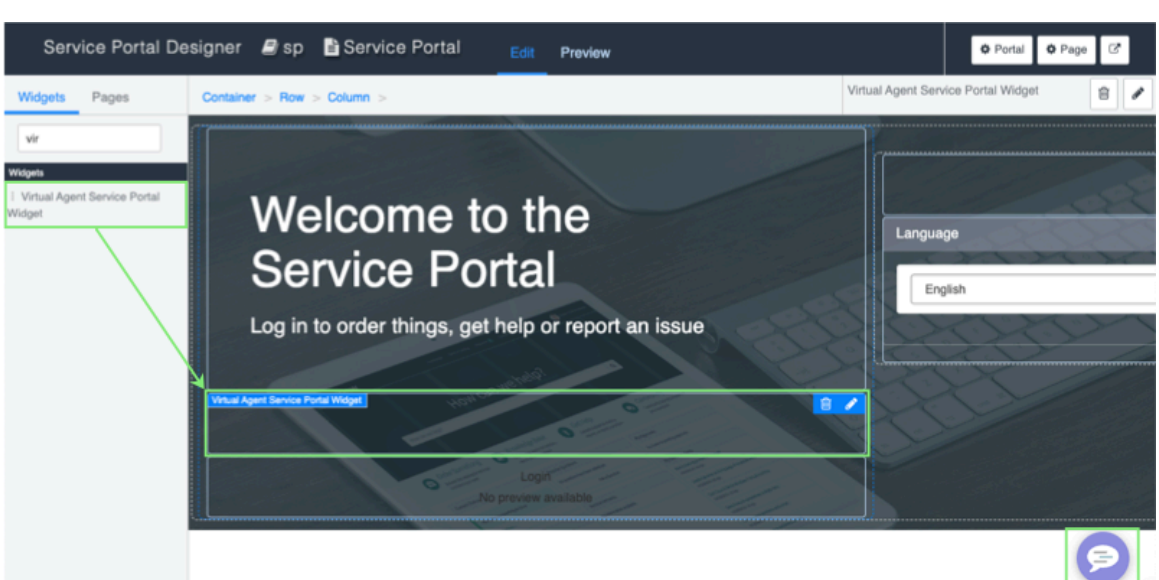


9. Ajoutez le client (de messagerie instantanée Agent virtuel en ligne) au Portail de services.

a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

b. Sélectionnez **Designer**, puis la page de destination de **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 Modifier 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 Agent virtuel** , entrez le `sysparm_skip_load_history=true` paramètre afin que l'historique des rubriques 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.

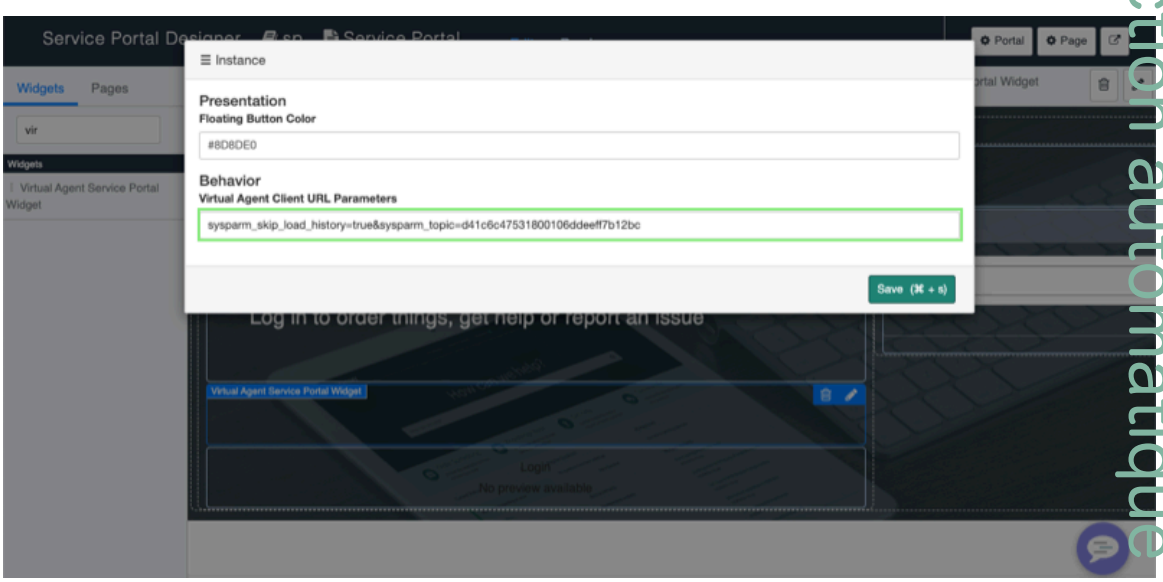
Si vous ne configurez pas le comportement de l'instance dans Portail de services, vous pouvez spécifier l'URL de votre instance avec les paramètres et *sysparm_skip_load_history* lorsque *sysparm_topic* vous ouvrez le widget de messagerie instantanée. Par exemple : https://< URL de votre instance >$sn-va-web-client-app.do ?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<*sys_id*> où <*sys_id*> est le 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 messagerie Portail de services instantanée ou lors de l'utilisation IBM Watson Assistant des intégrations de messagerie instantanée (modules d'extension 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 d'être transférés à un agent actif. Il désactive également le menu contextuel et ne prend pas en charge d'autres clients de messagerie instantanée tiers.

b. Pour modifier la couleur du bouton flottant, entrez la nouvelle couleur (format RVB hex) dans le champ **Couleur du bouton flottant** .

c. Sélectionnez **Enregistrer**.



11. Testez que la fonction de désambiguïsation fonctionne pour votre sujet.

Traduction automatique

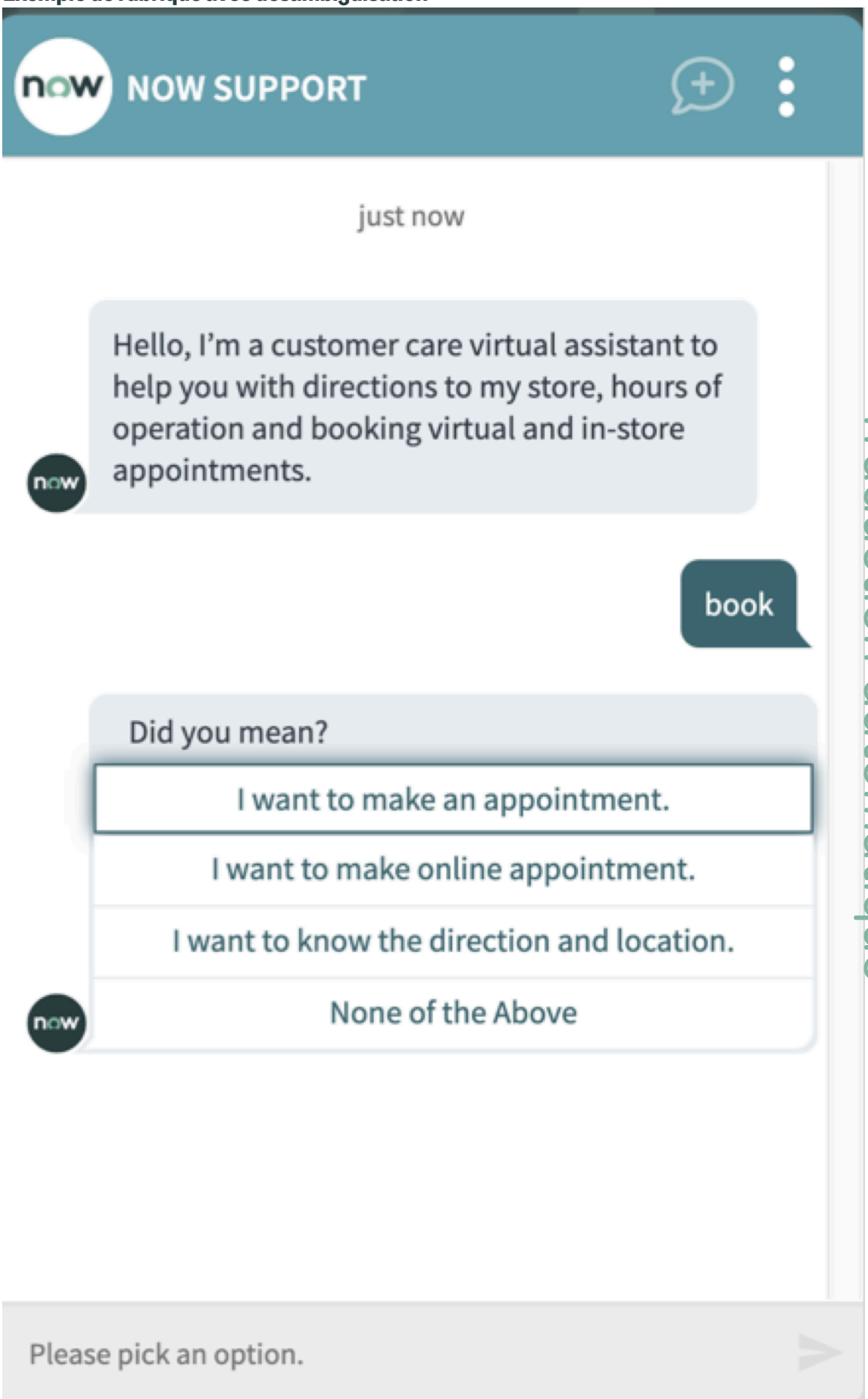
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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.

Intégration Agent virtuel aux Fonctions vocales canaux

Permettez aux utilisateurs d'exécuter des conversations de bot vocales Agent virtuel en intégrant des applications de centre de contact tierces et des applications basées sur un assistant vocal. Utilisez les applications d'intégration conversationnelle disponibles dans le ServiceNow® Store pour configurer ces applications vocales pour votre ServiceNow instance.

Le SVI conversationnel (serveur vocal interactif) intègre des applications de centre de contact tierces à votre ServiceNow instance. Cela permet aux utilisateurs de tenir des conversations vocales avec votre Agent virtuel.

L'intégration Agent virtuel avec les applications d'assistant vocal permet d'interagir avec des commandes tactiles ou vocales. Pour plus d'informations, voir Conversational Integration with Alexa

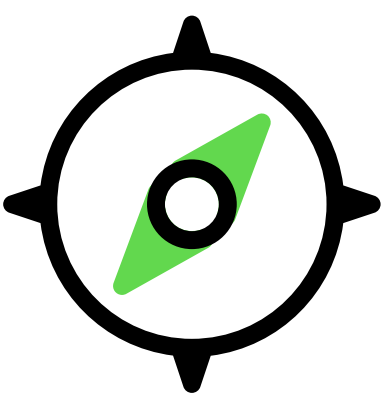
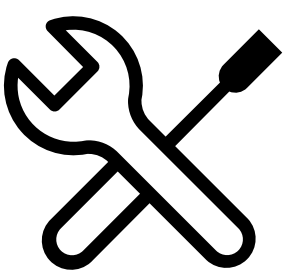
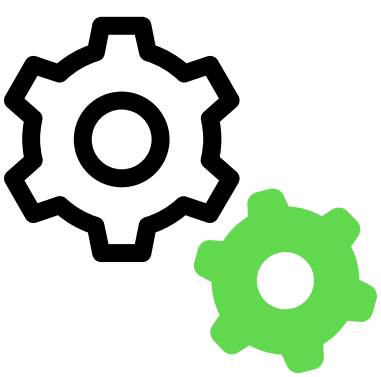
SVI conversationnel avec Amazon Connect

Utilisez cette propriété SVI conversationnel avec Amazon Connect pour activer le serveur vocal interactif conversationnel (IVR) sur votre instance. Les utilisateurs pourront mener des conversations avec un bot via le canal téléphonique, alimenté par ServiceNow Agent virtuel.

Introduction à SVI conversationnel avec Amazon Connect

SVI conversationnel avec Amazon Connect est disponible avec l'installation du module d'extension SVI conversationnel avec Amazon Connect (com.sn.va.amz.connect).

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Explorer	Installer	Configurer
		
En savoir plus sur SVI conversationnel avec Amazon Connect.	Installez SVI conversationnel avec Amazon Connect.	Configurez votre SVI conversationnel avec Amazon Connect implémentation.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

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

Utilisez cette application pour créer une intégration avec Amazon Connect. Cela permet à vos utilisateurs de lancer une conversation IVR (serveur vocal interactif) avec Agent virtuel. Cette intégration permet également à l'utilisateur de se connecter à un agent à l'aide de Affectation de travail avancée (AWA) via SoftPhone.

Vue d'ensemble de SVI conversationnel avec Amazon Connect

- Utilisez les rubriques d'Agent virtuel comme SVI conversationnel pour activer la déviation dans les canaux téléphoniques, offrant ainsi une expérience cohérente à l'utilisateur final.
- Activer un véritable flux omnicanal, y compris l'acheminement du téléphone vers le VA-IVR conversationnel.
- En cas d'escalade, acheminez facilement les appels vers des agents en direct à l'aide d'AWA via l'infrastructure conversationnelle.

Pour commencer, reportez-vous à la section Installer SVI conversationnel avec Amazon Connect.

Contrôles non pris en charge Concepteur d'agent virtuel

Dans le flux de rubriques, certains contrôles ne sont pas pris en charge pour l'IVR Agent virtuel conversationnel.

- Contrôles d'entrée de l'utilisateur :
  - Choix groupé
  - Sélecteur de fichier
- Contrôles de réponse de bot :
  - Image
  - Lien
  - HTML
  - Réponse multiple
  - Script
  - Carte

    Remarque :
    Le contrôle de carte est pris en charge, mais l'IVR conversationnel ne lit pas toutes les parties ou tous les éléments de la carte, si le sous-titre de la carte contient des numéros d'incident, des numéros de demande, entre autres, tels que INC0001, RITM0001 HRC0001. L'IVR est configuré pour lire uniquement le nombre dans de tels cas.

  - Table
  - Vidéo

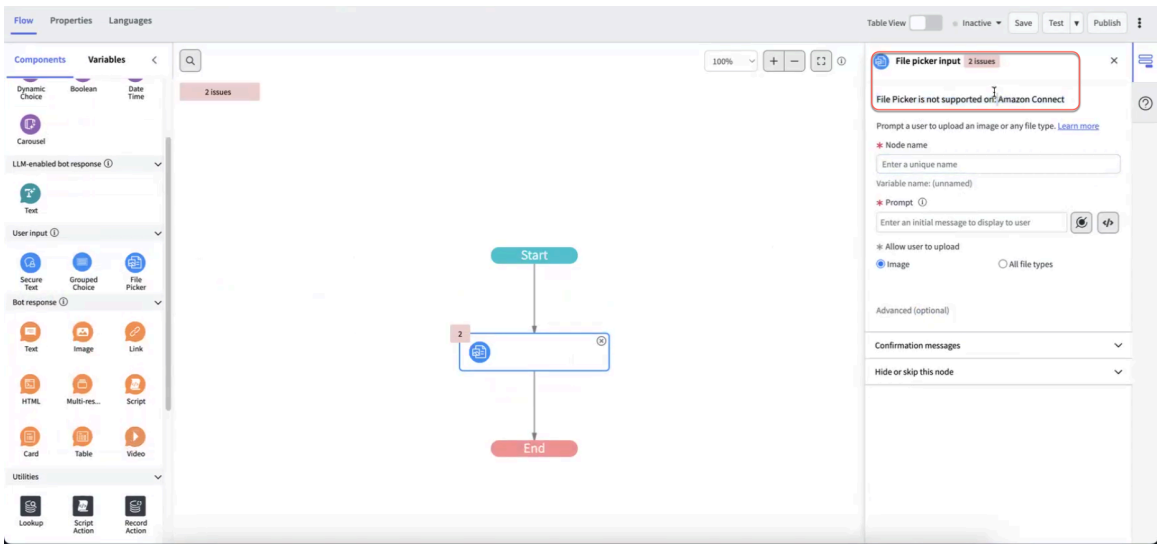
Le SVI conversationnel est conçu pour ignorer silencieusement l'exécution des contrôles non pris en charge dans le flux de rubriques et pour passer au contrôle pris en charge suivant pour l'exécution.

Le système est conçu pour fournir des avertissements lorsque vous choisissez un contrôle non pris en charge pour votre flux de rubriques lors de la création de la rubrique. 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 déclencher un message d'avertissement en ajoutant un sélecteur de fichier à votre flux de rubriques pour une rubrique pour laquelle IVR est activé.



Pour plus d'informations sur les contrôles pris en charge, reportez-vous à la section Contrôle d'entrée de l'utilisateur du collecteur d'entrées.

Installer SVI conversationnel avec Amazon Connect

Installez SVI conversationnel avec Amazon Connect l'application pour utiliser le serveur vocal interactif (IVR) avec Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Avant d'installer SVI conversationnel avec 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 **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Agent virtuel** dans le volet gauche et accédez à **Ajouter 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 SVI conversationnel avec Amazon Connect .

Que faire ensuite

Pour savoir comment configurer votre compte AWS pour activer l'IVR conversationnel, consultez Configuration de votre compte AWS pour une utilisation avec l'IVR conversationnel.

Composants installés avec SVI conversationnel avec Amazon Connect

Après l'installation de l'application SVI conversationnel avec Amazon Connect à partir de , ServiceNow Store les modules d'extension et spokes dépendants supplémentaires sont installés automatiquement pour activer d'autres fonctionnalités pour le serveur vocal interactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 partout dans un ServiceNow écran.
API Agent virtuel - (sn_va_as_service)	Connecte un utilisateur à un agent virtuel à l'aide du compte de l'entreprise Amazon Connect .
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 votre mode d'intégration à Amazon Connect.
Spoke Amazon S3 : (ih-amazon-s3-action-pack)(ih-s3-actions)	Simplifie votre mode d'intégration à Amazon S3.
Rappel omnicanal, (sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	Fournit une expérience omnicanale cohérente aux demandeurs, qu'ils proviennent du canal numérique ou du téléphone.

Configurer SVI conversationnel avec Amazon Connect

Installez et configurez l'application Conversational Integration with Amazon Connect pour permettre aux utilisateurs de bénéficier d'un serveur vocal conversationnel avec Agent virtuel.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installer SVI conversationnel avec Amazon Connect

   Installez l'adaptateur prédéfini pour Conversational Integration with Amazon Connect.

2. Configuration de votre compte AWS pour une utilisation avec l'IVR conversationnel

   Configurez votre Amazon Connect compte.

3. Configurer SVI conversationnel avec Amazon Connect

   Configurer Conversational Integration with Amazon Connect.

4. Synchroniser des agents pour configurer le transfert d'agent actif

   Configurer le transfert d'agent actif pour Conversational Integration with Amazon Connect.

5. Configurer l'authentification utilisateur pour l'IVR conversationnel

   Configurez l'authentification utilisateur.

6. Gérer les messages de bot pour l'IVR conversationnel

   Modifiez les Conversational Integration with Amazon Connect paramètres pour obtenir le meilleur serveur vocal interactif.

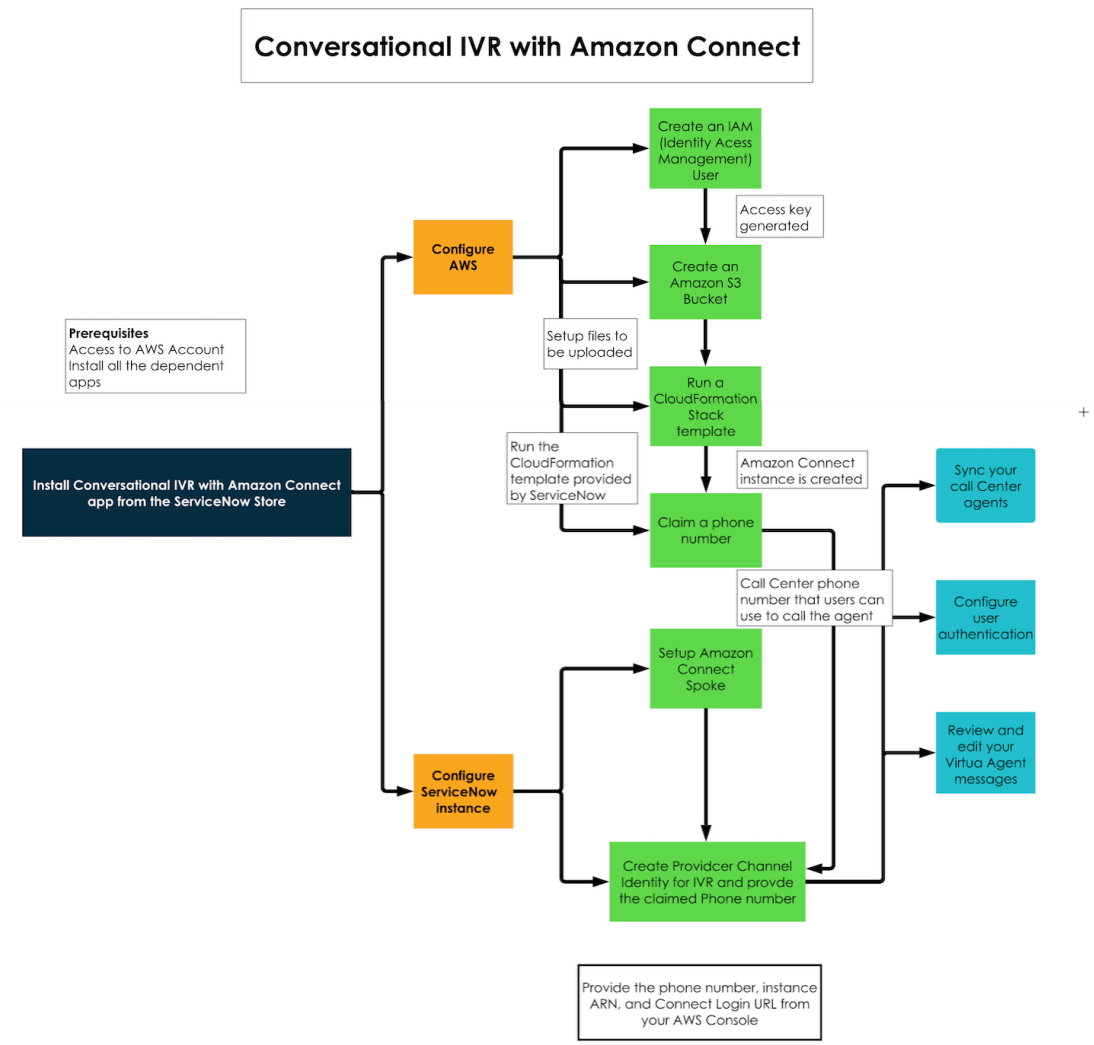
Traduction automatique

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

   Configurez la fonctionnalité de rappel.

Workflow de SVI conversationnel avec Amazon Connect



Configuration de votre compte AWS pour une utilisation avec l'IVR conversationnel

Pour activer la fonctionnalité IVR conversationnelle au sein de 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 conversationnelle.

Configurer votre compte AWS

1. Pour accorder à un ServiceNow utilisateur les autorisations requises pour terminer l'intégration conversationnelle avec Amazon Connect sur la console AWS, consultez Accorder l'accès à un rôle IAM (Identity and Access Management).
2. Pour créer une catégorie Amazon S3 et stocker des objets dans votre compte AWS, reportez-vous à la section Créer une Amazon S3 catégorie.

   Il hébergera les fichiers nécessaires pour terminer la 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. Pour créer une pile AWS CloudFormation et fournir un langage commun pour décrire et mettre en service toutes les ressources d'infrastructure nécessaires pour activer la fonctionnalité IVR conversationnelle dans votre environnement de manière sûre et reproductible, consultez Créer une pile Amazon CloudFormation.

   Vous remplirez un modèle fourni par ServiceNow qui générera ensuite la configuration requise.

4. Pour réclamer un numéro de téléphone pour la configuration de l'IVR conversationnel, reportez-vous à la section Réclamer un numéro de téléphone.
5. Pour configurer SVI conversationnel avec Amazon Connect l'application dans votre ServiceNow instance afin de stocker la conversation entre l'agent et l'utilisateur via un softphone en tant que transcription, reportez-vous à la section Configurer la transcription pour Amazon Connect.

Accorder l'accès à un rôle IAM (Identity and Access Management)

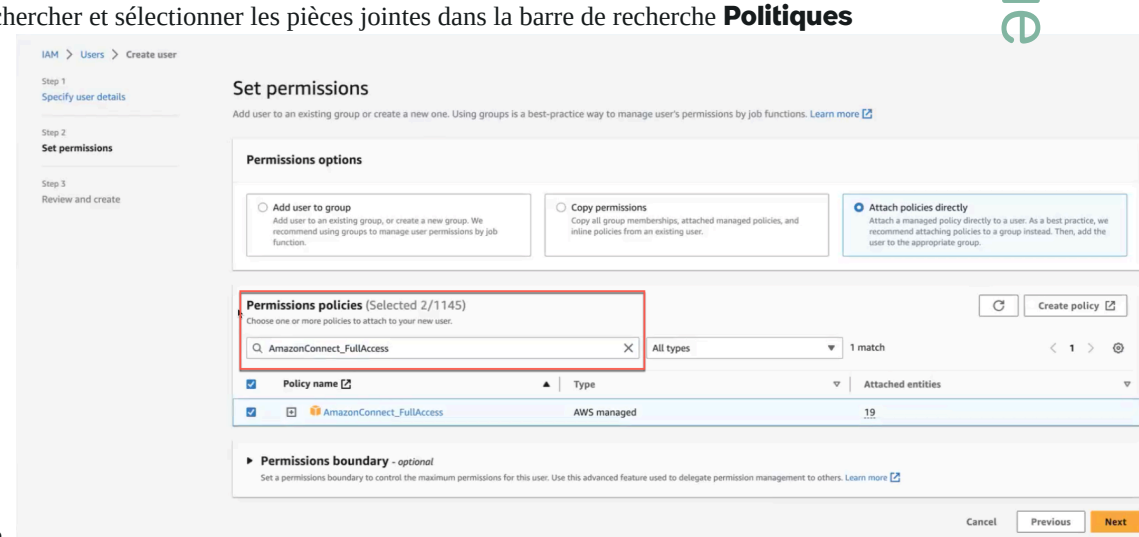
Accordez à un ServiceNow utilisateur les autorisations requises pour effectuer le Conversational Integration with Amazon Connect sur la AWS console.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre AWS compte (Amazon Web Services) et recherchez **IAM**.
2. Accédez aux **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 des autorisations, sélectionnez **Joindre directement les politiques** et sélectionnez les autorisations suivantes :
   - AWSLambdaExecute
   - AmazonConnect_FullAccess
   - Accès complet à AmazonS3FullAccess

Remarque :
Vous pouvez rechercher et sélectionner les pièces jointes dans la barre de recherche **Politiques d'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.

5. Après avoir sélectionné les rôles requis, cliquez sur **Suivant**.
6. Cliquez sur **Créer un utilisateur**.

Créer une Amazon S3 catégorie

Créez une Amazon S3 catégorie pour stocker les fichiers requis pour configurer l'IVR conversationnel dans votre AWS compte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Avant de créer la Amazon S3 catégorie, assurez-vous d'avoir téléchargé la fonction Lambda, le bot Lex et les fichiers HelperLambda à partir de cet article de la base de connaissances .

Pour plus d'informations 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 **Créer une catégorie**.
3. Indiquez un **nom de catégorie** (par exemple : sn-ci-cc-amazon-connect-setup) et notez-le.
   Ce nom de compartiment sera utilisé lors de la création d'une pile CloudFormation à un stade ultérieur.
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 compartiments que vous avez sur votre instance.
6. Recherchez la catégorie que vous avez créée et cliquez sur son nom pour l'ouvrir.
   Cliquez sur le nom du compartiment pour accéder à l'onglet **Objets** du compartiment.
7. Dans l'onglet Objets, cliquez sur **Charger**.
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 plus d'informations 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 **Charger**.
   Une fois les fichiers chargés, vous recevrez 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.

Chargement réussi

Message.

Créer une pile Amazon CloudFormation

Créez une pile AWS CloudFormation pour mettre en service toutes les ressources d'infrastructure nécessaires pour activer la fonctionnalité IVR conversationnelle. Vous renseignez un modèle fourni par ServiceNow qui génère ensuite la configuration requise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous d'avoir téléchargé le fichier YAML du 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 un modèle, sélectionnez **Le modèle est prêt**.
5. Dans la section Ressource de modèle, sélectionnez **Télécharger un fichier de modèle** pour choisir votre modèle CFT téléchargé et cliquez sur **Suivant**.
   Vous serez dirigé vers la page Spécifier les détails de la pile.
6. Sur la page Spécifier les détails de la pile, indiquez 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	Nom de la catégorie S3 que vous avez créée au cours du processus de configuration IVR. La catégorie S3 doit contenir les fichiers requis pour être téléchargés. Renseignez ce paramètre avec le nom de la catégorie.	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNow Configuration d'instance		
ServiceNow Instance	URL de l'instance ServiceNow utilisée dans cette configuration. Assurez-vous d'inclure https://.	https://[nom-instance].service-now.com

Traduction automatique

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

Paramètres	Description	Exemple de valeur
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur ServiceNow à utiliser pour établir une configuration d'authentification de base dans votre ServiceNow instance. L'utilisateur avec ce nom d'utilisateur doit avoir le rôle « sn_va_as_service.contact_center_api ».	n/a
Mot de passe	ServiceNow Mot de passe de l'utilisateur pour établir une configuration d'authentification de base dans votre ServiceNow instance.	n/a
Type de jeton	Le 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 sécurisé pour la connexion entre Amazon Connect et ServiceNow. **Remarque :** Assurez-vous que le jeton que vous fournissez ne contient aucune valeur non alphanumérique 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 de 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	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'administrateur de l'instance Amazon Connect nouvellement créée.	
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'utilisateur qui est 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. Examinez les paramètres que vous avez fournis pour votre pile, cochez la case **Je reconnais qu'AWS CloudFormation peut créer des ressources IAM avec des noms personnalisés.** et **Soumettre**.
   La pile crée les ressources requises pour la configuration de l'IVR Amazon Connect.
9. Examinez la progression de la pile CloudFormation pour vous assurer que le processus se termine avec un statut 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 SVI conversationnel avec Amazon Connect

Configurez la localisation dans l'IVR conversationnel pour utiliser la localisation avec l'Agent virtuel dans d'autres langues prises en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous d'avoir terminé la configuration IVR sur la AWS console et ServiceNow l'instance.

Procédure

1. Connectez-vous à la AWS console de gestion et ouvrez le bot **Amazon Lex** nommé **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Changer la langue du contact IVR Amazon.
   a. Accédez à Amazon Connect partir de la console AWS.
   b. Sur la page de l'instance, ouvrez l'instance de connexion.
   c. Placez le pointeur de la souris sur l'icône dans la barre de navigation de gauche et sélectionnez **Flux de contact**.
   d. Sélectionnez la **SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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_CC_Inbound_Contact_Flow s’agit du contact par défaut qui est envoyé à l’utilisateur pour être utilisé avec l’IVR de conversation.

e. Dans le flux Contact, sélectionnez Définir le flux **vocal** .

f. Dans la fenêtre contextuelle Définir la voix, sélectionnez la langue que vous avez ajoutée dans la liste déroulante **Langue** et 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 langue correcte avec son dialecte que vous avez ajouté précédemment.

g. Sélectionnez **Enregistrer**.

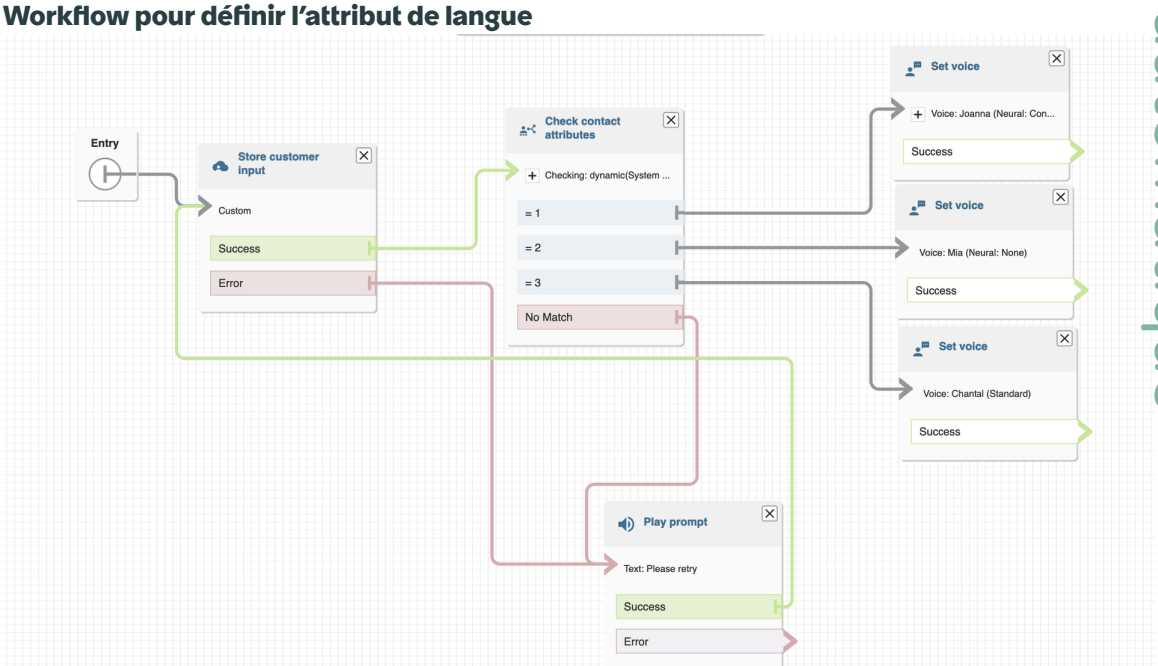
h. Sélectionnez **Publier** pour publier le flux de contact dans la nouvelle langue.

L’ensemble du processus de configuration de l’attribut de langue dans Définir le bloc **vocal** ne fonctionne que si vous utilisez l’intégration de l’Agent virtuel avec 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



Personnaliser les mots clés dans l’IVR conversationnel

Personnalisez les mots clés spécifiques à l’intégration IVR fournis par défaut pour une meilleure conversation dans une autre langue avec l’Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Assurez-vous d’avoir terminé la configuration IVR sur la AWS console et ServiceNow l’instance.

Remarque :
Toutes les personnalisations apportées au bot Lex doivent être effectuées à nouveau en cas de mise à jour de la ressource de bot Lex dans les futures versions de l’application.

Procédure

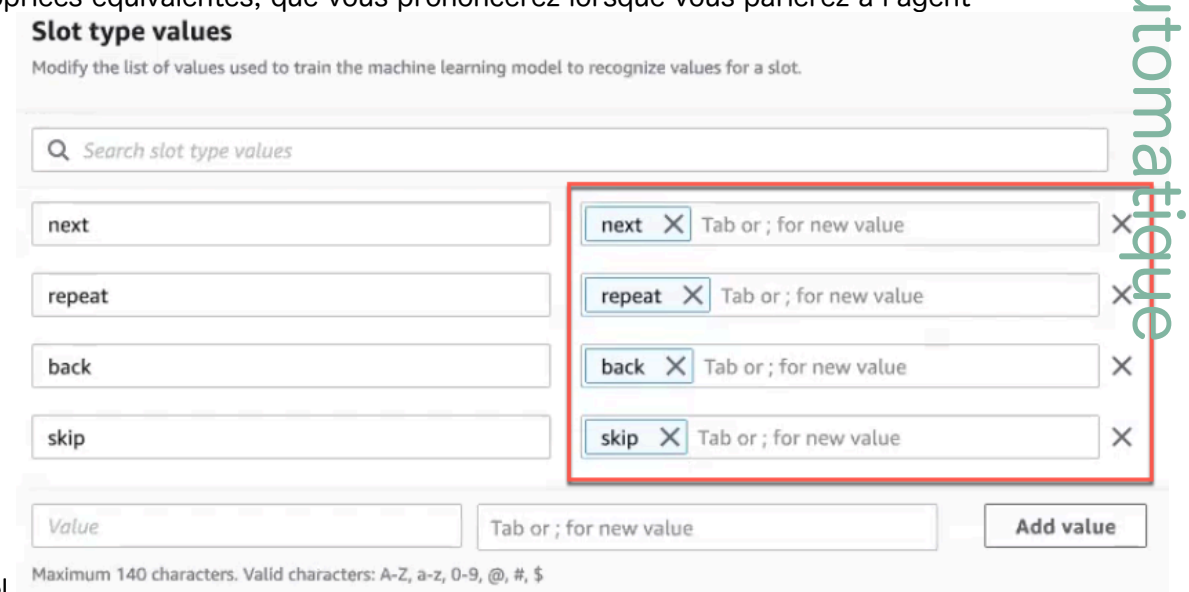
1. Connectez-vous à la console d’administration AWS et ouvrez le bot **Amazon Lex** nommé **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Si vous souhaitez personnaliser les mots-clés par défaut, vous pouvez modifier le type **d’emplacement amz_ivr_keywords** et donner des valeurs préférées, et voici comment vous pouvez le 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/listes paginées de choix pour ignorer un contrôle.

   Important :
   Assurez-vous de modifier les valeurs uniquement dans la colonne de droite. Ne modifiez pas les valeurs de la colonne de gauche, car elles ne doivent pas être modifiées, quelle que soit la langue.

   Par défaut, les valeurs du type de créneau (dans la colonne de droite) sont en anglais. Si les valeurs de droite ne conviennent pas à l’autre, changez-les en 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 de modifier leurs messages d’agent respectifs sur votre instance pour refléter ces changements. Pour plus d'informations, consultez Gérer les messages de bot pour l’IVR conversationnel.

   c. Cliquez sur **Enregistrer le type d’emplacement** et cliquez sur **Créer** en haut à droite de la page.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous devez créer les types d'emplacement pour toutes les nouvelles modifications que vous avez apportées.

La langue est créée avec succès et sur la page Toutes les langues, vous pouvez remarquer l'état **Créé avec succès** par rapport à la langue que vous avez personnalisée.

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 **Généré avec succès** 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** pour la version et cliquez sur **Créer**.
   Une version est créée avec le numéro suivant. Par exemple, la version 2 lorsque seule la version 1 par défaut existe sur votre instance AWS.

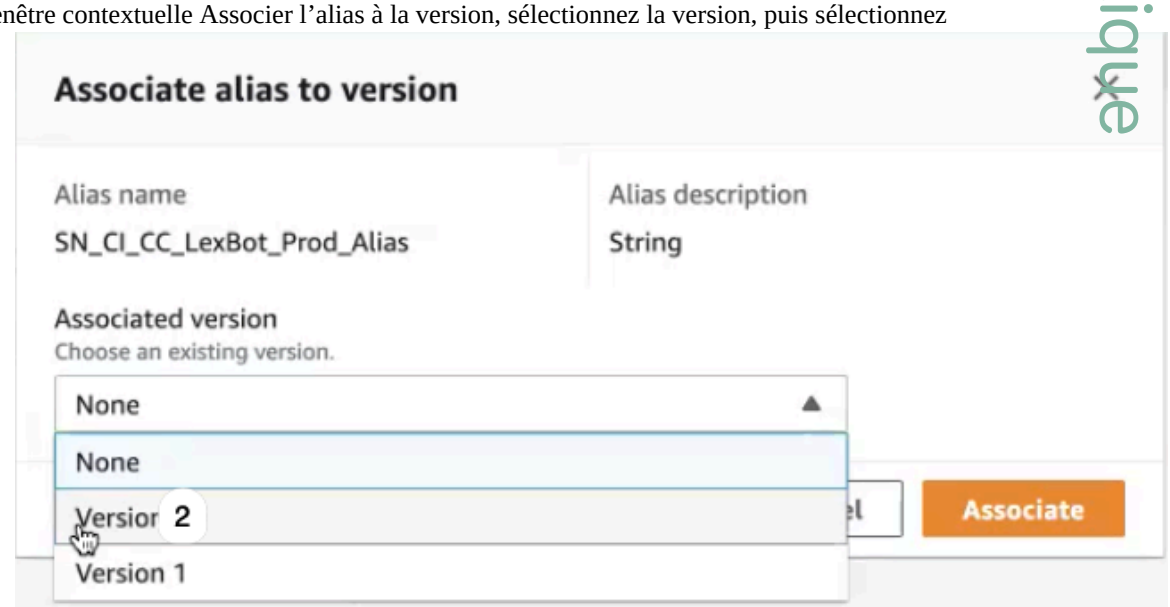
4. Associez la version que vous avez créée à l'alias de production.

   a. Dans le 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 que l'alias de production doit toujours pointer vers le numéro de version le plus récent.

   c. Dans la fenêtre contextuelle Associer l'alias à la version, sélectionnez la version, puis sélectionnez **Associer**.



À cette étape, le bot est disponible pour une utilisation dans 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.

Réclamer un numéro de téléphone

Réclamez un numéro de téléphone pour configurer le serveur vocal interactif (IVR).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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 Numéro de téléphone de réclamation, sélectionnez soit le pays **sans frais** , soit 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/IVR** , puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Une fois le numéro publié, les clients peuvent passer un appel et commencer des conversations avec Virtual Agent.
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 de l'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 agents pour répondre à la demande de l'appelant au sein de l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Configurer un flux de contact pour une interaction automatisée de l'appelant .

Créer des flux de contacts entrants et sortants Amazon Connect

Créez les flux de contacts entrants et sortants Amazon Connect pour configurer le serveur vocal interactif (IVR).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre compte AWS et sélectionnez **Flux de contact**.

   a. Sélectionnez la région où la fonction Lambda/LexBot a été créée.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer une Amazon S3 catégorie.

   Remarque :
   Assurez-vous que la région que vous avez sélectionnée correspond à la configuration d'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.

b. Dans la section Amazon Lex, recherchez et sélectionnez votre bot (par exemple : SN_CI_CC_LexBot) dans la liste déroulante **Bot** , sélectionnez **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias** fichier dans la liste déroulante **Alias** et cliquez sur **Ajouter un bot Amazon Lex**.

c. Dans la section AWS Lambda, recherchez votre fonction Lambda (par exemple : SN_CI_CC_Process_Request) dans la liste déroulante et cliquez sur **Ajouter une fonction Lambda**.

d. Accédez à la section Origines approuvées, cliquez sur Ajouter un **domaine** pour ajouter l'URL de votre ServiceNow instance, puis cliquez sur **Ajouter un domaine**.

Remarque :
Ne cochez pas la case **Activer les journaux de flux de contact** sous la section Journaux de flux de contact.

2. Connectez-vous à votre instance Amazon Connect en tant qu'administrateur.

a. Placez le pointeur de la souris sur  dans la barre de navigation de gauche et sélectionnez **Invites**.

b. Cliquez sur **Créer une invite**, téléchargez un fichier d'invite de votre choix avec .wav extension de fichier, puis cliquez sur **Créer**.

Remarque :
Assurez-vous que le fichier audio .wav ne dure pas plus de 10 secondes pour des résultats optimaux.

c. Placez le pointeur de la souris sur  dans la barre de navigation de gauche et sélectionnez **Flux de contact**.

d. Cliquez sur la liste déroulante à côté du bouton Créer un flux de contact et sélectionnez **Créer un flux de file d'attente de clients**.

e. Dans le formulaire Flux de contact, cliquez sur le menu déroulant à côté du bouton Enregistrer et sélectionnez **Importer le flux (bêta).**

f. Sur l'écran contextuel Importer le flux (bêta), sélectionnez le fichier JSON de flux de contact de votre choix (par exemple : SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow) et cliquez sur **Importer**.

g. Une fois le JSON téléchargé, recherchez et cliquez sur la vignette **Invites de boucle.**

h. Dans la fenêtre contextuelle Invites de boucle, sélectionnez un fichier audio de votre choix avec l'extension .wav (par exemple : SN_CI_CC_Inbound_Prompt.wav) dans la liste déroulante Enregistrement audio et cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Assurez-vous que le fichier audio .wav que vous téléchargez ne dépasse pas cinq minutes.

i. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le flux de contact et cliquez sur **Publier** pour publier le flux de contact.

Traduction automatique

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

j. Accédez à la **Acheminement** > **Flux de contacts**, cliquez sur **Créer un flux de contact** et importez le fichier JSON SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow que vous avez téléchargé à partir de l'article de la base de connaissances .

k. Localisez et cliquez sur la vignette **Définir le flux de file d'attente des clients** .

l. Dans la fenêtre contextuelle Définir le flux de file d'attente des clients, sélectionnez le flux de file d'attente des clients dans la liste déroulante (par exemple : SN_CI_CC_Inbound_Customer_Queue_Flow) et cliquez sur **Enregistrer**.

m. Recherchez et cliquez sur la vignette **Appeler la fonction AWS Lambda** .

n. Dans la fenêtre contextuelle Appeler la fonction AWS Lambda, sélectionnez le fichier de fonction SN_CI_CC_Process_Request Lambda dans la liste déroulante, que vous avez déjà ajouté à l'étape 1, C, puis cliquez sur **Enregistrer**.

o. Localisez et cliquez sur la vignette **Obtenir l'entrée du client** .

p. Dans la fenêtre contextuelle Obtenir l'entrée du client, accédez à la section Bot Lex et sélectionnez le fichier SN_CI_CC_LexBot dans la liste déroulante Nom et SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias fichier dans la liste déroulante Alias et cliquez sur **Enregistrer**.

q. Cliquez sur la vignette **Invite de lecture** en regard de la vignette **Définir la file d'attente de travail** .

r. Dans la liste déroulante de l'invite audio, sélectionnez le fichier .wav de votre choix et cliquez sur **Enregistrer.**

s. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le flux de contact et cliquez sur **Publier** pour publier le flux de contact.

t. Accédez à la **Canaux** > **Numéros de téléphone** et cliquez sur **Réclamer un numéro**.

u. Sur le formulaire Numéro de téléphone de réclamation, sélectionnez soit le pays **sans frais** , soit le préfixe **DID (Direct Inward Dialing)** et sélectionnez le numéro.

v. Fournissez une description de votre choix dans le champ **Description** , sélectionnez SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow dans la liste déroulante **Flux de contact/IVR** , puis cliquez sur **Enregistrer**.
Vous pouvez modifier la description du numéro et l'associer à un nouveau flux de contact sur la page Gérer les numéros de téléphone.
Une fois le numéro publié, les clients peuvent passer un appel et commencer des conversations avec Virtual Agent.

Pour plus d'informations sur la création d'un flux de contact, consultez la documentation Amazon Contact Flow .

Pour plus d'informations sur la création d'invites, consultez Créer des invites dans la documentation 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

Invoquez une interaction automatisée de l'appelant avec des agents pour répondre à la demande de l'appelant au sein de l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Configurer un flux de contact pour une interaction automatisée de l'appelant .

Configurer la transcription pour Amazon Connect

Configurez SVI conversationnel avec 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 : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La transcription vocale est stockée par Amazon Connect, un fournisseur tiers, publiez la conversation vocale dans la table [sys_cs_message].
- Les messages échangés 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 avec les 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 de l'espace de travail d'agent, ainsi que 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 discutant activement avec 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.

  À ce jour, nous nous assurons que les performances sont acceptables pour le volume de transactions, 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 des tables CI standard (par exemple, des 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 la console AWS.
2. Accédez à la page **Outils d'analyse** et cliquez sur **Activer l'approche 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 d'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**.

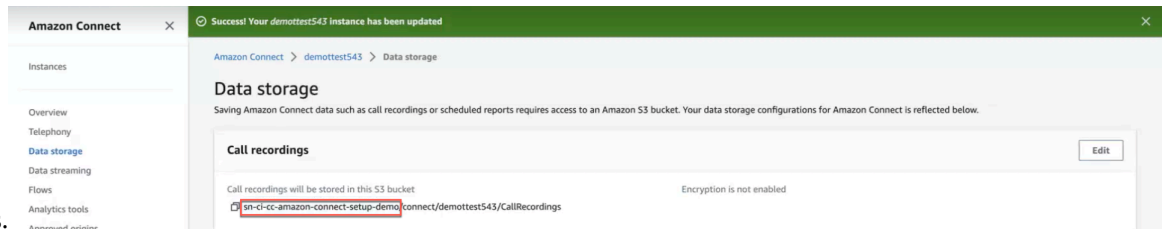
   Remarque :
   Cette procédure explique la création d'une transcription à l'aide d'une catégorie S3 existante.

6. Sélectionnez le **nom** de la catégorie S3 existante dans la liste déroulante et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Copiez le nom de la catégorie S3 à partir de la page Stockage des données, sous 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 de confirmation et cliquez sur **Ajouter**.
12. Configurez l’analyse des sentiments Google.

    a. Connectez-vous à votre ServiceNow instance et accédez à **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.

    b. Recherchez l’application Analyse des sentiments (com.glide.cs.sentiment) à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche, puis cliquez sur **Installer**.

    c. Cochez la case **Activer l’analyse des sentiments** sur l’enregistrement du canal de messagerie de pour activer l’analyse Amazon Connect des sentiments dans votre ServiceNow instance.



    d. Créez une connexion pour l’API d’analyse des sentiments Google.

    - 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 un fichier JSON et créez un certificat de magasin de clés JAVA. Pour plus d’informations, consultez Créer un certificat KeyStore Java
    - 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 détails de connexion partagés précédemment sont liés au compte de service personnel Google. Pour configurer un nouveau compte et obtenir le fichier de clé JSON, utilisez 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 SVI conversationnel avec Amazon Connect

Configurez le Amazon Connect fournisseur de service à intégrer à Agent virtuel et utilisez le serveur vocal interactif.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 voir 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 Ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience (sn_oe_sfs).

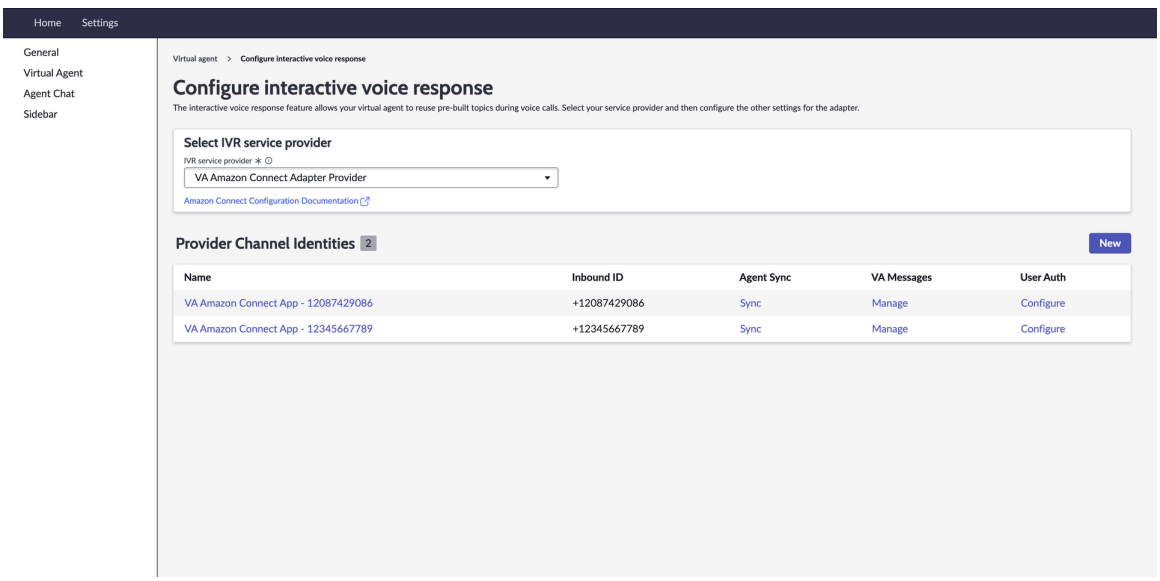
Traduction automatique

© 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 **Fournisseur d'adaptateur Amazon Connect VA** comme fournisseur de service IVR dans la liste déroulante.

Remarque :
Le fournisseur d'adaptateur Amazon Connect VA est disponible par défaut, avec l'installation de l'application SVI conversationnel avec Amazon Connect . Pour utiliser l'adaptateur Amazon Connect , téléchargez l'application SVI conversationnel avec Amazon Connect à partir du ServiceNow Store.

Le SVI conversationnel avec Amazon Connect prend en charge plusieurs applications de fournisseur de services 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. Remplissez les champs du formulaire.

Remarque :
À partir de la console AWS, 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 Vancouver la 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 de la console AWS.
Type de jeton	Confirmation du jeton fourni dans le champ **Jeton statique/de hachage** .
URL de connexion Connect	URL de connexion à partir de la console AWS.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Synchroniser des agents pour configurer le transfert d'agent actif
- Configurer l'authentification utilisateur pour l'IVR conversationnel
- Gérer les messages de bot pour l'IVR conversationnel

Inscrire le code PIN logiciel de l'utilisateur et l'appareil dans l'instance ServiceNow

Inscrivez le code PIN logiciel de l'utilisateur et l'appareil dans votre ServiceNow instance pour configurer l'authentification de rappel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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** > **Inscription**.
4. Dans l'onglet Vérification SoftPIN pour Amazon Connect, indiquez le code PIN logiciel dans le champ **Entrer le softPIN** et cliquez sur **Soumettre**.
5. Dans l'onglet Vérification par SMS pour Amazon Connect, autorisez l'appareil de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

a. 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 OTP est envoyé au numéro de téléphone de l'utilisateur.

Configurer le spoke Amazon Connect pour l'IVR conversationnel

Configurez le spoke Amazon Connect pour intégrer votre ServiceNow instance à Amazon Connect.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Pour configurer le spoke Amazon Connect pour SVI conversationnel avec Amazon Connect, voir Configuration du spoke Amazon Connect .

Synchroniser des 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 : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 Amazon Connect VA** dans la liste déroulante Sélectionner le 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 d'informations Amazon Connect, dans la vignette Synchroniser les agents de votre 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 Téléphone de l'agent en accédant à **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Groupes**.
7. Dans la barre de navigation de filtre de votre ServiceNow instance, saisissez `awa_presence_state.list` pour rechercher la table États de présence.
8. Ouvrez l'état **Disponible** , déplacez le canal de service **téléphonique** du champ Disponible vers le 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, ainsi qu'à l'instance Amazon Connect avec le même ServiceNow utilisateur pour vérification.

Configurer l'authentification utilisateur pour l'IVR conversationnel

Vous devez configurer le niveau d'authentification permettant d'authentifier l'utilisateur final pour qu'il soit l'utilisateur connecté à l'aide Fonctions vocales de ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 Amazon Connect VA** dans la liste déroulante Sélectionner le fournisseur de service IVR.
4. Sous Identités des canaux des fournisseurs, sélectionnez le fournisseur d'identité pour lequel vous souhaitez modifier l'authentification utilisateur.
5. Sur le formulaire d'informations Amazon Connect, dans la vignette Configurer l'authentification utilisateur, cliquez sur **Configurer l'authentification**.
6. Sur le formulaire de 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 SVI conversationnel avec Amazon Connect avant de modifier le formulaire de configuration de la méthode d'authentification utilisateur.

7. Sélectionnez le **style 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.

- **Téléphone** : numéro de téléphone du client.

  Remarque :
  Nécessite uniquement que le numéro de téléphone entrant corresponde à l'enregistrement dans le champ **Tél. professionnel** du profil [sys_user], afin 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 :
  Il faut non seulement que le numéro de téléphone corresponde, mais aussi que l'utilisateur final identifie son code PIN personnel enregistré avec 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 (authentification multifacteur).

  Remarque :
  Nécessite que le numéro de téléphone corresponde et que l'utilisateur final identifie son code PIN personnel enregistré avec l'enregistrement du client, en plus que l'utilisateur final s'authentifie à l'aide de ServiceNow 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 de l'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 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 vérification de réinitialisation du mot de passe. Pour en savoir plus, voir Configurer votre processus de réinitialisation du mot de passe pour inscrire automatiquement des utilisateurs

9. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les messages de bot pour l'IVR conversationnel

Modifiez vos messages personnalisés pour vous assurer que vos conversations sont optimisées pour l'IVR conversationnel.

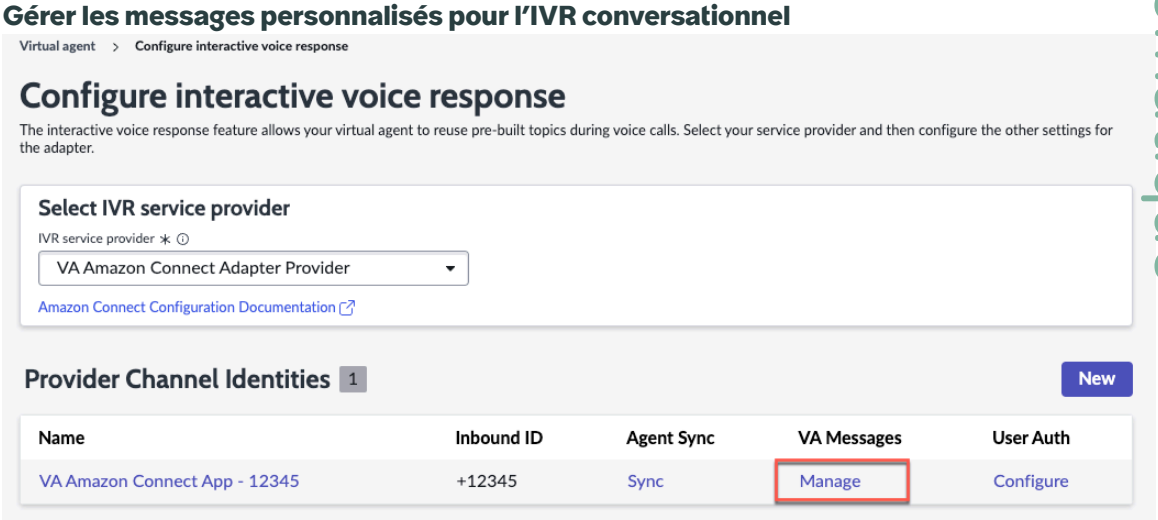
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** et sélectionnez **Agent virtuel** dans l'onglet Paramètres de 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 Amazon Connect VA** dans la liste déroulante Sélectionner le fournisseur de service IVR.
4. Sous Identités des canaux des fournisseurs, sélectionnez le fournisseur d'identité pour lequel vous souhaitez modifier les messages personnalisés.
5. Dans la section Examiner et modifier vos messages de Virtual Agent, cliquez sur **Examiner les messages VA**.

   En outre, vous pouvez également sélectionner le bouton **Gérer** dans la colonne Messages VA en regard du fournisseur d'identité.

Gérer les messages personnalisés pour l'IVR conversationnel



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**.

Propriétés du fournisseur pour Amazon Connect

Afficher et mettre à jour les propriétés du fournisseur disponibles pour Amazon Connect

Traduction automatique

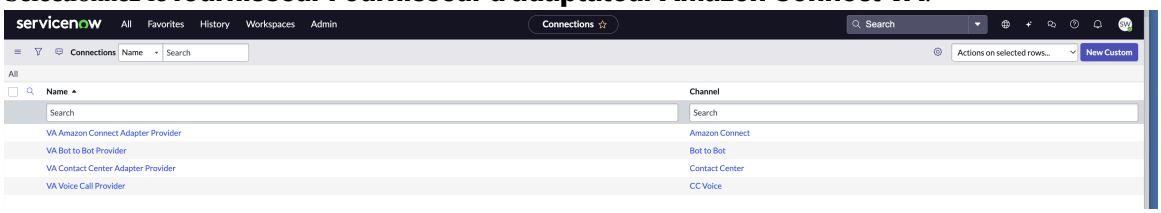
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer

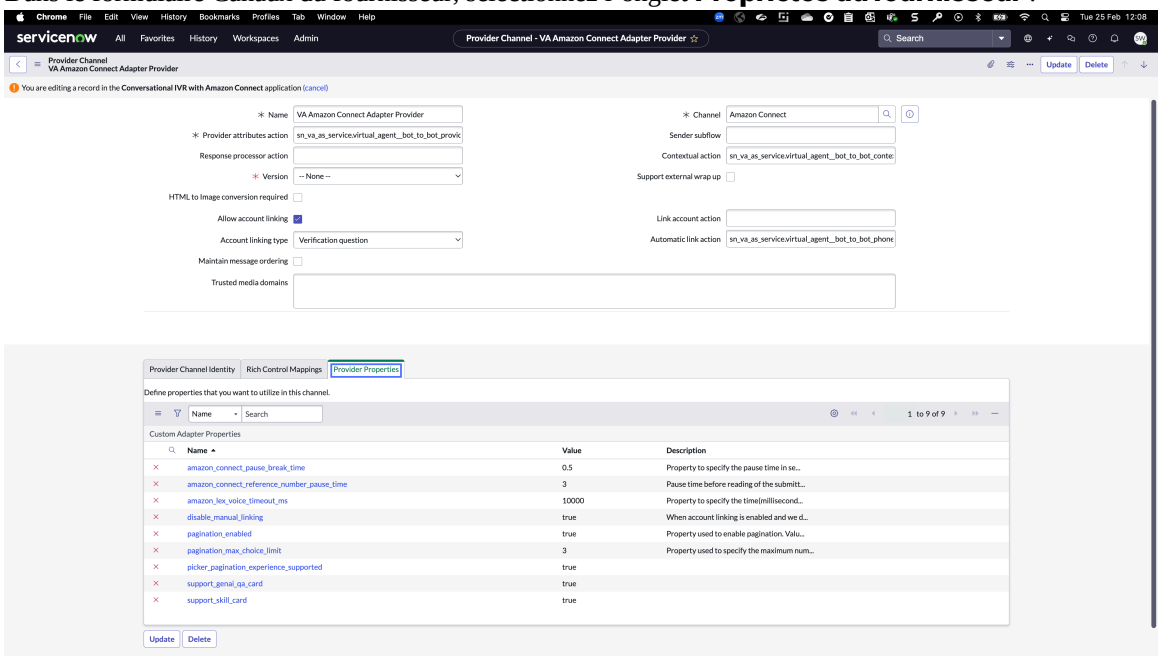
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** et saisissez `sys_cs_provider.list` pour ouvrir la table Connexions.
2. Sélectionnez le **fournisseur Fournisseur d'adaptateur Amazon Connect VA**.



3. Dans le formulaire Canaux du fournisseur, sélectionnez l'onglet **Propriétés du fournisseur** .



Que faire ensuite

La table suivante répertorie les propriétés.

> **Important :**
> Sauf en cas d'absolue nécessité, les valeurs de la propriété ne doivent pas être modifiées.

Propriétés du fournisseur

Nom	Description
amazon_connect_pause_break_time	Propriété permettant de spécifier le temps de pause, en secondes, entre les sauts de ligne, les options de choix, les phrases, les puces, etc., dans la réponse Amazon Connect. La valeur doit être un nombre.
amazon_connect_reference_number_pause_time	Temps de pause avant la lecture de la demande ou du numéro d'incident soumis. La valeur est en secondes. La valeur maximale autorisée est 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 fournisseur (suite)

Nom	Description
amazon_lex_voice_timeout_ms	Propriété permettant de spécifier la durée, en millisecondes, pendant laquelle le bot attend avant de supposer que l'utilisateur ne va pas parler.
pagination_enabled	Propriété utilisée pour activer la pagination au niveau de l'adaptateur. La valeur doit être définie sur vrai pour activer la pagination. **Remarque :** La pagination ne doit pas être désactivée.
pagination_max_choice_limit	Propriété utilisée pour spécifier le nombre maximal d'éléments par page lorsque la pagination est activée. La valeur doit être un nombre entier.
picker_pagination_experience_supported	Propriété utilisée pour activer la pagination au niveau du serveur. La valeur doit être définie sur vrai pour activer la pagination. **Remarque :** La pagination ne doit pas être désactivée.
disable_manual_linking	Si la valeur de la propriété est définie sur vrai, les options de liaison manuelle ne s'affichent pas lorsque la liaison de compte est activée. **Remarque :** Ne modifiez pas la valeur de la propriété.
support_genai_qa_card	Interne, ne pas changer.
support_skill_card	Interne, ne pas changer.

Conversational Integration with Alexa

Utilisez l'application Conversational Integration with Alexa pour permettre aux clients d'interagir avec votre entreprise à l'aide de leurs Alexa appareils. L'application connecte un demandeur à un Agent virtuel compte de votre entreprise Alexa .

Introduction à Conversational Integration with Alexa

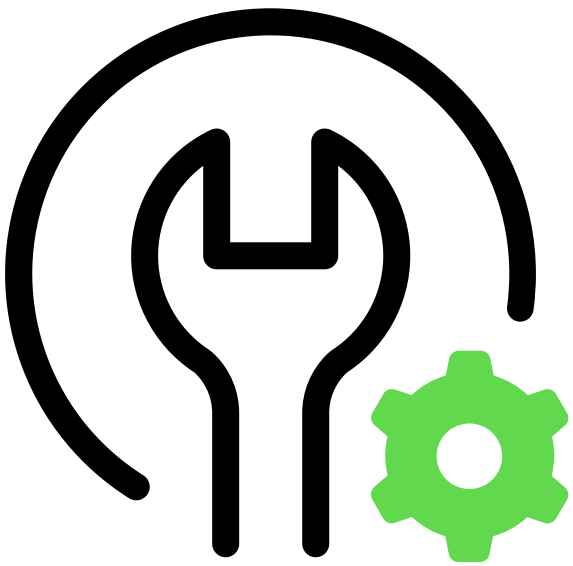
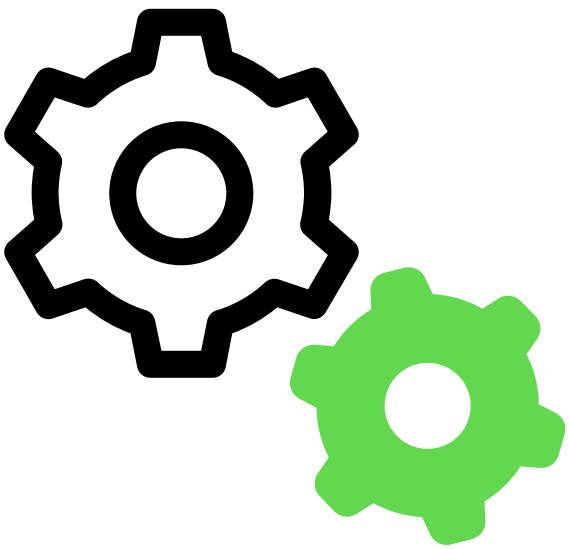
Vous pouvez nommer votre Alexa compétence et la gérer à l'aide du compte de votre entreprise tout en permettant aux utilisateurs finaux Amazon de lier leurs comptes à l'instance ServiceNow . Vous pouvez également personnaliser la façon dont un agent virtuel vous parle de manière vocale sans avoir à changer de sujet.

Remarque :
Le prend Conversational Integration with Alexa en charge les appareils sans écran et les appareils compatibles avec Alexa.

Sélectionnez une tuile pour commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Configurer
	
Installez Conversational Integration with Alexa.	Configurez votre Conversational Integration with Alexa implémentation.

Traduction automatique

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- 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 messagerie instantanée personnalisée des API scriptables pour activer l’application sur n’importe Agent virtuel quelle interface conversationnelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Créer des intégrations conversationnelles personnalisées de la messagerie instantanée dans Agent virtuel.

ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)

Active l'exécution d'actions et de ServiceNow® Centre d'intégration flux.

Procédure

1. **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**
2. Recherchez l'application Conversational Integration with Alexa (sn_va_alexa) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Tous les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, ou 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 Alexa.
4. Cliquez sur **Installer**.

Que faire ensuite

JSON pour configurer Alexa

```
{
  "interactionModel": {
    "languageModel": {
      "invocationName": "my agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.HelpIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.StopIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "EverythingIntent",
          "slots": [
            {
              "name": "EverythingSlot",
              "type": "Bag_of_words"
            }
```

Traduction automatique

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

```
            ],
            "samples": [
               "{EverythingSlot}"
            ]
         },
         {
            "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
            "samples": []
         },
         {
            "name": "VAKeywordIntent",
            "slots": [
               {
                  "name": "skip_keyword_slot",
                  "type": "Skip_slot_type"
               },
               {
                  "name": "repeat_keyword_slot",
                  "type": "Repeat_keyword_slot_type"
               },
               {
                  "name": "more_keyword_slot",
                  "type": "More_keyword_slot_type"
               }
            ],
            "samples": [
               "{more_keyword_slot}",
               "{repeat_keyword_slot}",
               "{skip_keyword_slot}"
            ]
         }
      ],
      "types": [
         {
            "name": "Bag_of_words",
            "values": [
               {
                  "name": {
                     "value": "name: bag_of_words"
                  }
               }
            ]
         },
         {
            "name": "Skip_slot_type",
            "values": [
               {
                  "name": {
                     "value": "skip"
                  }
               }
            ]
         },
         {
            "name": "More_keyword_slot_type",
            "values": [
               {
```


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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": {
                  "value": "more"
                }
              }
            ]
          },
          {
            "name": "Repeat_keyword_slot_type",
            "values": [
              {
                "name": {
                  "value": "repeat"
                }
              }
            ]
          }
        ]
      }
    }
}
```

Configurer Conversational Integration with Alexa

Installez et configurez l'application Conversational Integration with Alexa pour permettre aux utilisateurs d'interagir avec un agent virtuel.

Configurez Conversational Integration with Alexa pour activer l'interaction via Agent virtuel l'interface Alexa vocale.

1. Configurer Conversational Integration with Alexa.
2. Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de chat vocal optimale Alexa.
3. Configurez la liaison de compte avec Alexa.

Configurer Conversational Integration with Alexa

Configurez l'application de manière à pouvoir engager des conversations avec les Conversational Integration with Alexa clients avec des robots.

Avant de commencer

- Obtenez ServiceNow des autorisations pour les produits et applications suivants :
  - Centre d'intégration
  - Conversational Integration with Alexa

  Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les applications suivantes sur votre ServiceNow instance :
  - Centre d'intégration
  - Conversational Integration with Alexa
- Terminez les Alexa paramètres.
  1. Créez votre Amazon compte de développeur.

     Pour plus d'informations, consultez le Alexa documentation .

Traduction automatique

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

2. Créer une Alexa compétence.

   Pour plus d'informations, consultez le Alexa documentation .

3. Créer un modèle de Alexa compétences.

   Pour plus d'informations, consultez le Alexa documentation .

4. Configurez une Alexa compétence.

   Pour plus d'informations, voir Configurer une Alexa compétence

   .

5. Tester une Alexa compétence sur la console développeur.

   Pour plus d'informations, consultez le Alexa documentation .

6. Liaison de compte avec Alexa.

   Pour plus d'informations, consultez le Alexa documentation .

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.
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 : admin

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte de 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 auquel ajouter votre compétence, sélectionnez **Personnalisé**.
6. Sous Choisir une méthode pour héberger les ressources backend 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**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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": []
            },
            {
               "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"
                     }
                  }
               ]
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez sur **Save Model (Enregistrer le modèle**).
13. Accédez à la **Invocations** > **Nom d'invocation de la compétence**.
14. Dans le champ **Nom d'invocation de compétence** , indiquez le nom de l'invocation de compétence.

    Remarque :
    Le nom de la compétence est le nom que vous utilisez dans votre Alexa appareil pour l'invoquer.

    Par exemple : <demandez <nom de la compétence>.

15. Accédez aux **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 **Enregistrer les interfaces**.

Configurer une Alexa compétence

Configurez votre Alexa compétence pour parler à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Remarque :
La liaison de votre Alexa compte à votre ServiceNow instance est facultative et seules les Agent virtuel rubriques avec le rôle public sont accessibles avec un accès d'utilisateur invité.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte de développeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Code** .
3. Cliquez sur **Code d'importation**.

   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 AlexaServiceNow Store et cliquez sur **Importer**.

4. Dans le *endpoint* champ, remplacez le nom d'hôte par le nom d'hôte de l'URL de votre ServiceNow instance où votre Alexa application de stockage est installée.

   Exemple de point de terminaison : xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message.

5. Dans le champ, remplacez < Fournir une clé secrète > par votre jeton (statique ou basé sur le *secretkey* hachage).

   Utilisez les jetons suivants selon votre type 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.

- 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

Développez votre compétence hébergée par Alexa sur la Alexa console développeur. La création d'un modèle de compétences enregistré Alexa vous aide à préparer la compétence pour le test.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte de développeur.
2. Sélectionnez la compétence que vous souhaitez créer.

   Remarque :
   La sélection d'une compétence vous dirige vers la Alexa Developer Console.

3. Cliquez sur l'onglet **Créer** .
4. Dans la liste de contrôle du générateur de compétences, cliquez sur **Créer le modèle**.

   Remarque :
   La création du modèle prend quelques minutes.

   Le message de la build réussie s'affiche et vous pouvez tester les exemples d'énoncés pendant la formation de la build.

Obtenir l'ID de la Alexa compétence

Obtenez l'ID de compétence de votre AlexaAlexa console de développeur après avoir configuré la compétence. L'ID de compétence est l'identificateur Alexa de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte de développeur.
   Vous pouvez obtenir l'ID de compétence de deux façons.
   a. Sur la console développeur Alexa :
      i. Cliquez sur l'onglet **Vos compétences** .
      ii. Accédez au nom de la compétence dont vous souhaitez copier l'ID de la compétence.
      iii. Sous le nom de la compétence, cliquez sur **Copier l'ID de compétence**.
   b. Sur le volet de navigation personnalisé de gauche de la Alexa console développeur :
      i. Sélectionnez une compétence dans l'onglet **Vos compétences** .
      ii. Accédez à la **Ressources** > **Point de terminaison** dans le volet du 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 sur la console développeur

Testez vos Alexa compétences à l'aide du simulateur et du Alexa compte développeur une fois l'installation terminée et la compétence créée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
L'application Conversational Integration with Alexa fonctionne pour les utilisateurs invités. Toutes les rubriques publiées Agent virtuel (rubriques de configuration ou blocs de rubriques) sont présentées même si la liaison de compte n'est pas effectuée. Pour toute rubrique standard, vous devez spécifier le Alexa canal dans le champ **Prise en charge du canal supplémentaire** de la page Propriétés de la rubrique. Pour plus d'informations sur l'ajout de la prise en charge des canaux à une Agent virtuel rubrique, reportez-vous à la section Déploiement de Agent virtuel rubriques dans d'autres canaux.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à la Alexa console développeur avec votre Amazon compte de 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 maintenant à Agent virtuel.

   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

Traduction automatique

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

Testez vos Alexa compétences à l'aide de l'écran Alexa Echo ou Echo Show.

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 .

Intentions prises en charge Alexa

Utilisez les Alexa intentions prises en charge par Conversational Integration with Alexa pour recevoir une réponse appropriée lors des intégrations de messagerie instantanée personnalisées avec Alexa.

Intentions personnalisées prises en charge

Intentions personnalisées

Intention	Énoncé	Compréhension de la langue
AMAZONE. YesIntent	Oui, oui	Envoie le message « oui »
AMAZONE. Aucune intention	Non, non	Envoie le message « non »
AMAZONE. HelpIntent	Aidez-moi, aidez-moi et pouvez-vous m'aider	Le message d'aide s'affiche
AMAZONE. PauseIntent	mise en pause	Mettre fin à la conversation ; Terminer la Alexa session
AMAZONE. StopIntent	Arrêter, éteindre et se taire	Mettre fin à la conversation ; Terminer la Alexa session
AMAZONE. Annuler l'intention	Annulez, peu importe, et oubliez-le	Mettre fin à 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.

Traduction automatique

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

Formulaire d'identité du canal du fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom de votre fournisseur.
Fournisseur	Canal du fournisseur que vous avez créé. Sélectionnez **Fournisseur d'adaptateur Alexa VA** comme canal de fournisseur. **Remarque :** Le fournisseur est disponible avec l'installation Conversational Integration with Alexa du plugin (sn_va_alexa).
Portail par défaut	Portail par défaut utilisé dans le mappage.
Description brève	Brève description de votre identificateur de chaîne. Pour des raisons de sécurité, vérifie Agent virtuel que les URL des pièces jointes dans les conversations proviennent de domaines de confiance spécifiés ici. Si l'URL ne provient pas d'un domaine de confiance, la pièce jointe n'est Agent virtuel pas téléchargée. 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 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 ServiceNow Agent virtuel : hachage
ID entrante	Identificateur de votre 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
	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 : admin

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.

   Par défaut, votre ServiceNow instance vous fournit les types d'authentification suivants.

   - **Application Alexa de l'Agent virtuel ServiceNow : statique**
   - **Application Alexa ServiceNow Agent virtuel : hachage**
3. Remplissez 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, **l'application Alexa de l'agent virtuel ServiceNow : hachage** ou **l'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 hachage ou de vérification de message statique que vous avez créé pour le hachage entrant ou les messages statiques. Sélectionnez une option de vérification des messages entrants selon le type d'authentification 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.

Champ	Description
	Par défaut, votre ServiceNow instance vous fournit 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. Par défaut, votre ServiceNow instance vous fournit 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** **Remarque :** La vérification du message sortant n'est pas requise pour Alexa. Toutefois, sélectionnez la même option que celle fournie pour la vérification du message entrant, car il s'agit d'un champ obligatoire.
Jeton de service sortant	Jeton de service sortant autorisé. Accédez à l'enregistrement de vérification du message entrant 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 de compte avec Alexa

Liez votre Alexa compte à votre ServiceNow instance pour récupérer des informations à partir de votre compétence personnalisée.

Traduction automatique

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

Lier 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 la liaison de compte, consultez Configurer votre Alexa compte.
3. Pour lier les événements Alexa à votre instance à l'aide ServiceNow de votre MacOS terminal, reportez-vous à la section Lier Alexa des événements à l'aide du MacOS terminal.
4. Pour lier votre ServiceNow instance à votre compte à l'aide Alexa de l'application, reportez-vous à la Alexa section Lier votre compte à l'aide de l'application Alexa.

Configurer votre Alexa compte

Configurez votre Alexa compte pour le lier à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre Alexa console développeur avec votre Alexa compte de développeur.
2. Accédez au **Version** > **MODÈLE** > **LIAISON DE COMPTE**.
3. Dans le formulaire Association de compte, faites glisser le commutateur **Autoriser les utilisateurs à créer un compte ou à se lier à un compte existant avec vous ?** vers la droite.
4. Dans la section Paramètres du formulaire, faites glisser le commutateur **Autoriser les utilisateurs à s'authentifier à l'aide de votre application mobile** vers la droite.
5. Dans la section Informations sur le fournisseur de sécurité du formulaire, cliquez sur **Octroi du code d'authentification**.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'attribution du code d'authentification

Champ	Description
Votre URI d'autorisation Web	L'URI qui autorise votre accès à Internet. Par exemple : https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_auth.do. **Remarque :** Le nom d'instance pour Alexa est la voix.
URI d'autorisation de votre iOS application	L'URI qui autorise votre iOS application. Fournissez la `voix` comme valeur.
URI d'autorisation de votre Android 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.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Par exemple, https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_token.do **Remarque :** Le nom d'instance pour Alexa est la 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 l'une avec l'autre.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Copiez l'une des URL du champ **URL de redirection Alexa** dans la section Octroi du 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**.

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 liaison du Alexa compte à votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Remarque :
Copiez l'ID de compétence de votre compétence à partir de la Alexa console développeur. L'ID de compétence est le même que celui utilisé dans l'enregistrement de sys_cs_provider_application.

Rôle requis : admin

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 de ligne de Alexa 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Choisissez **Non** si la question vous est posée **Voulez-vous lier votre compte AWS afin d'héberger vos compétences Alexa ?**

5. Pour télécharger le fichier manifeste, exécutez la commande `> skill.json ask smapi get-skill-manifest -s {<provide skillId>}` .
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"
      }
    ]
  },
```

Remarque :
Veillez à 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

Associez votre ServiceNow compte à l'aide de votre Alexa application mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Téléchargez l’application Alexa sur votre Android appareil ou iOS .
2. Connectez-vous avec la même adresse e-mail que celle que vous avez utilisée pour le Amazon compte de développeur.
3. Dans la zone 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** n’apparaît 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 du compte.

Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de chat vocal optimale Alexa

Affinez vos Agent virtuel paramètres et les rubriques fournis par le Concepteur d'agent virtuel pour la meilleure expérience de chat vocal avec Alexa.

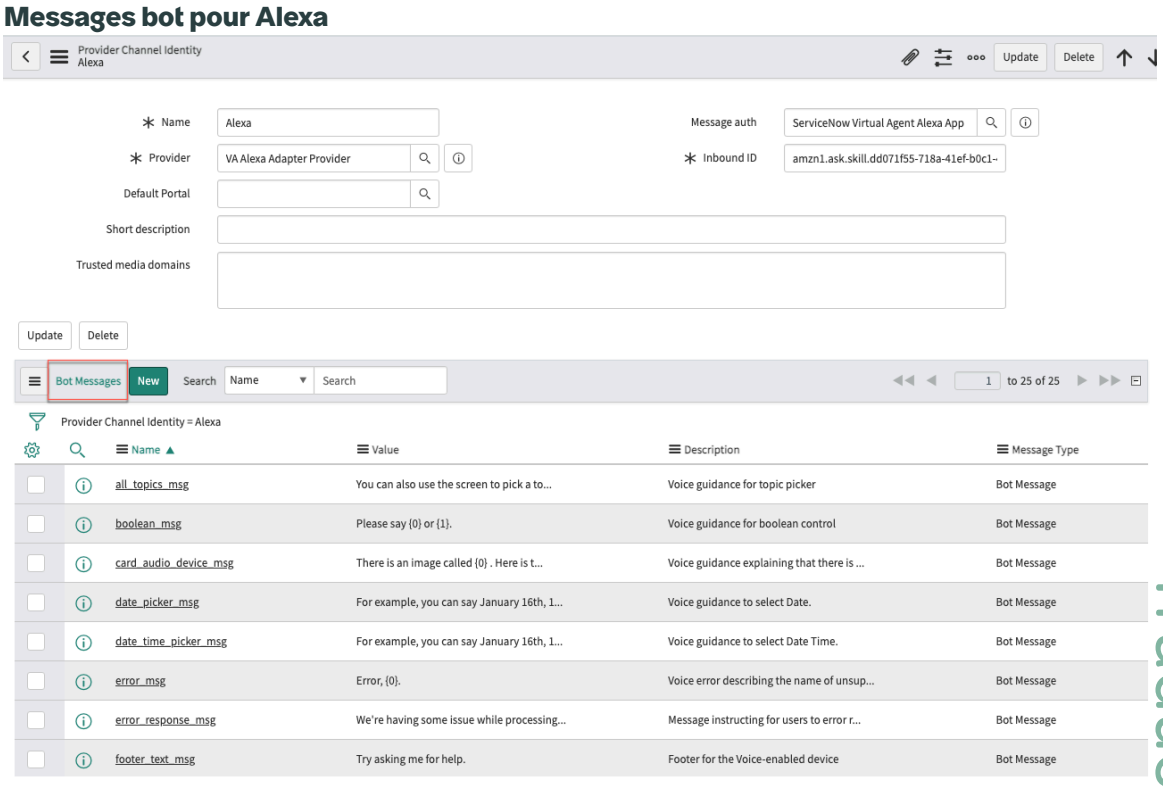
- Concepteur d'agent virtuel est un outil de diagramme pour la création et la gestion de rubriques, qui sont des plans de conversation entre un Agent virtuel utilisateur et lui. Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

  Remarque :
  Veillez à spécifier Alexa le canal applicable dans le champ **Prise en charge du canal supplémentaire** si vous souhaitez que les rubriques que vous avez conçues à l’aide de fonctionnent Concepteur d'agent virtuel .Alexa Pour plus d’informations sur la sélection du canal, reportez-vous à la section Déploiement de 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, entrez `sys_cs_provider_application.list` dans le filtre de navigation, puis accédez à votre Alexa profil d’application pour rechercher les messages 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.



- 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 se trouve sur un canal vocal. Pour en savoir plus 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 entrant 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 :
  - com.glide.cs.topic_picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message
  - com.glide.cs.no_topic_sorry_message
  - com.glide.cs.link_account_msg
  - com.glide.cs.topic_choice_list_message
  - com.glide.cs.topic_confirmation_message

Remarque :
La plupart des messages uniques 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.

Traduction automatique

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

- La plupart des composants fonctionnent pour les appareils avec et sans écran accessibles dans Alexa. Cependant, certains composants ne sont pas compatibles, en particulier pour les appareils sans écran.

Remarque :
Sur les appareils compatibles avec Alexa l'écran, la présentation des cartes et des images est limitée par les spécifications du Alexa kit de compétences.

L'application Conversational Integration with Alexa prend en charge les contrôles de saisie 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 de l'entrée de l'utilisateur**

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur	Description	Filtrer	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 dans une liste prédéfinie.	Oui, touchez le défilement.	Oui, la pagination vocale.
Choix dynamique	L'utilisateur sélectionne un choix dans la liste des choix créés dynamiquement.	Oui, pas de clic sur les liens.	Oui, la pagination vocale.
Booléen	L'utilisateur entre une réponse booléenne à l'agent. Par exemple, l'utilisateur peut répondre Oui ou Non dans une conversation de messagerie instantanée.	Oui.	Oui.
Date/Heure	L'utilisateur sélectionne une date de calendrier, une heure (heures et minutes) ou les deux.	Oui (NLU recommandé au niveau du nœud).	Oui (NLU recommandé au niveau du nœud).
Sélecteur de fichier	L'utilisateur envoie un fichier au bot.	N°	N°
Mettre en pause	Interrompt la conversation avec Alexa.	N°	N°
Carrousel	L'utilisateur sélectionne un seul élément dans le carrousel.	Oui, touchez le défilement.	Oui, lire les étiquettes.
Sortie Image/Lien/HTML	Le bot envoie une image, un lien ou un HTML à l'utilisateur.	Oui, pas de clic sur les 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, lire 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 de l'entrée de l'utilisateur	Description	Filtrer	Aucun écran
	Les champs de la boîte de dialogue changent en fonction de votre choix.		
Table	Si vous avez choisi Enregistrement comme **type de référence**, sélectionnez la table dans laquelle rechercher.	Oui Affiche les en-têtes de tableau, suivis des lignes avec l'en-tête de colonne : paire de valeurs, Speak (en-tête de tableau). Veuillez dire Terminé pour continuer.	Non, lecture des 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, puis sélectionnez **Alexa** > **Messages bot**et 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 de confirmation booléen 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 d'intégrations de messagerie instantanée personnalisées lorsque l'entrée de l'utilisateur y 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 lors des intégrations de messagerie instantanée personnalisées avec Alexa.

Bonjour

Vous pouvez taper ou prononcer la commande hi pour lancer une conversation, au milieu d'une conversation ou même à l'intérieur d'une rubrique spécifique.

Lorsque vous tapez ou dites bonjour au milieu de la rubrique, vous avez le choix **de mettre fin** à la conversation ou d'annuler. Si vous mettez fin à la conversation, la Alexa compétence est réinitialisée et vous pouvez la redémarrer en prononçant votre nom d'invocation. Si vous annulez la conversation, vous êtes redirigé vers la dernière rubrique à laquelle vous étiez.

Au revoir

La commande Bye est utilisée pour mettre fin à une conversation.

Vous pouvez taper au revoir ou énoncer 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 énoncer cette commande pour poser des questions à vos Alexa compétences. Si vous voulez redémarrer la conversation, dites bonjour ou redémarrez la conversation.

Redémarrer

La commande de redémarrage permet de mettre fin à une conversation de bot en cours ou qui se heurte à une erreur, puis de 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 énoncer cette commande n'importe où au milieu d'une conversation.

Remarque :
Pour exclure les actions contextuelles Déconnexion/Notifications pour Alexa, vous devez ajouter les enregistrements à la table Canal exclu [sys_cs_contextual_action_excluded_channel].

Fermeture des 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 une durée préconfigurée.

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 Clôtures Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

Analyse des Agent virtuel performances

Analysez les performances de via des tableaux de Agent virtuel bord préconfigurés.

Une nouvelle version du tableau de bord d'analyse conversationnelle sur l'expérience est disponible à Platform Analytics partir de Washington DC. Le tableau de bord offre bon nombre 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 en matière de données, par exemple, Government Community Cloud (GCC), et donc FedRAMP autorisé. Consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle pour plus d'informations.

L'existant sera déprécié à Yokohama.

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 aperçus des données conversationnelles. Le tableau de bord vous aide à affiner les rubriques et à améliorer le taux de déviation de VA.

Premiers pas

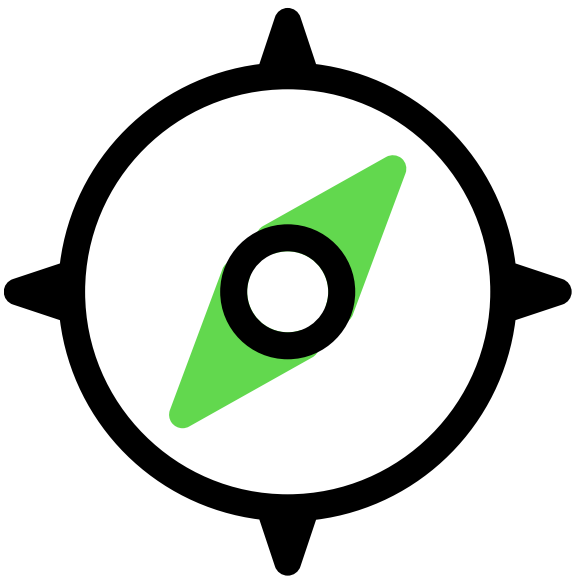
Sélectionnez une vignette pour commencer avec le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

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.

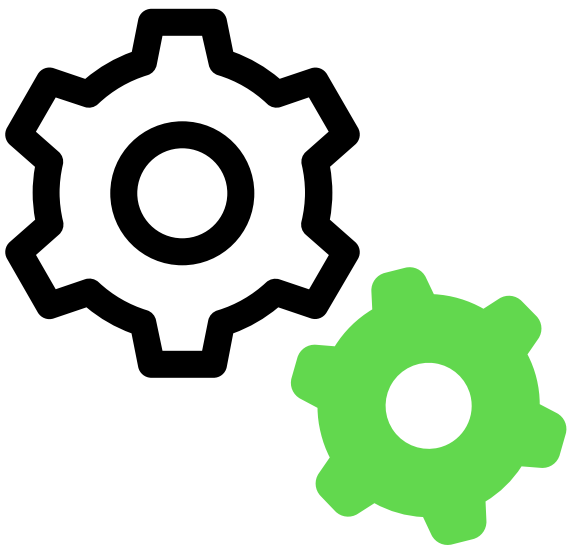
servicenow

Explorer



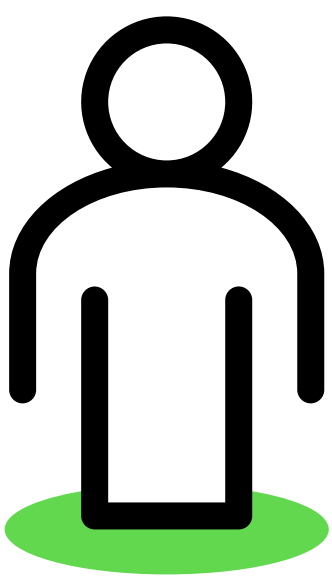
Pour que les utilisateurs VA et les administrateurs système en apprennent davantage sur le tableau de bord.

Configurer



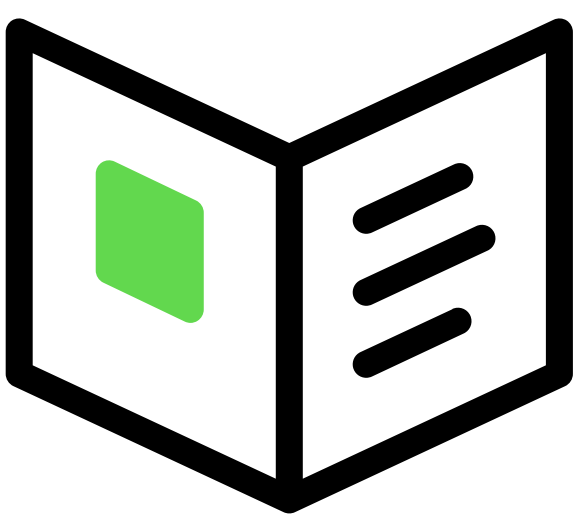
Pour les administrateurs système qui configurent le tableau de bord.

Utiliser



Pour que les utilisateurs d'Agent virtuel apprennent à utiliser le tableau de bord.

Référence



Obtenir des informations sur les rôles du tableau de bord et les paramètres système

Traduction automatique

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 aperçus des données

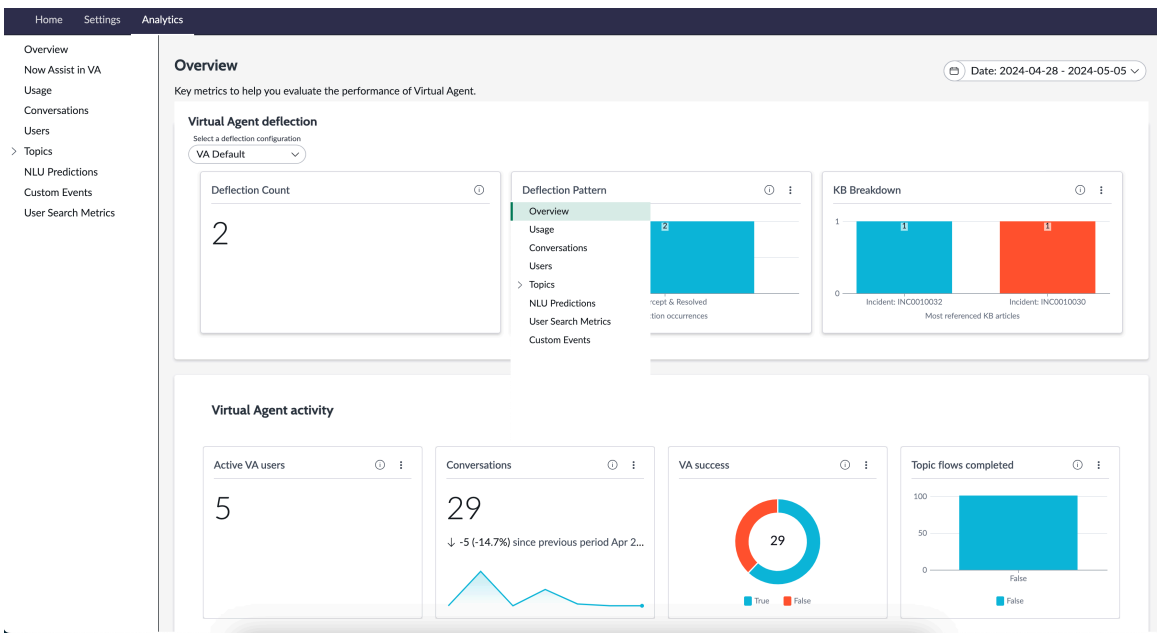
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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 Agent virtuel les problèmes des utilisateurs sont bien compris 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 période pouvant aller jusqu'à deux ans. Le tableau de bord contient des indicateurs qui, par exemple, révèlent :

- Quel pourcentage d'utilisateurs transférés 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

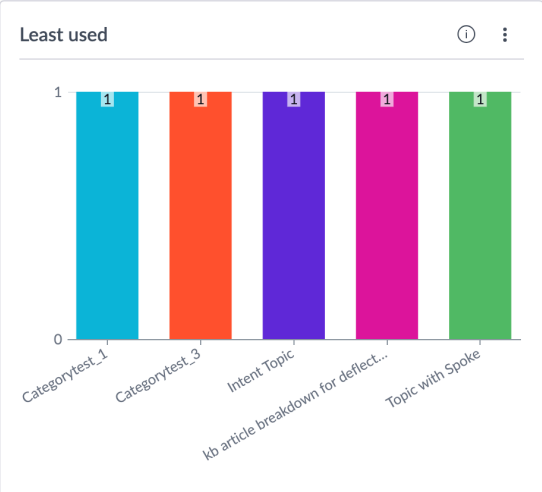
Rubriques sous-performantes

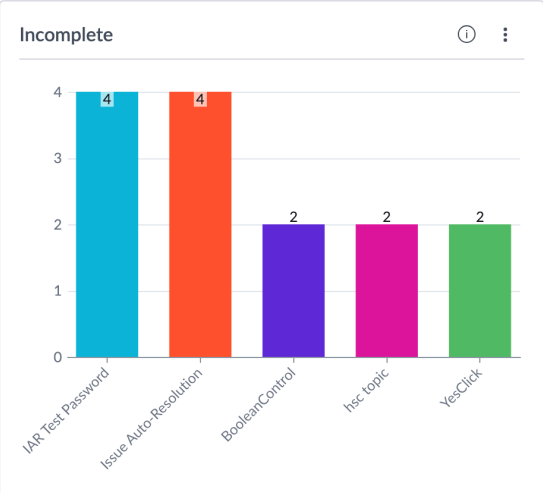
Consultez les rubriques VA sous-performantes pour examiner et améliorer les performances des rubriques.

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.

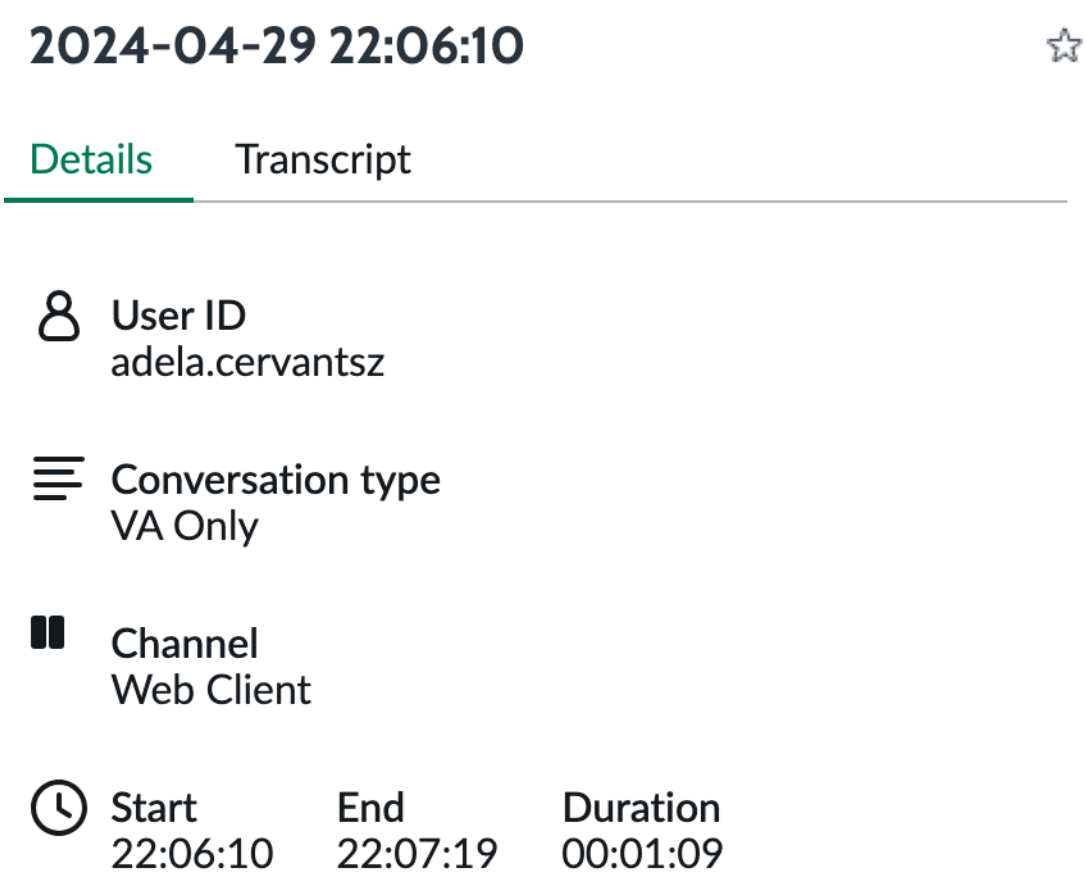
Underperforming topics





Détails de la conversation

Découvrez les métadonnées sur chaque interaction de l'Agent virtuel, y compris l'utilisateur, la durée de la messagerie instantanée, le type de conversation et le canal.



Traduction automatique

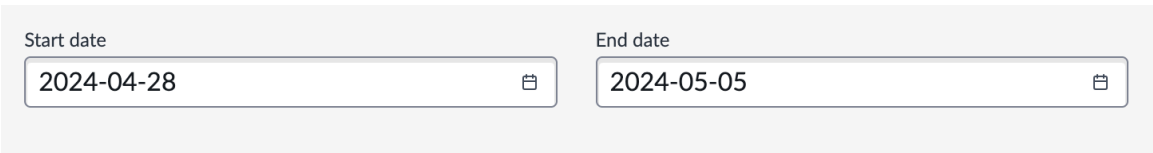
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Vue d'ensemble du tableau de bord d'analyse conversationnelle

Les sections suivantes fournissent une vue d'ensemble générale de la façon d'utiliser chaque section du tableau de bord de haut en bas.

Plage de dates de données affichée

Les champs **Date de début** et **Date de fin** en haut du tableau de bord spécifient la plage de données des données résumées sur chaque page.



Toutes les données sont continuellement poussées du tableau de Agent virtuel bord en temps réel et conservées jusqu'à deux ans.

Pour plus d'informations sur la définition de la plage de dates, voir 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, l'indicateur affiche les données pour une date de début et une date de fin 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 **Utilisateurs VA actifs**.

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 les performances de Now Assist dans .Agent virtuel Cela n'est visible que lorsque Now Assist l'option est Agent virtuel activée.
Utilisation	Affichez l'utilisation de la conversation VA, par exemple, la langue et le type de conversation. Vous pouvez également explorer la liste des conversations d'une certaine langue ou d'un certain type de conversation.
Conversations	Afficher les détails d'une conversation et résoudre les problèmes de conversations individuelles. Le filtrage avancé vous permet de filtrer la liste des conversations par type de conversation, durée, utilisateur et langue.

Traduction automatique

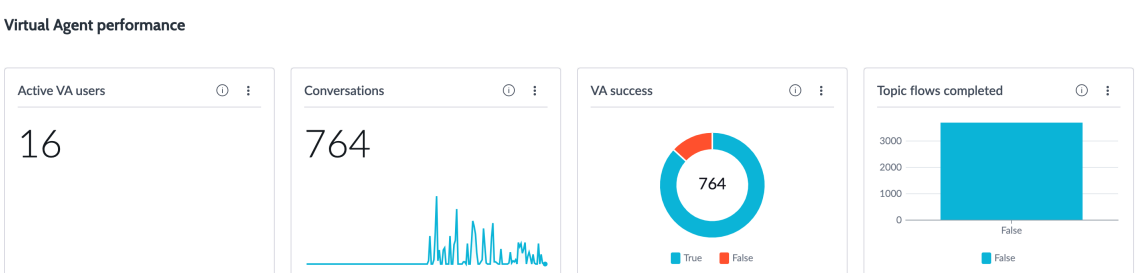
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglets de tableau de bord (suite)

Onglet	Description
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 performance de la rubrique. 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 est lié à la Console NLU 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.
Résolution automatique du problème	Affichez les détails sur le nombre de problèmes utilisateur interceptés par le service de résolution automatique et résolus par le Agent virtuel.

Agent virtuel activité

Cette zone du tableau de bord contient des indicateurs qui montrent Agent virtuel l'activité telle que le nombre d'utilisateurs actifs qui ont interagi avec , Agent virtuel le nombre de conversations initiées sur le Agent virtuel, et ainsi de suite.



La sélection de l'icône d'informations affiche la description de l'indicateur.

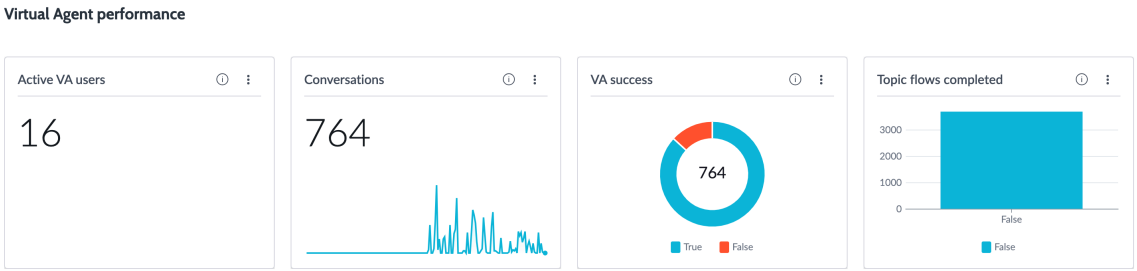
Certaines visualisations de tendances sur le tableau de bord, telles que les tendances dans l'intention et la correspondance de rubrique, ne prennent pas en charge l'affichage des données mensuelles, hebdomadaires et quotidiennes.

Agent virtuel performance

Cette zone du tableau de bord contient des indicateurs tels que les performances de la rubrique et les commentaires des utilisateurs qui montrent les performances Agent virtuel des rubriques et les commentaires 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.



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 de la manière suivante :

- 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, comme Slack.
- Remplacement de formule (Formula Override) : personnalise 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 des heures inactives dans 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.

Dépendances

Le tableau de bord d'analyse conversationnelle nécessite la version Quebec ou ultérieure de Agent virtuel.

Installer le tableau de bord pour analytique conversationnelle

Obtenir des mises à jour du tableau de bord d'analyse conversationnelle à partir de .ServiceNow Store

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la San Diego version, l'application d'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 : Admin d'analyse 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.

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 à 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 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 :

Table	Description
sn_ci_analytics_conversation	La table principale pour les conversations. Il répertorie Agent virtuel les 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, voir 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, voir Configurer des définitions personnalisées.

Remarque :
Vous n'avez pas besoin de licence ni de 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.

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 qu'Agent virtuel a transférées à un agent actif.

La plupart des mesures que vous voyez sur le tableau de bord, par exemple les détails d'une rubrique et d'une 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.

Traduction automatique

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

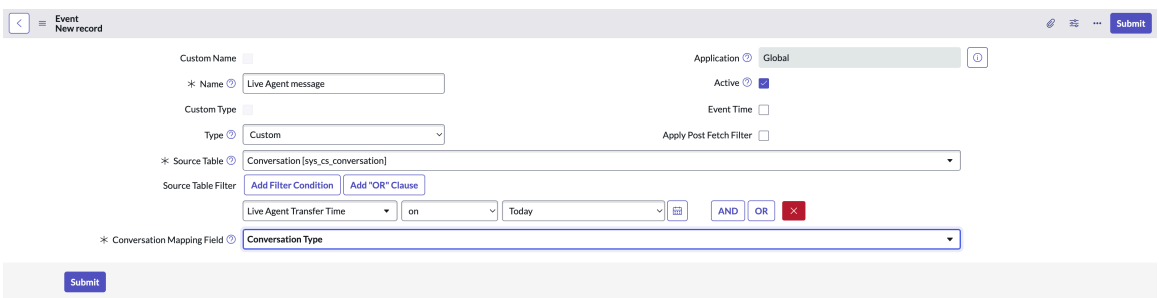


Les événements personnalisés apparaissent dans l'onglet **Événements personnalisés** . Si vous n'avez configuré aucun événement personnalisé, le tableau de bord n'en affichera aucun. Vous pouvez créer jusqu'à 20 événements personnalisés.

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 **Tous** > **Analyse conversationnelle** > **Configuration d'événement** et sélectionnez **Nouveau**.
   La page d'enregistrement Nouvel événement s'affiche.

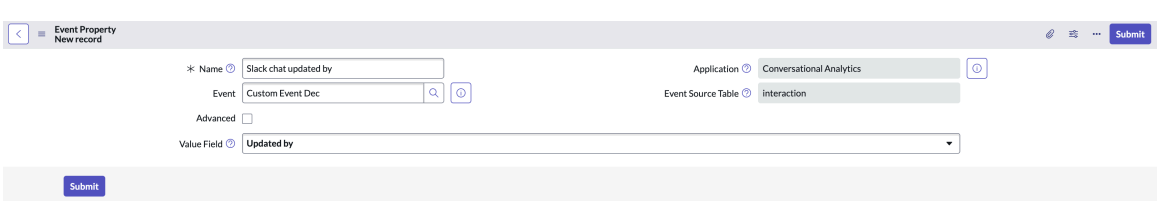


2. Renseignez les champs du formulaire.

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 et vous permet de spécifier 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 de *Updated by* l'événement personnalisé Messages-from-Slack.

6. Renseignez les champs du formulaire.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La page 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 voir 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 personnalisés.

Créer des définitions de remplacement personnalisées

Utilisez des scripts pour remplacer les formules par défaut utilisées pour créer l'analyse sur le tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : Admin d'analyse de 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, par exemple le mode de calcul de 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 des heures inactives dans la conversation.

Les formules par défaut et les remplacements de formule figurent dans la table sn_ci_analytics_formula_override. Vous pouvez uniquement modifier les formules existantes qui se trouvent dans la table 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 écoulé du début d'une session de conversation jusqu'à l'envoi du dernier message, plutôt que le moment où la session de conversation se ferme. 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 cochez la case **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 à un agent actif. Le tableau de bord divise ce nombre par le nombre de toutes les conversations pour obtenir le taux.
- Commentaires : définis comme positifs, neutres et négatifs. Par exemple, pour remplacer ce comportement, utilisez d'abord (Agent virtuel 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.

Traduction automatique

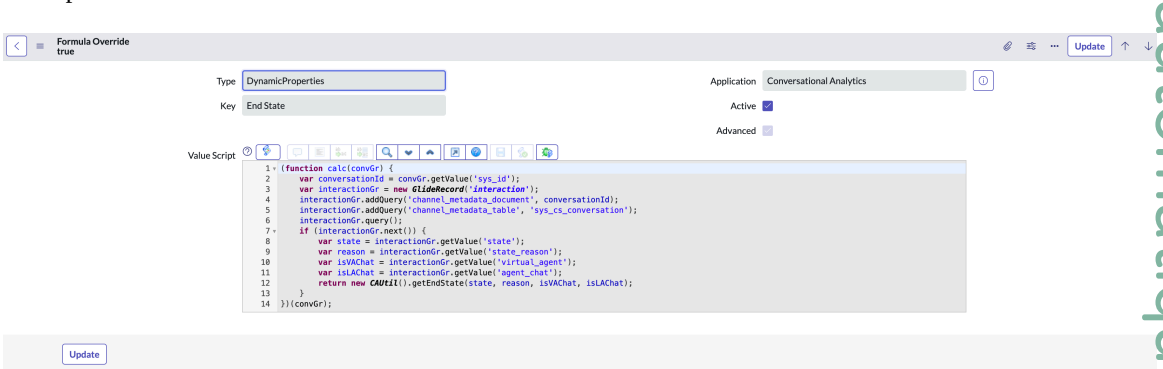
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- État de fin : défini par défaut de 12 façons. Pour plus d'informations, consultez Exemples de substitution de formule.
- Conversation valide : défini comme un enregistrement de conversation qui est inclus dans les résultats du tableau de bord pour satisfaire au moins un des critères suivants.
  - Les conversations de notification non exploitables, qui ne nécessitent pas de validation 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 rubriques ou une conversation directe avec Agent virtuel un agent en direct.

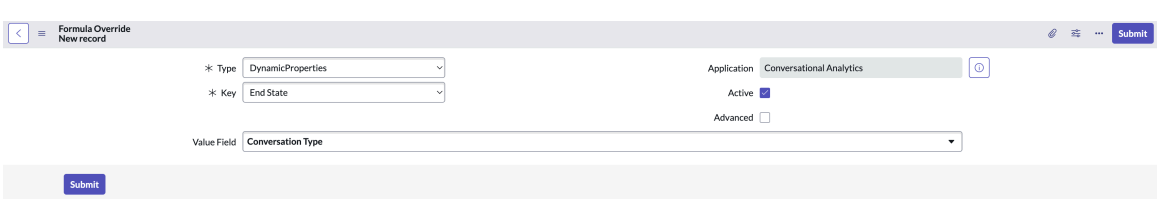
Remarque :
Les remplacements de formule ne modifient pas les données stockées. Ils ne modifient la façon dont le tableau de bord affiche les données qu'en calculant les données existantes d'une manière différente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse conversationnelle** > **Substitution de formule**.
   Vous pouvez également entrer `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.



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 Formule : remplacer le nouvel enregistrement 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.

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 d'état de fin de groupe

L'état final d'une conversation spécifie comment une conversation s'est terminée. Par exemple, l'utilisateur peut ne pas répondre ou fermer la fenêtre de messagerie instantanée. Il existe 12 définitions par défaut de l'état de fin. Pour en savoir plus sur les états de fin d'une conversation, reportez-vous à la section Agent virtuel Enregistrements d'interaction. 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',
```

Traduction automatique

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

```
            'System Closed LA – Before Agent Engagement'
        ];
        USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
            'User Closed VA – Clicked End/X',
            'User Closed LA - Before Agent Engagement'
        ];
        if (state) {
            if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
                return 'System Closed VA';

            if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
                return 'System Closed LA';

            if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
                return 'User Closed';
        }
        return state;
    }

    var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
    var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
    interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
    interactionGr.query();
    if (interactionGr.next()) {
        var state = interactionGr.getValue('state');
        var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
        var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
        var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
        var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
        return getFinalEndState(endState);
    }
})(convGr);
```

Utilisation du Tableau de bord d'analyse conversationnelle

Utilisez le tableau de bord d'analyse conversationnelle pour obtenir des aperçus des Agent virtuel conversations (VA).

Les sections suivantes expliquent comment utiliser le tableau de bord pour examiner les interactions de l'Agent virtuel avec les utilisateurs. Vous devez disposer du rôle de 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 la plage de dates à l'aide du sélecteur de dates de l'onglet Vue d'ensemble pour afficher les visualisations de données pour la plage de dates spécifiée. La plage de dates définie sur cet onglet s'applique à tous les autres onglets du tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : Visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez la plage de dates pour les visualisations à l'aide du sélecteur de dates. Vous pouvez sélectionner parmi les plages de dates standard disponibles ou utiliser l'option de plage personnalisée pour sélectionner les dates de début et de fin.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Analyse**.
2. Utilisez le sélecteur de dates de l’onglet Vue d’ensemble pour définir la plage de dates.
   a. Sélectionnez le sélecteur de dates.  .
   b. Sélectionnez la date de début de la plage de dates.
   c. Sélectionnez la date de fin de la plage de dates.
      Le tableau de bord met en surbrillance la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

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

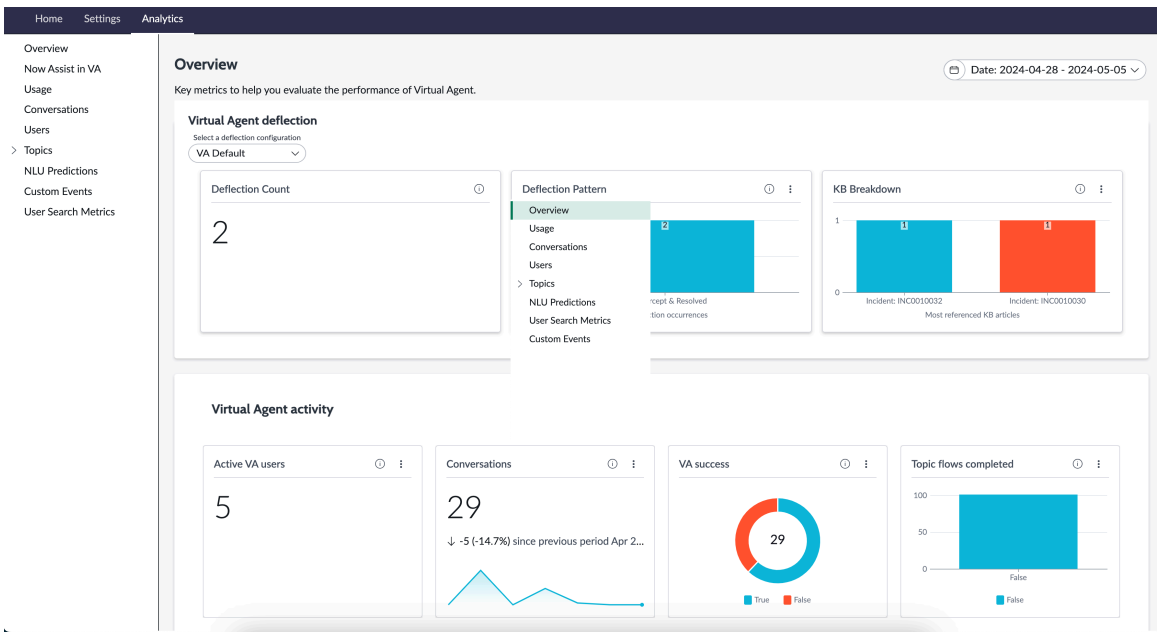
Les données affichées sur le tableau de bord s'ajustent en fonction de la nouvelle plage de dates.

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 est 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 de visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer) pour utiliser l'onglet **Vue d'ensemble** .

Remarque :
Now Assist dans Agent virtuel Analytics s'affiche dans la navigation de gauche uniquement lorsque vous l'avez Now Assist dans Agent virtuel activé.



Indicateurs clés de performance

Indicateurs	Descriptions
Nombre de déviations	Nombre d'occurrences de déviation mesurées par le nombre d'exécutions du bloc de rubriques de déviation. Une réorientation se produit lorsque l'Agent virtuel résout ou aide à résoudre un problème pour un utilisateur.
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 (pas d'agents) qui ont utilisé l'interface

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	conversationnelle. Sélectionnez l'indicateur pour explorer la liste des utilisateurs.
Conversations	Nombre de toutes les conversations interactives initiées à partir du Agent virtuel. Sélectionnez l'indicateur pour explorer la liste des conversations.
Réussite VA	Pourcentage de conversations 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. Terminé 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 incluent négatifs, positifs, neutres et aucun commentaire.) Sélectionnez le graphique pour explorer les conversations qui ont été terminées avec succès.
Flux de rubrique terminés	Pourcentage de rubriques que les utilisateurs finaux ont terminées jusqu'au dernier nœud sur toutes les rubriques invoquées et exécutées.
Catégorie de la rubrique : terminé	Nombre de conversations terminées affichées par catégorie de rubrique. Sélectionnez une catégorie de rubrique dans l'histogramme pour explorer les détails de la catégorie de rubrique.
Catégorie de rubrique : incomplète	Nombre de conversations incomplètes affichées par catégorie de rubriques. Sélectionnez une catégorie de rubrique dans l'histogramme pour explorer les détails de la catégorie de rubrique.
Rubrique - Terminée	Nombre d'occurrences par rubrique lorsque l'utilisateur a complété le dernier nœud. Sélectionnez une rubrique sur l'histogramme pour explorer les détails de la rubrique.
Rubrique : incomplète	Nombre d'occurrences par rubrique où les utilisateurs ont abandonné la conversation avant que la rubrique n'atteigne le dernier nœud. Sélectionnez une rubrique sur l'histogramme pour explorer les détails de la rubrique.
Commentaire de l'utilisateur	Résultats du feedback classés comme bons, mauvais et neutres. Les résultats des commentaires sont

Traduction automatique

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

Indicateurs clés de performance (suite)

Indicateurs	Descriptions
	calculés à partir de la rubrique Configuration des commentaires. **Remarque :** Un utilisateur disposant du rôle administrateur d'Analyse de la messagerie instantanée peut modifier la fréquence d'affichage de la rubrique Configuration des commentaires à la fin de la messagerie instantanée à l'aide des propriétés système. Sélectionnez un résultat de commentaire sur le graphique pour explorer la liste des conversations associées au commentaire.
Canaux	Nombre de conversations exécutées sur les canaux configurés d'Agent virtuel. Sélectionnez un canal sur le graphique pour explorer la liste des conversations associées au canal.
État de fin de la conversation	Nombre de conversations qui se sont terminées dans l'état de fin de la conversation prête à l'emploi. Sélectionnez un état de fin de conversation sur le graphique pour explorer la liste des conversations associées à l'état de fin de la conversation.

Les actions typiques de l'onglet **Vue d'ensemble** sont les suivantes :

- Sélection d'une configuration de déviation pour afficher les indicateurs de réorientation, tels que le nombre de réorientations, le modèle de déviation et la répartition de la base de connaissances.
- Sélectionner les 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 envoyées par Agent virtuel (VA).

Les indicateurs de **l'onglet Utilisation** fournissent les informations suivantes.

Traduction automatique

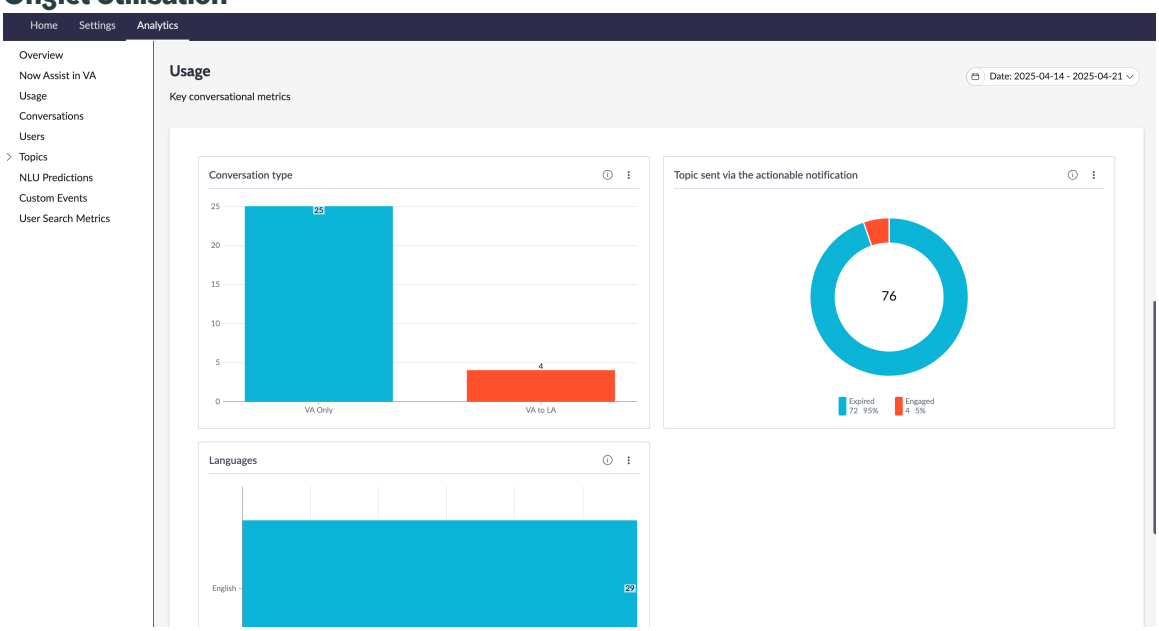
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Indicateurs d'utilisation

Indicateurs	Descriptions
Type de conversation	Nombre de conversations escaladées de VA vers un agent actif, initiées et terminées dans VA uniquement, ou initiées et terminées par un agent live. Cet indicateur prend en charge l'exploration vers le bas jusqu'à la liste des conversations en fonction du type de conversation sélectionné.
Rubrique envoyée via la notification exploitable	Nombre de notifications exploitables remises par Agent virtuel aux utilisateurs pour la période sélectionnée, et le nombre et le pourcentage de notifications exploitables avec lesquelles les utilisateurs ont interagi et n'ont pas interagi.
Langues	Langues utilisées par les utilisateurs et nombre de conversations dans chaque langue. Cet indicateur prend en charge l'exploration vers le bas jusqu'à la liste des conversations en fonction de la langue sélectionnée.

Vous devez avoir le rôle d'administrateur d'analyse de messagerie instantanée ou de visionneur d'analyse de messagerie instantanée pour accéder à l'onglet **Utilisation** .

Onglet Utilisation



Cliquez sur les points de données dans les indicateurs Type de conversation et Langues pour explorer la liste des conversations en fonction du type de conversation et de la langue sélectionnés respectivement.

Onglet Conversations

Utilisez l'onglet **Conversations** pour afficher la liste des conversations et les détails de chaque conversation qui a eu lieu au cours de Agent virtuel la plage de dates sélectionnée.

Traduction automatique

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

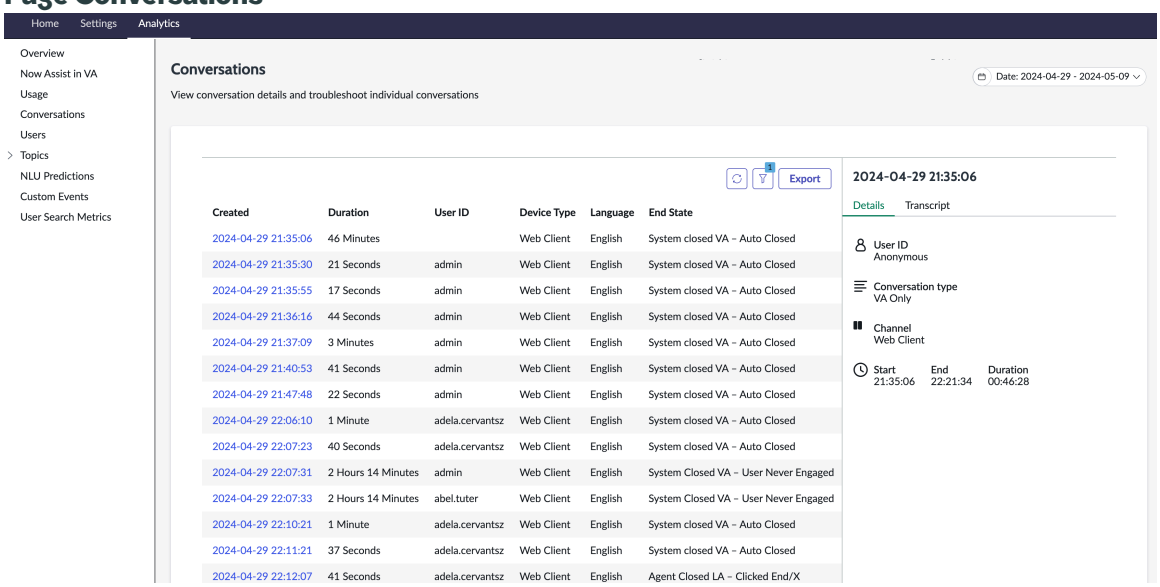
Toutes les conversations de la table Conversation [sys_cs_conversation] qui s'exécutent sur Concepteur d'agent virtuel sont répertoriées sur la page Conversations, à l'exception des notifications, des conversations ouvertes (en cours) et des aperçus.

Pour marquer une conversation comme un favori, sélectionnez l'icône en forme d'étoile sur le panneau latéral. Vous pouvez répertorier toutes les conversations marquées comme favorites à l'aide de l'éditeur de filtre.

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 avoir le rôle de visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).

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 des filtres dans l'onglet Conversation
- Pour en savoir plus sur chaque conversation, consultez 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 de conversations individuelles. Pour plus d'informations, consultez Télécharger la transcription de la conversation.

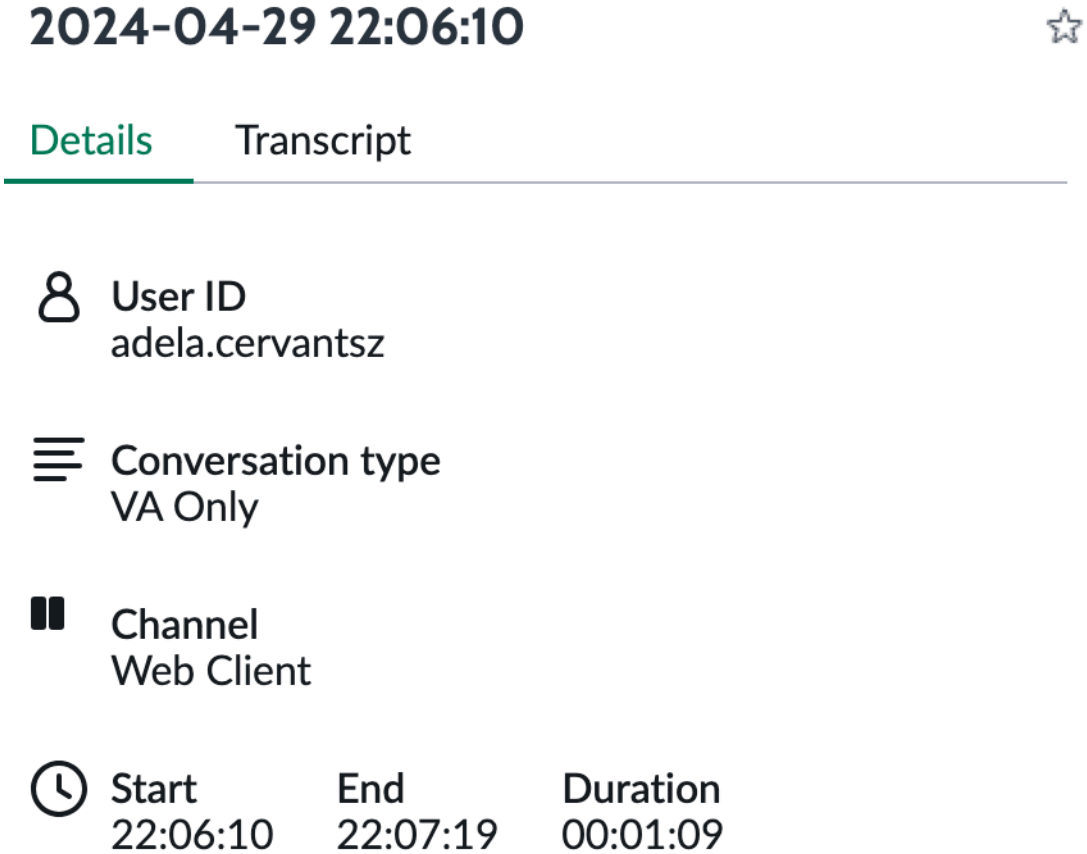
Obtenir les détails de la conversation

Pour obtenir plus d'informations sur une conversation, sélectionnez l'une des conversations dans la liste. Les informations apparaissent 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

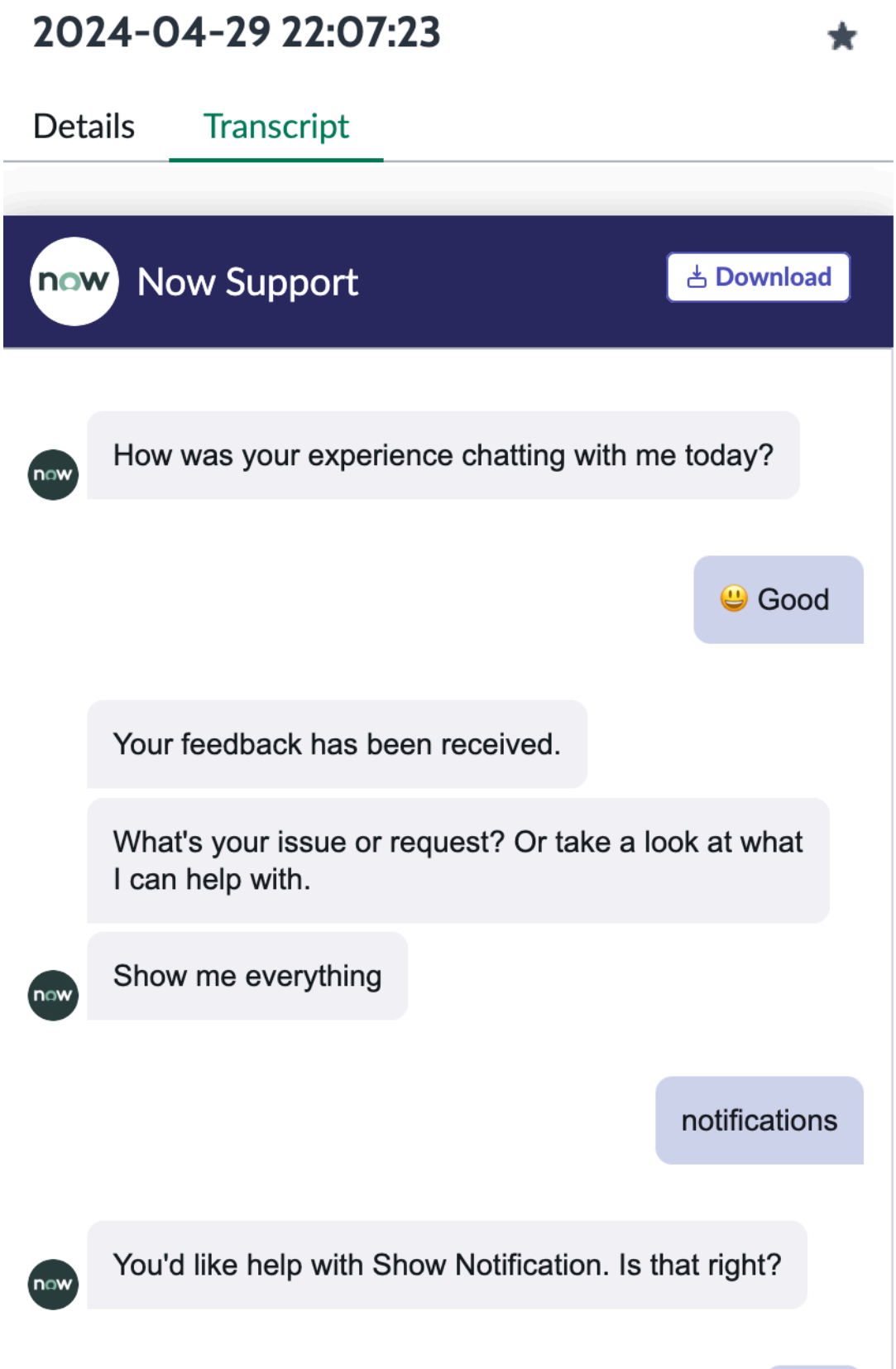


Pour afficher et télécharger la transcription de la conversation, sélectionnez l'onglet **Transcription** .

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.

Transcription de la conversation



Traduction automatique

Exporter la liste des conversations

Pour exporter la liste des conversations de la page Conversations vers un fichier, sélectionnez **Exporter**. Dans la fenêtre contextuelle Exporter, spécifiez le format du 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.

par exemple Excel, CSV, JSON ou PDF, et le type de livraison, par exemple 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** .

Informations de l'utilisateur

Colonne	Description
Créées	Date de la conversation.
Durée	Durée de la conversation.
ID d'utilisateur	Identificateur unique créé par le système et affecté de façon permanente à un Agent virtuel utilisateur. L'ID devient partie intégrante des enregistrements de conversation. Ce n'est pas la même chose que l'ID utilisateur système.
Type d'équipement	Canal de conversation 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 la section Agent virtuel Enregistrements d'interaction.
Type	Type de conversation, par exemple, VA uniquement (conversation initiée et terminée dans VA).
Conversation	ID système de la conversation.

Télécharger la transcription de la conversation

Pour télécharger la transcription de la conversation, sélectionnez une conversation dans la liste des conversations, puis 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, Centre d'intégration de Concepteur de fluxl'action de flux, les contrôles personnalisés et les informations du bloc de rubriques pour la conversation sélectionnée. Ces informations aident les Agent virtuel administrateurs à résoudre les problèmes, par exemple, les erreurs ou les transferts à un agent actif. Pour plus d'informations sur le fichier .txt, reportez-vous à 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 de 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.

Éléments de données	Description
ID de conversation (sys_id)	Identificateur unique de la conversation, généré automatiquement par le Agent virtuel fichier .
Heure de début de la conversation	Heure de début de la conversation.
Canal	Canal à partir duquel la conversation a été lancée. Par exemple, l'application Slack , Microsoft Teams et ainsi de suite.
Nom d'utilisateur	Nom de l'utilisateur qui a initié la conversation.
Statut de l'utilisateur	Statut de l'utilisateur dans l'instance ServiceNow AI Platform® . Par exemple, actif ou inactif.
Réponse d'agent	Contrôle qui affiche les Agent virtuel réponses dans une conversation.
Entrée de l'utilisateur	Contrôle qui invite et capture les 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 des filtres dans l'onglet Conversation

Vous pouvez filtrer la conversation pour une compréhension plus approfondie.

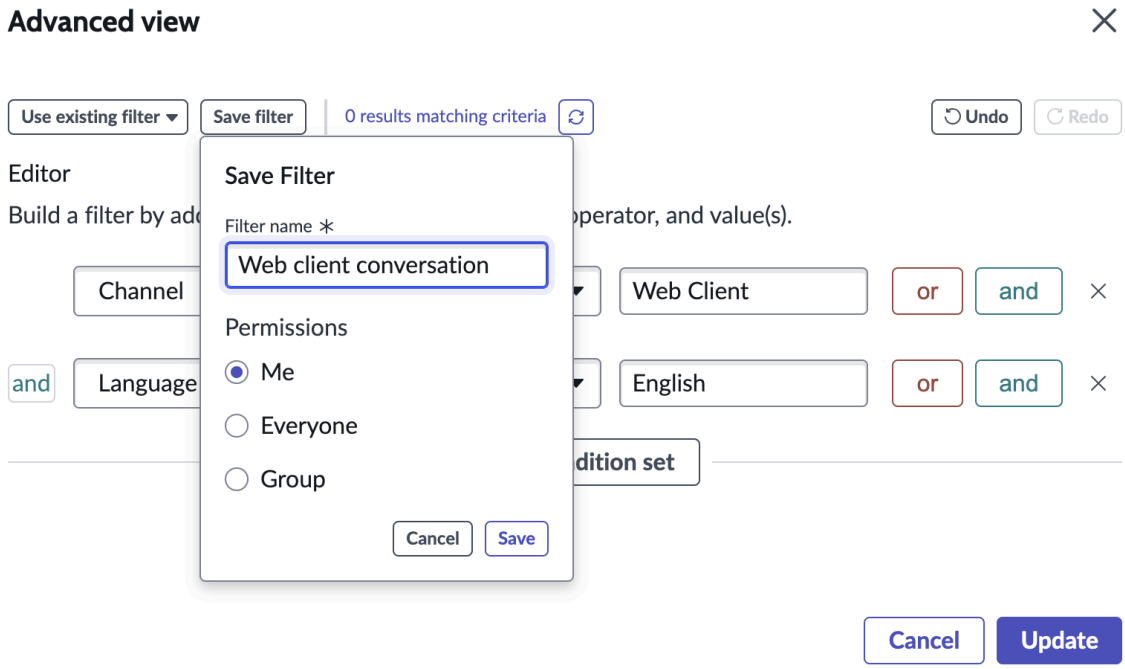
Filtrer à l'aide de l'éditeur de filtre

Pour filtrer les conversations, sélectionnez l'icône Filtre, puis 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.

Traduction automatique

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

Création de filtres dans l'éditeur de filtres



L'éditeur de filtres se compose des éléments suivants :

- Champ : liste basée sur des tables pertinentes. Pour plus d'informations sur les options de champ, reportez-vous à la section Options de champ dans l'éditeur de filtre.
- Opérateur : une liste d'opérateurs qui est générée de manière contextuelle en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste qui est généré contextuellement en fonction du champ sélectionné.

Pour ajouter une condition dépendante dans l'éditeur de filtre, sélectionnez **ou** ou **et**. Pour filtrer la liste des conversations à l'aide de la condition, sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour supprimer une condition, sélectionnez l'icône × regard de la condition.

Pour enregistrer une condition que vous avez créée dans le générateur de conditions, sélectionnez **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 ayant le 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 qui ont 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	messagerie active. Pour plus d'informations, consultez Créer des définitions de remplacement personnalisées.
État de fin	Conversations avec l'état spécifié qui 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 dans la messagerie instantanée.
Nom du fournisseur	Conversations pour le fournisseur spécifié.
Réussite VA	Les conversations résolues par le Agent virtuel.
Configuration des types de rubriques	Conversations utilisant le type de rubrique de configuration spécifié.
Blocs de rubriques	Conversations qui ont utilisé le bloc de rubriques spécifié.
Catégories de rubriques	Les conversations dont les rubriques appartiennent à une catégorie de rubriques spécifiée.
Nombre de rubriques	Nombre de conversations qui ont utilisé le nombre de rubriques spécifiées. 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 telles que 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.

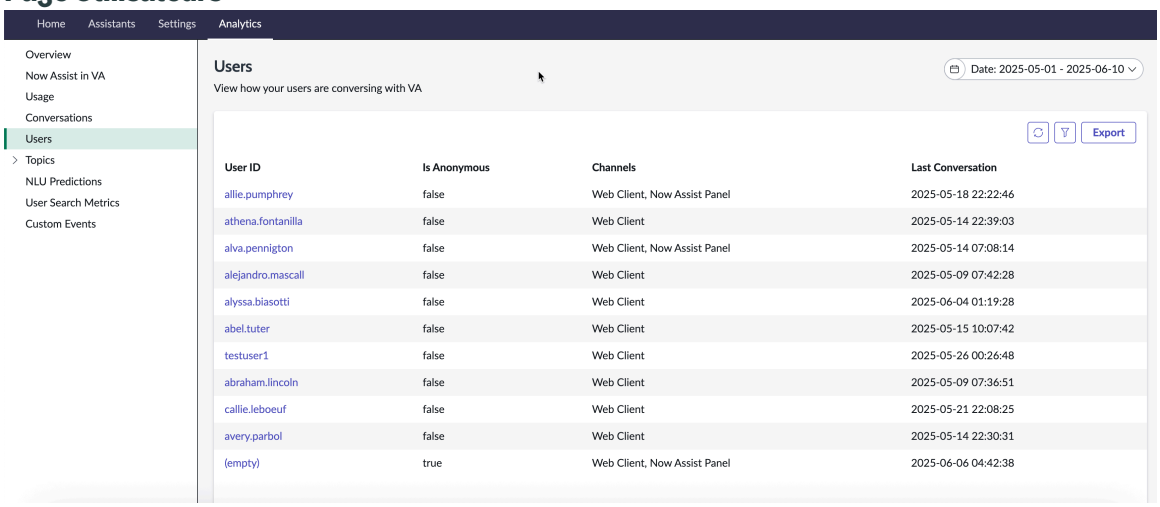
L'onglet Utilisateurs fournit des informations sur les utilisateurs avec lesquels ils ont interagi au Agent virtuel cours d'une certaine période.

Pour accéder à l'onglet **Utilisateurs** , vous devez avoir le rôle de visionneur d'analyse de 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 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 des filtres dans l'onglet Utilisateurs
- Afficher les détails de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez la section Informations utilisateur sur cette page.
- Exporter la liste des utilisateurs vers un fichier. Pour plus d'informations, consultez la section Exporter la liste des utilisateurs sur cette page.

Exporter la liste des 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, par exemple 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 sous l'onglet Utilisateurs.

Informations de l'utilisateur

Colonne	Description
ID d'utilisateur	ID d'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 comme anonymes.
Canal	Canal de conversation utilisé par l'utilisateur.
Dernière conversation	Horodatage de la dernière conversation de l'utilisateur avec le 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.

Utiliser des filtres dans 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 de plusieurs conditions. Vous pouvez sélectionner un filtre existant dans la liste ou créer un nouveau filtre à l'aide de l'éditeur.

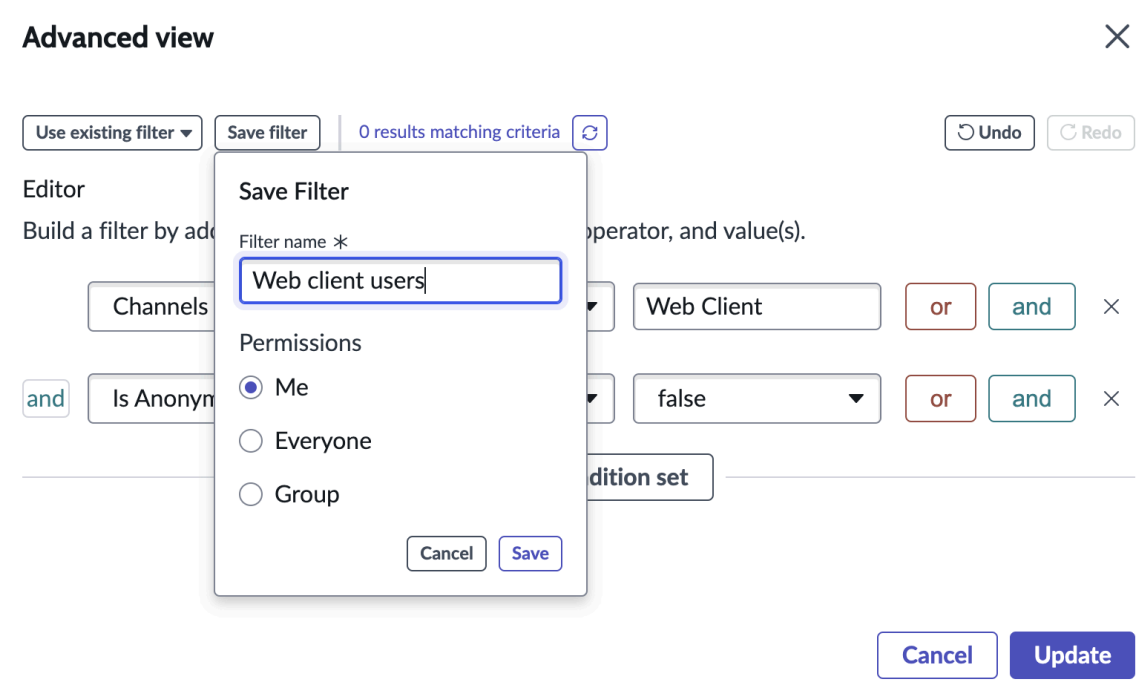
L'éditeur de filtres se compose des éléments suivants :

- Champ : liste basée sur des tables pertinentes.
- Opérateur : une liste d'opérations qui est générée de manière contextuelle en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste qui est généré contextuellement en fonction du champ sélectionné.

Pour supprimer une condition, sélectionnez l'icône ✕ regard de la condition. Pour ajouter des conditions dépendantes dans le générateur de conditions, sélectionnez **ou** ou **et**. Pour filtrer la liste des conversations à l'aide de la condition, sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour enregistrer une condition que vous avez créée dans l'éditeur de filtre, sélectionnez **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 ayant le rôle Visionneuse d'analyse de 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

Filtres de l'utilisateur

Canaux	Filtre les utilisateurs en fonction des canaux de communication.
Créées	Filtre les utilisateurs en fonction de la date et de l'heure de création de la conversation.
Créé le	Filtre les utilisateurs en fonction d'une date spécifique à laquelle la conversation a été créée.
Créé par	Filtre les utilisateurs en fonction de l'utilisateur qui a créé la conversation.
Domaine	Filtre les utilisateurs en fonction de domaines spécifiques liés à la conversation.
Est anonyme	Filtre les utilisateurs qui ont eu des conversations en tant qu'utilisateurs anonymes.
Dernière conversation	Filtre les utilisateurs en fonction de la dernière conversation.
ID système	Filtre les utilisateurs en fonction de l'ID système.
Balises	Filtre les utilisateurs en fonction des balises associées aux conversations.
Mis à jour	Filtre les utilisateurs en fonction de la date de la dernière mise à jour de la conversation.
Mis à jour par	Filtre les utilisateurs en fonction de la personne qui a mis à jour la conversation pour la dernière fois.
Mises à jour	Filtre les utilisateurs en fonction des mises à jour d'une conversation.
Utilisateur	Filtre les utilisateurs en fonction du nom d'utilisateur.
Mots clés	Filtre les utilisateurs en fonction des mots clés associés à la conversation.

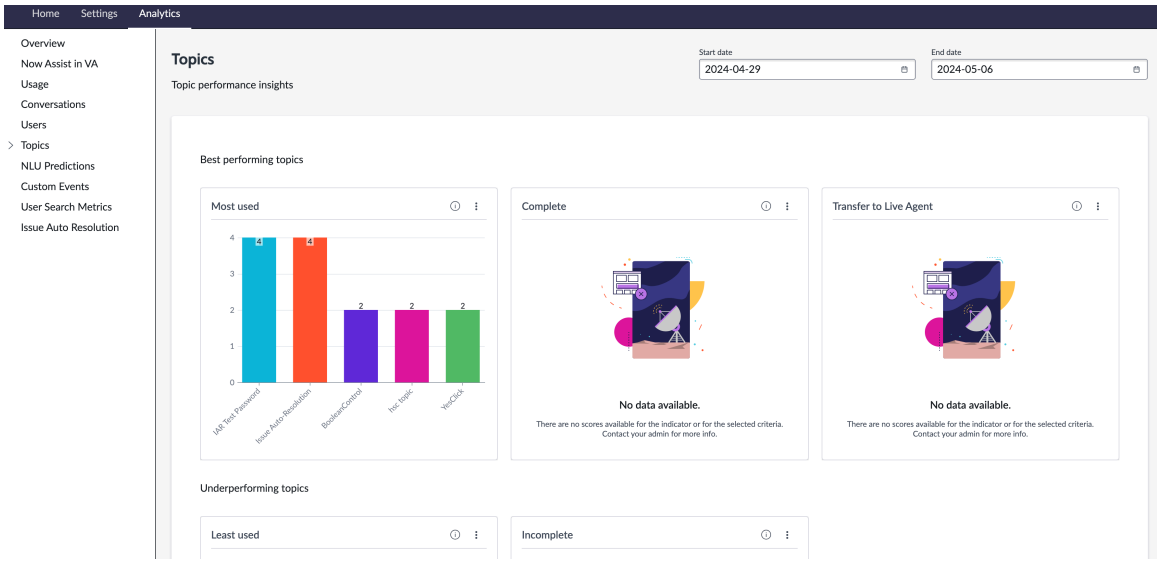
Traduction automatique

Onglet Rubriques

Utilisez l'onglet **Rubriques** du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour identifier les rubriques les plus performantes et les moins performantes.

L'onglet **Rubriques** fournit un aperçu des Agent virtuel rubriques (VA) qui fonctionnent bien et de celles qui ne le sont pas. Pour utiliser l'onglet Rubriques, vous devez avoir le rôle de visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).

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

Les indicateurs des rubriques les plus performantes affichent les rubriques qui fonctionnent bien. L'axe horizontal répertorie les rubriques. Le nombre sur l'axe vertical fait référence au nombre de fois où la rubrique a été invoquée par VA.

- Les plus utilisés : rubriques qui ont été les moins invoquées par VA dans les conversations.
- Terminé : nombre de fois où VA a terminé la rubrique sans transfert vers un agent actif.

Rubriques sous-performantes

Les indicateurs des rubriques sous-performantes affichent les rubriques qui n'ont pas bien fonctionné. L'axe horizontal répertorie les rubriques. Le nombre sur l'axe vertical fait référence au nombre de fois où la rubrique a été invoquée par VA.

- Les moins utilisés : rubriques les moins invoquées par VA dans les conversations.
- Incomplet : les rubriques que l'utilisateur a abandonnées sans résolution.
- Transférer à l'agent actif : les rubriques qui ont été transférées à un agent actif, car VA n'a pas pu résoudre la requête de l'utilisateur.

Spokes

L'indicateur de spokes fournit des détails sur le spoke, les actions, les flux secondaires et les rubriques qui ont exécuté le spoke. Sélectionnez un spoke sur le graphique pour afficher les détails du spoke. Pour plus d'informations, consultez Spokes.

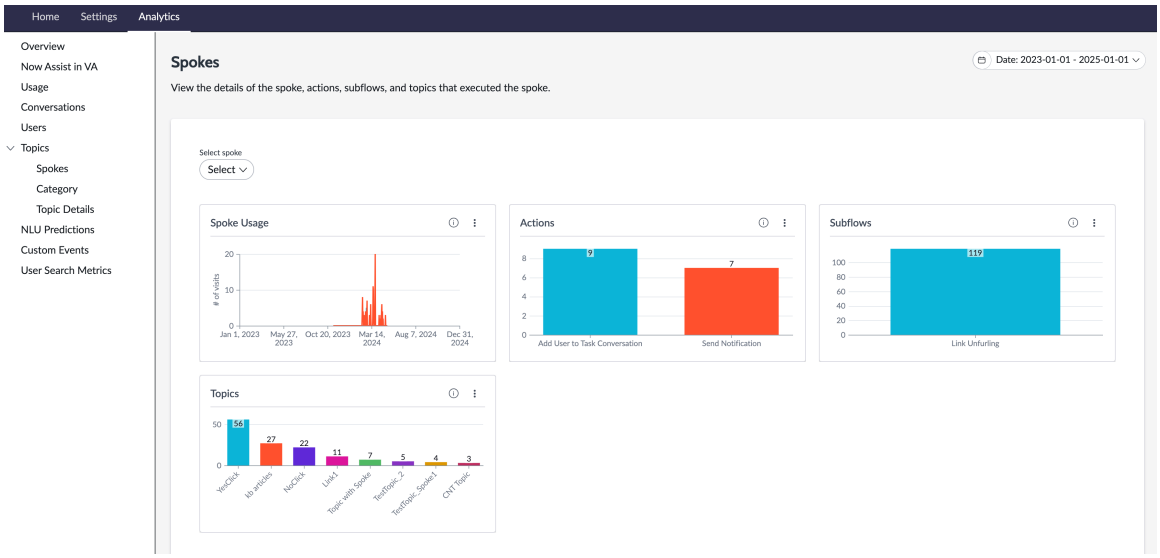
Spokes

Utilisez les indicateurs de spokes pour afficher les détails tels que l'utilisation du spoke, les actions de spoke et les flux secondaires pour le spoke sélectionné.

Dans Agent virtuel, les conversations contiennent des rubriques, les rubriques contiennent des spokes et les spokes contiennent des actions ou des flux secondaires de spoke. Les indicateurs **de spokes** indiquent quels spokes, actions et flux secondaires ont été utilisés et à quelle fréquence.

Traduction automatique

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



Onglet Spokes

L'onglet Spokes contient les indicateurs suivants.

- **Utilisation du spoke** : l'indicateur d'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 et lesquelles.
- **Flux secondaires** : l'indicateur de flux secondaires indique quels flux secondaires ont été exécutés pour le spoke sélectionné.
- **Rubriques** : l'indicateur de 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.

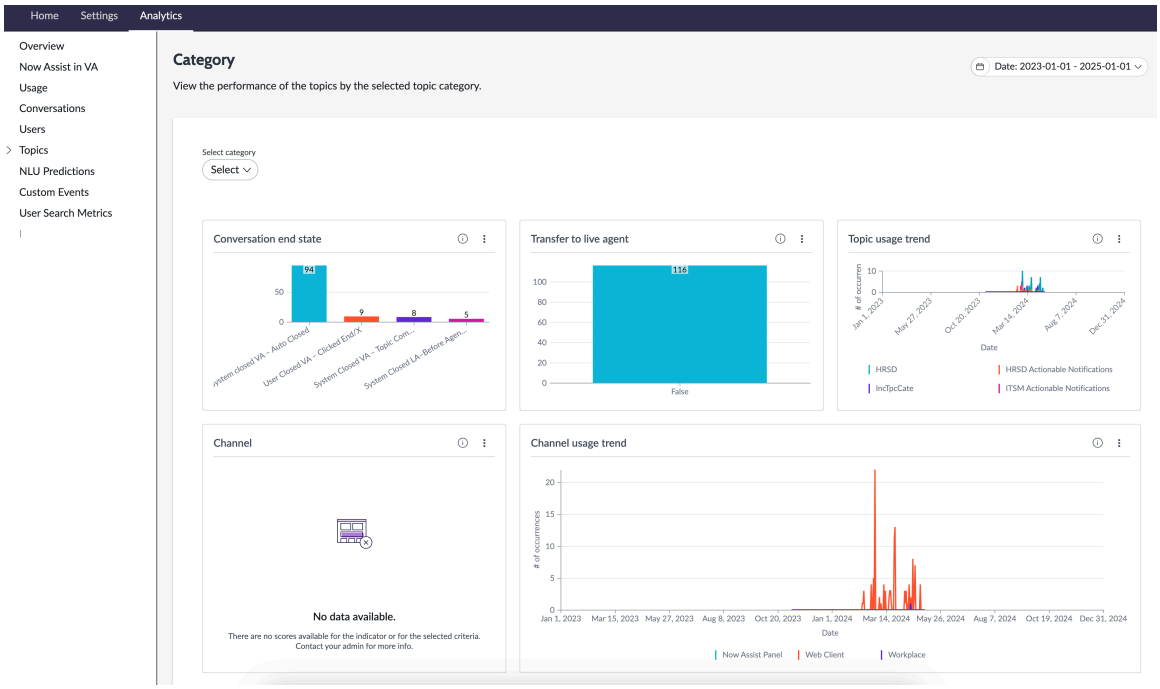
Catégories des rubriques

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 des sujets 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 agrégées 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 de 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 **Système fermé VA : fermeture automatique**. Utilisez ce champ pour voir où les rubriques ont cessé de fonctionner pour les utilisateurs. Pour connaître 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 que les utilisateurs ont utilisées 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 Informatique. 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 widget de messagerie instantanée.
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 de VA.

Traduction automatique

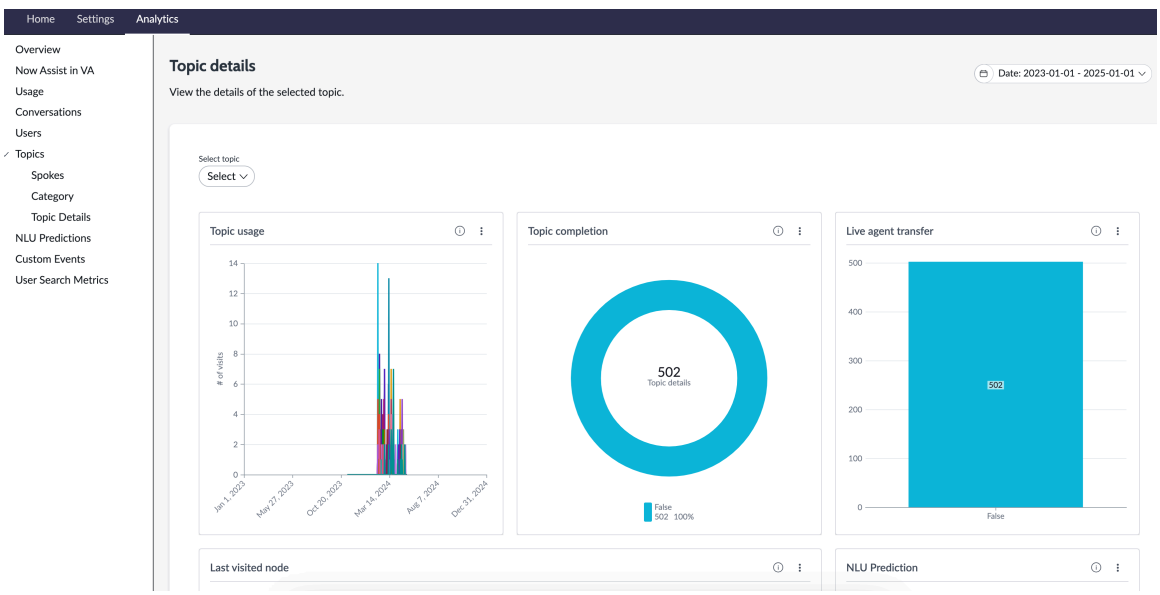
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Détails des rubriques

Utilisez la page Détails de la rubrique dans le tableau de bord d'analyse conversationnelle pour afficher les indicateurs clés de performance des Agent virtuel rubriques (VA).

Obtenir des informations supplémentaires sur les rubriques

Sélectionnez une rubrique dans la liste déroulante pour afficher les indicateurs associés à la rubrique.



La page Détails de la rubrique fournit les indicateurs suivants.

- **Utilisation** de la rubrique : nombre d'utilisations de la rubrique chaque jour.
- **Achèvement** de rubrique : nombre de fois où l'utilisateur est allé au nœud final de la rubrique.
- **Transfert d'agent actif** : nombre de fois où la rubrique sélectionnée a été invoquée par VA, puis transférée 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 parmi les rubriques.

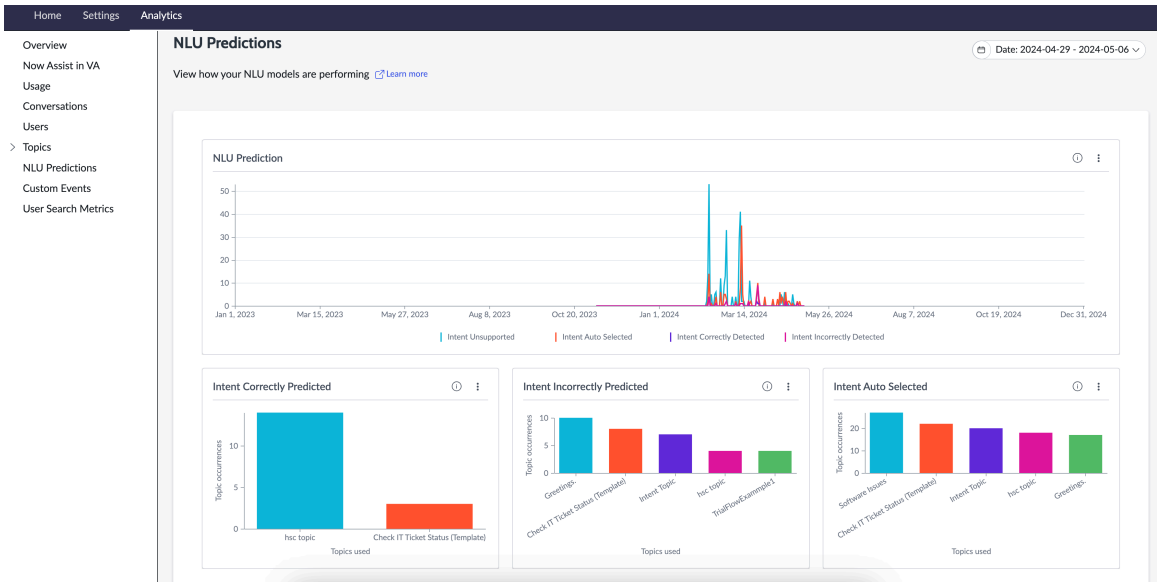
Compréhension du langage naturel des Agent virtuel réponses

Utilisez l'onglet **Prédiction NLU** pour déterminer dans quelle mesure NLU prédit les intentions et pour améliorer les intentions afin que NLU effectue de meilleures prédictions.

Agent virtuel (VA) utilise le service (NLU) pour comprendre les Compréhension du langage naturel entrées des utilisateurs. L'onglet **Prédiction NLU** du tableau de bord d'analyse conversationnelle indique le niveau de compréhension de l'entrée de l'utilisateur par la NLU dans les conversations d'AV. Agent virtuel est fourni avec les modèles NLU, mais vous pouvez utiliser le Activez le Console NLU pour modifier ou créer des modèles.

Traduction automatique

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



Pour utiliser l'onglet Prédiction NLU, vous devez avoir le rôle de Visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).

Indicateur de prédiction NLU

L'indicateur de prédiction NLU montre 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.
- **Intention sélectionnée automatiquement** : la NLU a prédit une seule intention basée et l'utilisateur a sélectionné la même chose. Parfois, le NLU renvoie plusieurs rubriques, chacune ayant une intention distincte, et l'utilisateur en sélectionne une.
- **Intention correctement prévue :** la NLU a prédit plusieurs intentions et l'utilisateur en a sélectionné une.
- **Intention incorrectement prévue :** 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 avoir des valeurs en double, car l'axe comporte 10 incréments. Si le nombre d'intentions est inférieur à 10, certaines valeurs de l'axe vertical apparaissent plusieurs fois.

Le tableau de bord collecte les points de données suivants pour arriver aux indicateurs.

1. Le modèle de prédiction NLU a-t-il déterminé une intention ?
2. L'intention prévue correspondait-elle à la rubrique liée dans le modèle à l'intention ?
3. Quel est le score de prédiction et le tableau de bord a-t-il affiché plusieurs options à l'utilisateur final pour spécifier la bonne intention, 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, l'utilisateur en a-t-il sélectionné une ?

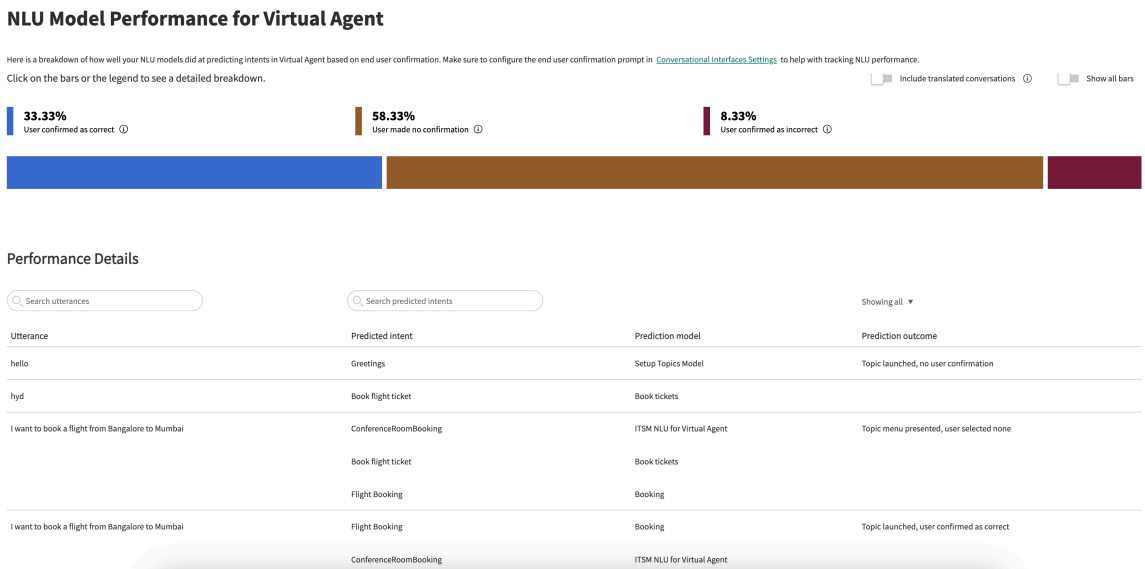
Il est possible que les intentions apparaissent dans plusieurs catégories. Par exemple, une intention peut apparaître dans **Intention correctement détectée** et **Intention sélectionnée automatiquement** , car la NLU a correctement prédit l'intention et n'a présenté qu'une seule réponse, acceptée par l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Amélioration des prédictions NLU

Cliquez n'importe où sur l'indicateur de prédiction NLU pour ouvrir la page Performance du modèle. Il affiche un résumé des intentions prévues ou non prévues au cours de la plage de dates spécifiée sur le graphique.



Reportez-vous à Activez le Console NLU pour plus d'informations sur l'utilisation de la 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 : Admin d'analyse de 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 .

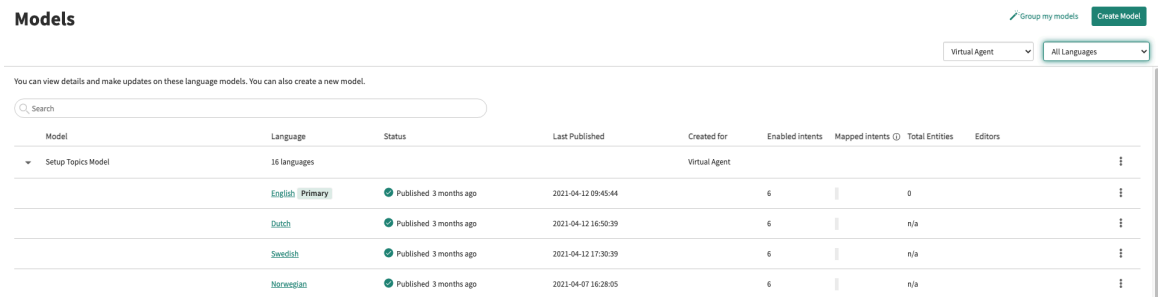
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Analyse** et sélectionnez l'onglet **Prédiction NLU** .
2. Sélectionner **Afficher plus** .

   La page Modèles s'ouvre et affiche les modèles qui prédisent les intentions dans votre configuration.

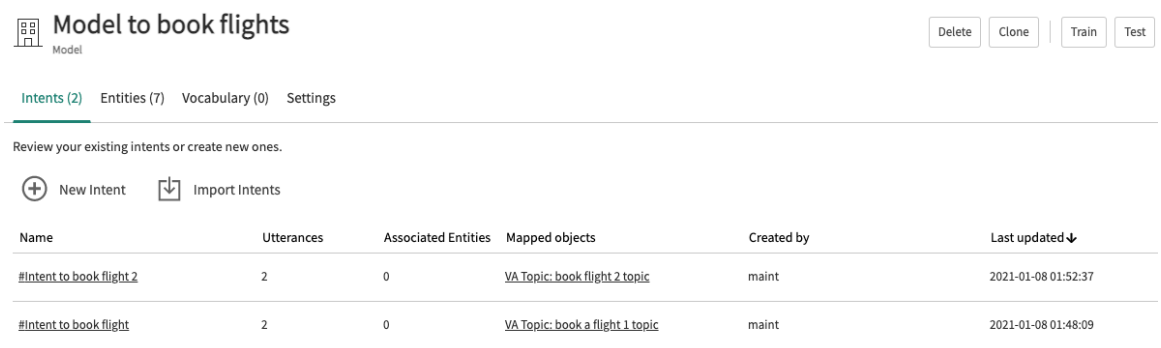
Traduction automatique

© 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.

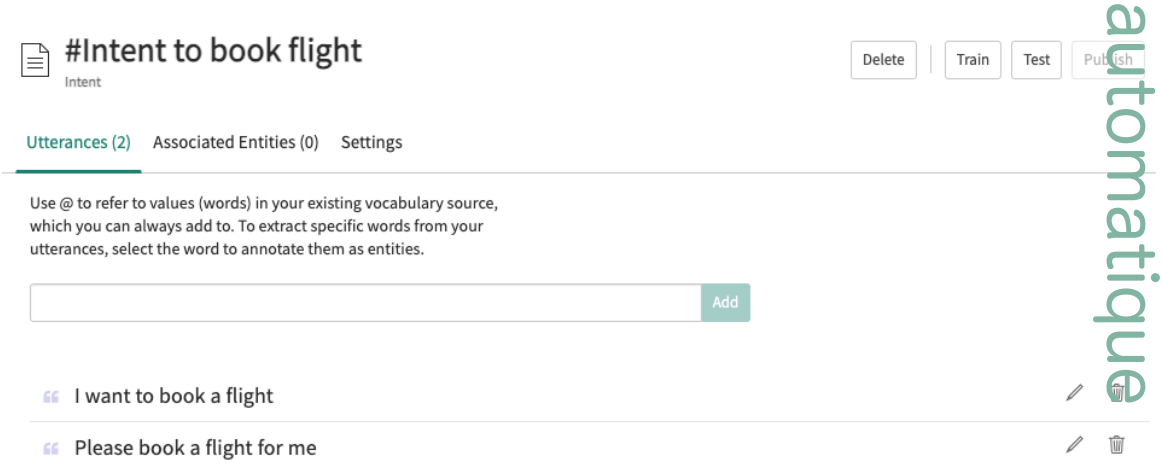


3. **Facultatif :** Si aucun des modèles ne contient d'intentions et d'énoncés que vous souhaitez dans votre configuration, sélectionnez **Créer un modèle** et suivez les instructions de la section Créer un modèle NLU .

4. Cliquez sur un modèle pour afficher les intentions qu'il prédit.



5. **Facultatif :** Cliquez sur une intention pour afficher les énoncés qui lui sont associés.



(Optional)

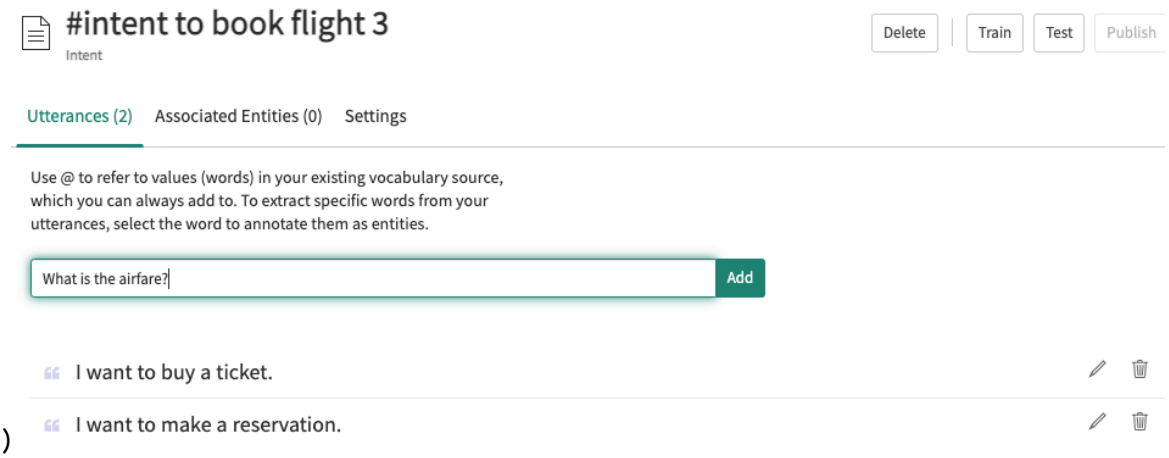
6. **Facultatif :** Pour créer une intention et l'ajouter au modèle :

   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

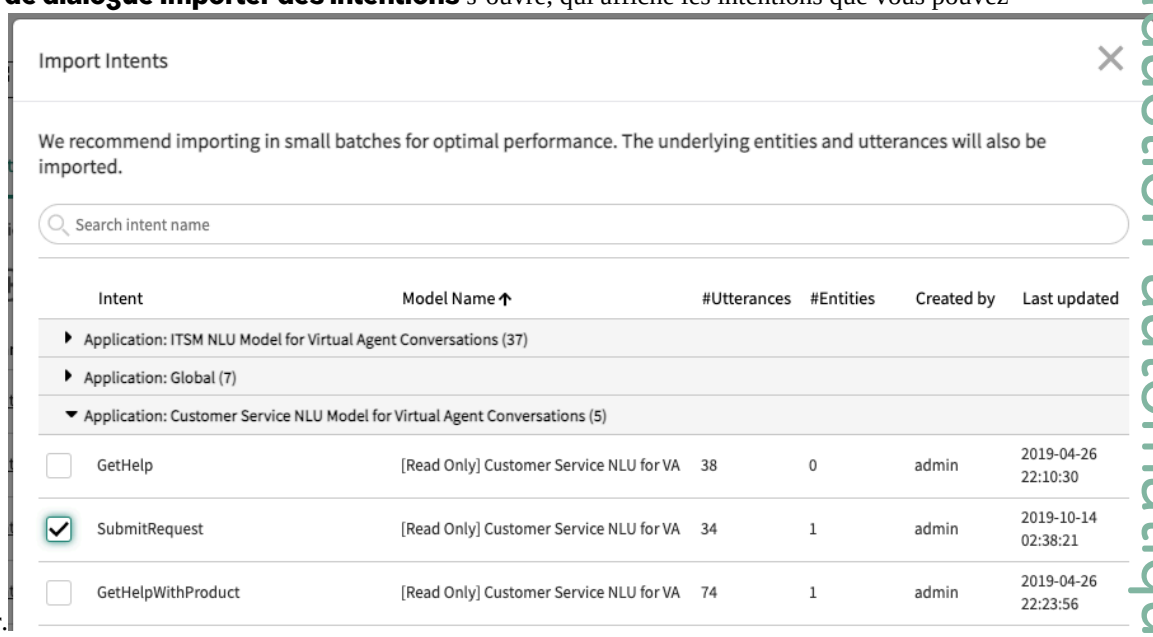
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



(Optional)

c. Saisissez 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, qui affiche les intentions que vous pouvez importer.



a. Recherchez la ou les intentions à importer en entrant un terme de recherche ou en cliquant sur une pointe de flèche pour afficher les intentions dans un dossier, puis en sélectionnant une ou plusieurs cases à cocher.

b. Sélectionnez **Importer**.

8. Facultatif : Si vous avez ajouté ou importé des intentions :

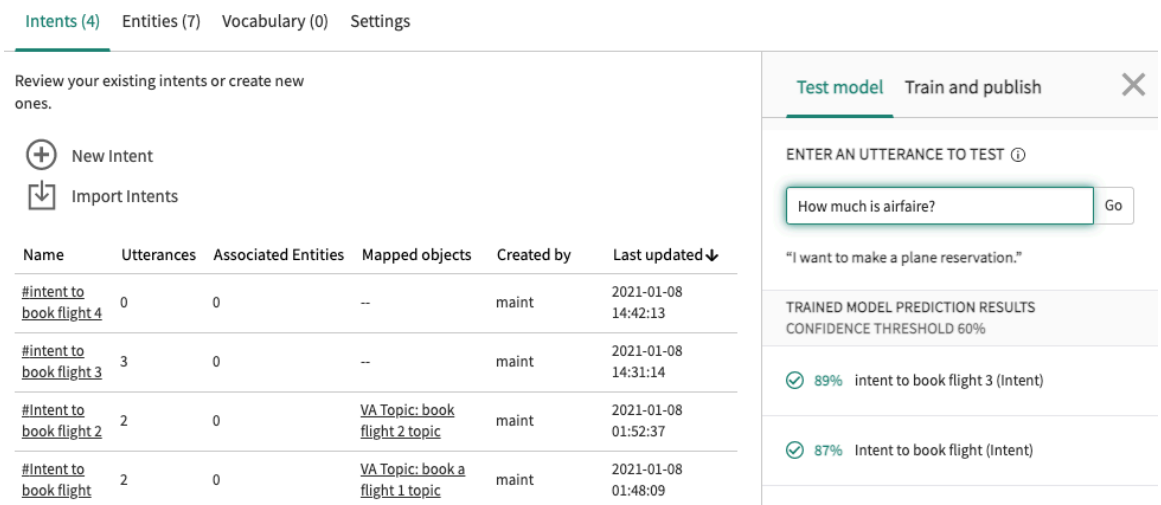
a. Sélectionnez **Former** pour ajouter les intentions au modèle.

b. Sélectionnez **Former** 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 **Test** et saisissez une phrase qu'un utilisateur peut saisir dans une messagerie instantanée pour voir si 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.

Utiliser les mesures de recherche utilisateur avec Agent virtuel

En utilisant les mesures de recherche utilisateur 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 offrir des résultats de recherche plus significatifs.

Utilisez l'onglet **Mesures de recherche d'utilisateurs** du tableau de bord d'analyse conversationnelle pour afficher les indicateurs clés sur les requêtes que les utilisateurs ont recherchées et les résultats de recherche correspondants. En utilisant cet onglet, vous pouvez obtenir les réponses aux questions suivantes :

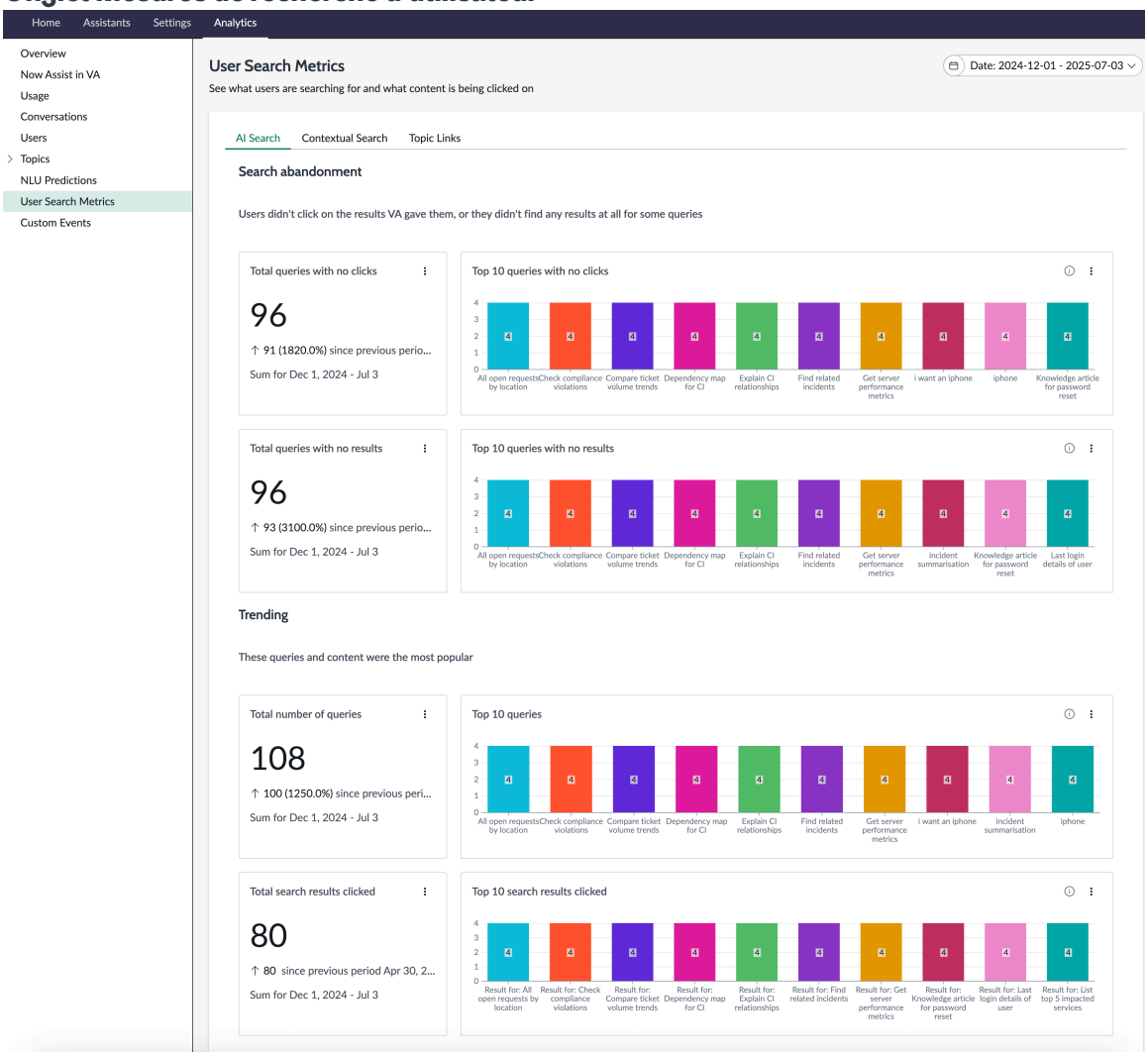
- Quels résultats de recherche n'ont pas été utiles aux utilisateurs ?
- Quelles requêtes n'ont pas eu de résultats de recherche ?
- Quelles ont été les requêtes les plus courantes des utilisateurs ?
- Quels résultats de recherche les utilisateurs ont-ils sélectionnés le plus souvent ?

Pour accéder à **l'onglet Mesures de recherche d'utilisateur** , vous devez avoir le rôle d'administrateur d'analyse de messagerie instantanée ou de visionneur d'analyse de 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 entre une requête, Recherche IA fournit les résultats les plus pertinents à l'aide de 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 associe des mots clés à une recherche dans une base de données existante afin de trouver des correspondances potentielles avec une requête. Agent virtuel Les rubriques peuvent utiliser la recherche contextuelle pour résoudre des 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 avoir à effectuer de recherche back-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.

Informations sur la recherche de l'utilisateur

La table suivante décrit les indicateurs de recherche d'utilisateur visualisés dans l'onglet **Mesures de recherche d'utilisateur** .

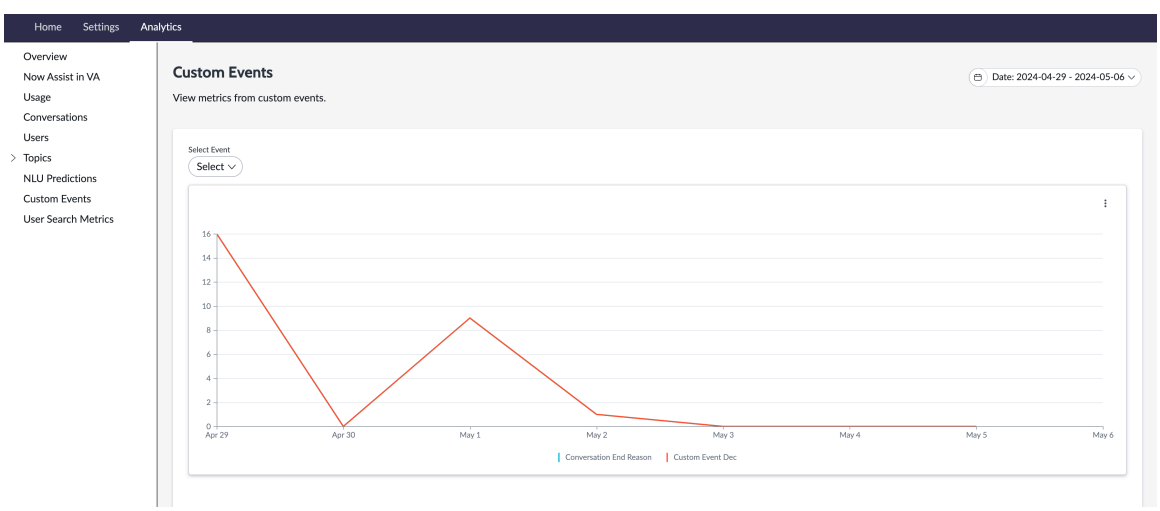
Indicateurs de recherche d'utilisateur

Visualisation	Description
Nombre total de requêtes sans clic	Nombre de requêtes sur lesquelles les utilisateurs n'ont cliqué sur aucun des résultats de recherche fournis.
10 principales requêtes sans clic	Les requêtes les plus fréquemment posées où les utilisateurs n'ont cliqué sur aucun des résultats de recherche fournis.
Nombre total de requêtes sans résultats	Nombre de requêtes qui n'ont donné aucun résultat de recherche.
10 premières requêtes sans résultats	Requêtes les plus fréquemment posées qui n'ont donné aucun résultat de recherche.
Nombre total de requêtes	Nombre total de requêtes traitées par Agent virtuel.
10 premières requêtes	Questions les plus fréquemment posées.
Nombre total de résultats de recherche cliqués	Nombre de résultats de recherche sur lesquels les utilisateurs ont cliqué.
10 meilleurs résultats de recherche cliqués	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 avoir le rôle de visionneur d'analyse de messagerie instantanée (chat_analytics_viewer).



L'onglet Événements personnalisés affiche les dates auxquelles des 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.

Traduction automatique

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

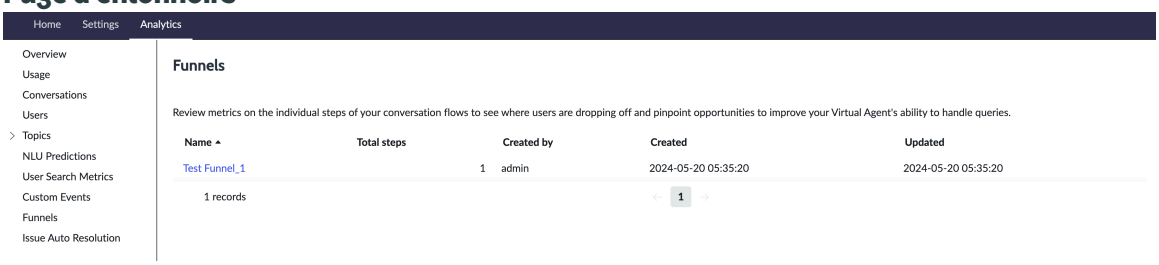
Utilisez la liste déroulante pour spécifier l'événement personnalisé pour lequel vous souhaitez afficher des analyses.

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 efficacement lorsque les utilisateurs discutent avec Agent virtuel.

Remarque :
Les entonnoirs ne sont accessibles qu'aux utilisateurs qui ont créé des entonnoirs avant de passer au nouveau tableau de bord. Les utilisateurs avec des entonnoirs créés dans le tableau de bord hérité peuvent afficher les analyses associées aux entonnoirs et modifier les entonnoirs dans le nouveau tableau de bord, cependant, la création d'entonnoirs n'est plus prise en charge.

Page d'entonnoirs



Démonstration des entonnoirs Regardez cette vidéo pour une vue d'ensemble des entonnoirs.

Vue d'ensemble des entonnoirs

Les entonnoirs filtrent les flux de conversation à l'aide d'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 aide à affiner facilement les données d'intérêt à chaque étape du flux de conversation.

Lorsque vous exécutez un entonnoir pour une plage de dates particulière, 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 ayant terminé toutes les étapes de conversation spécifiées dans le flux.
- Point ou étape de dépôt le plus important où les utilisateurs ont quitté le flux de conversation.

Chaque étape d'un entonnoir 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.

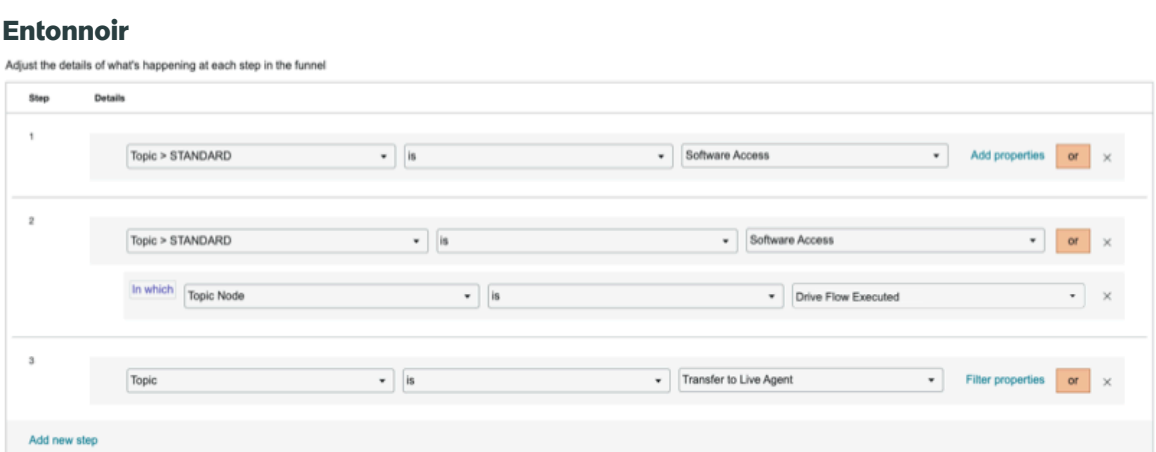
- Champ : élément sur lequel l'étape est évaluée.
- Opérateur : une liste d'opérateurs qui est générée de manière contextuelle en fonction du champ sélectionné.
- Valeur : champ d'entrée de texte ou liste qui est généré contextuellement en fonction du champ sélectionné.

Cas d'utilisation des entonnoirs

Prenons un exemple de scénario où un administrateur doit obtenir des informations sur la façon dont Agent virtuel gère les requêtes utilisateur dans un flux de conversation. Pour évaluer l'efficacité du flux de conversation, l'administrateur peut rechercher des informations telles que :

- Quel pourcentage ou nombre d'utilisateurs ont interagi avec Agent virtuel.
- Parmi les utilisateurs avec lesquels ils ont interagi Agent virtuel, quel pourcentage ou nombre d'utilisateurs ont suivi un nœud spécifique de la rubrique au cours de la conversation.
- Sur le nombre d'utilisateurs ayant utilisé le nœud spécifique, combien d'utilisateurs ont demandé pour un transfert à un agent actif ?

Par exemple, consultez l'entonnoir suivant pour extraire des mesures sur un flux conversationnel qui fournit un accès logiciel.



Ici, l'entonnoir comporte trois étapes de filtrage :

- L'étape 1 extrait les utilisateurs qui ont suivi la rubrique **Accès au logiciel** lors de leurs interactions avec le Agent virtuel fichier .
- Parmi les utilisateurs récupérés à l'étape 1, l'étape 2 récupère les utilisateurs qui ont demandé un accès au lecteur dans le nœud **Exécuté par le flux de lecteur** .
- Parmi les utilisateurs récupérés de l'étape 2, l'étape 3 récupère les utilisateurs qui ont demandé le transfert à un agent actif.

Mesures pour les entonnoirs

À l'aide des 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.

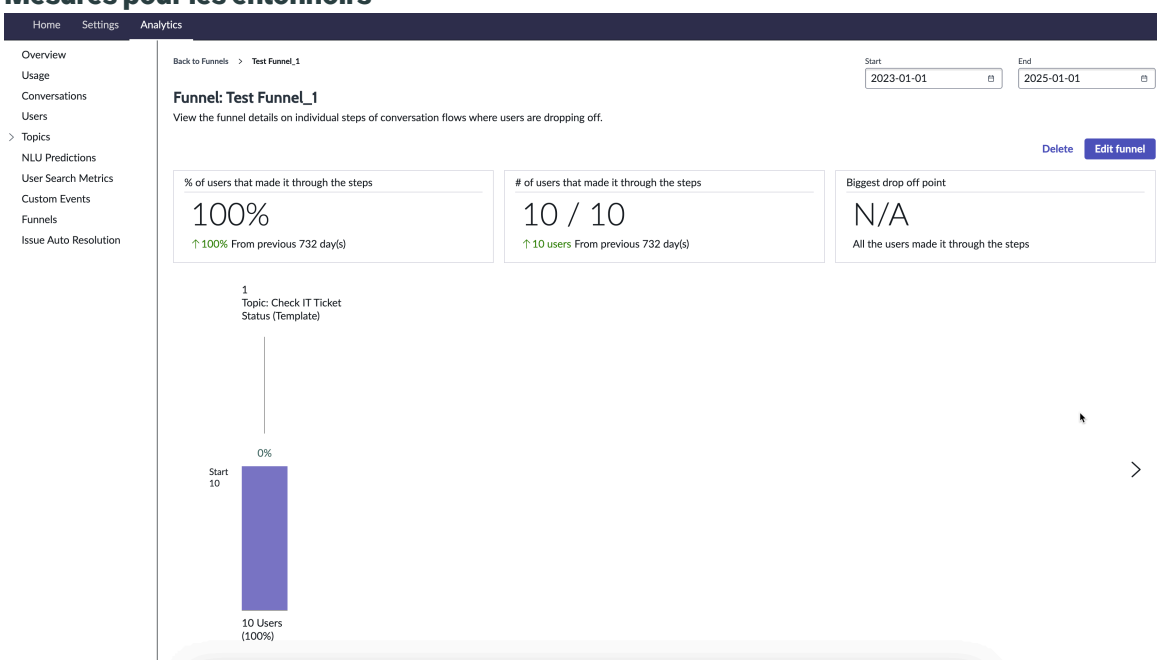
Vous pouvez améliorer les flux de conversation en fonction des mesures de performances dérivées de l'utilisation d'entonnoirs. Les mesures permettent d'identifier les opportunités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'amélioration des flux de conversation afin de Agent virtuel mieux gérer les requêtes de vos utilisateurs.

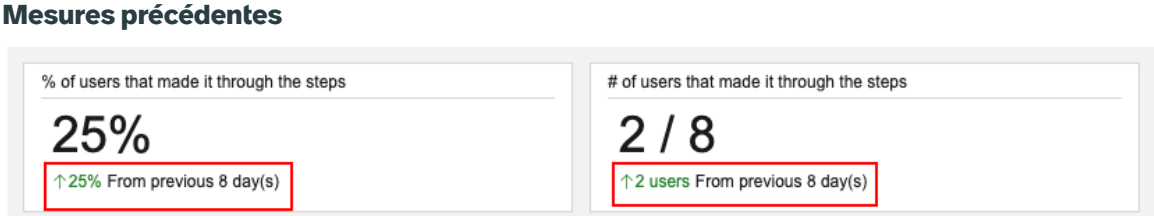
Mesures pour les entonnoirs



Autres avantages de l'utilisation des entonnoirs

Vous pouvez comparer les performances des flux de conversation précédents et actuels. Les entonnoirs affichent les mesures correspondant à la plage de dates spécifiée. En outre, elle affiche la comparaison pour le même nombre de jours dans la plage de dates précédant 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 utilisateur interceptés par le service de résolution automatique et résolus par VA.

La résolution automatique des problèmes a lieu lorsqu'un utilisateur est détourné vers VA à partir d'une interface non conversationnelle. Par exemple, un utilisateur peut demander un nouveau clavier via 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 Agent virtuel.

Les indicateurs de l'onglet **Résolution automatique des problèmes** affichent le bon fonctionnement du service de résolution automatique. Cet onglet n'est disponible que

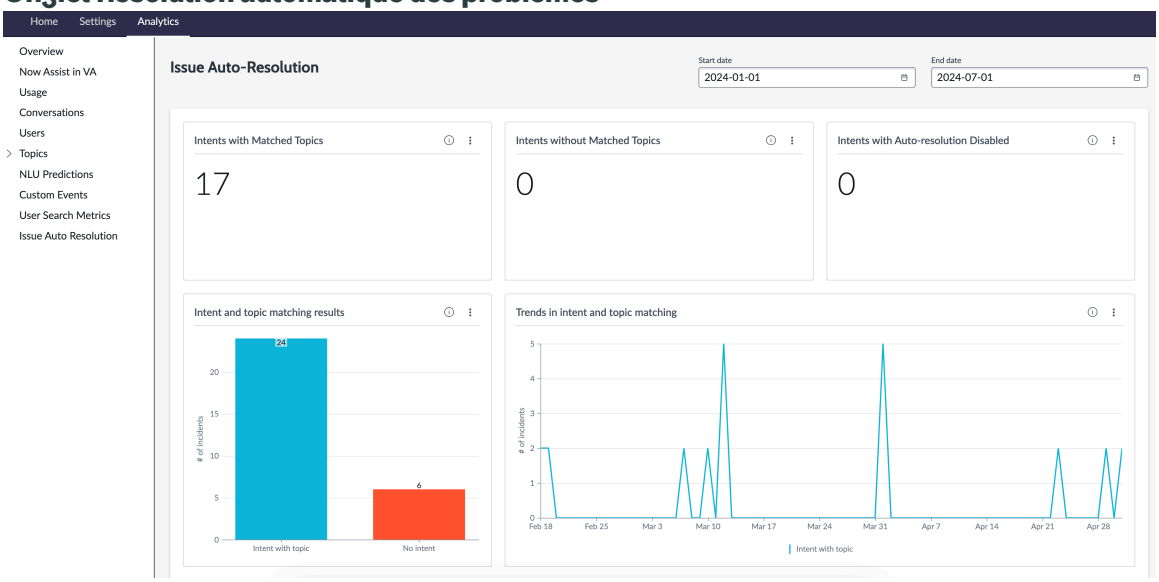
Traduction automatique

© 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.

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 avoir le rôle d'administrateur d'analyse de messagerie instantanée ou de visionneur d'analyse de messagerie instantanée.

Onglet Résolution automatique des problèmes



Sélectionner les données ou pointer 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. Sélectionnez l'indicateur pour afficher la liste des intentions qui correspondent aux rubriques activées pour la résolution automatique.
Intentions sans rubriques correspondantes	Nombre d'intentions sans rubriques correspondantes. Sélectionnez l'indicateur pour afficher la liste des intentions qui ne correspondent pas aux rubriques activées pour la résolution automatique.
Intention avec résolution automatique désactivées	Nombre d'intentions qui correspondent à des rubriques non activées pour la résolution automatique des problèmes. Sélectionnez l'indicateur pour afficher la liste des intentions qui correspondent aux rubriques non activées pour la résolution automatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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. Sélectionnez l'indicateur pour afficher la liste des incidents avec ou sans rubriques correspondantes.
Tendances dans l'intention et la correspondance des rubriques	Tendance montrant les incidents qui ont des intentions avec ou sans rubriques correspondantes. Sélectionnez l'indicateur pour afficher 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 sont à l'état résolu après que les utilisateurs ont interagi avec VA. Sélectionnez l'indicateur pour afficher la liste des conversations qui ont été résolues ou non résolues.
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. Sélectionnez l'indicateur pour afficher la liste des rubriques fréquemment utilisées dans les conversations de résolution automatique.

Référence du tableau de bord pour analyse conversationnelle

Les rubriques de référence fournissent des descriptions sur les rôles du tableau de bord d'analyse conversationnelle et les paramètres système pour configurer le 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.

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

Administrateur de l'Agent virtuel [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 spéciales

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 formule personnalisée, de reconfigurer le tableau de bord à l'aide Générateur d'IU de et de définir des 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.

Aucun.

Considérations spéciales

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

Traduction automatique

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

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

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

Visionneur d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_viewer]

Permet d'afficher en lecture le tableau de bord, les tables Conversations (sys_cs_conversation) et Consommateurs de conversation (sys_cs_consumer).

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 spéciales

Aucun.

Configuration des paramètres système

Utilisez les paramètres système pour configurer la fonctionnalité du tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Utilisez les paramètres système suivants pour configurer la fonctionnalité du tableau de bord d'analyse conversationnelle. Vous devez avoir le rôle d'administrateur d'analyse de messagerie instantanée [chat_analytics_admin].

Paramètres système du tableau de bord d'analyse conversationnelle

Fonction	Paramètre système	Description
Déboguer	sn_ci_analytics.logging.verbosité	Définissez ce paramètre sur « déboguer » pour afficher les journaux de débogage pour l'analyse conversationnelle. Le paramètre rend les journaux verbeux avec des 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.
Hachage	sn_ci_analytics.show_hashed_user_id	1. Définissez ce paramètre sur vrai pour afficher les ID d'utilisateurs hachés sur les pages Conversations et 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.

Paramètres système du tableau de bord d'analyse conversationnelle (suite)

Fonction	Paramètre système	Description
		du tableau de bord. La valeur par défaut est faux. 2. Fournissez un accès en lecture à la colonne ID d'utilisateur haché dans la table Utilisateurs (sys_user).
Répartition de recherche max.	sn_ci_analytics.max.search.threshold	Définit le nombre maximal d'éléments de répartition pour la recherche. La valeur par défaut est 10000. La valeur de ce paramètre ne doit pas dépasser 10000. Utilisez ce paramètre en conjonction avec les paramètres de Analyse des performances. **Remarque :** Si les données de la page Mesures de recherche utilisateur ne se chargent pas en raison d'une erreur de configuration non valide, définissez la valeur de la propriété com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements sur 10 000. La valeur par défaut de cette propriété est 1 000. Si le nombre de termes de recherche dépasse la limite spécifiée dans la propriété com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit, le tableau de bord n'affiche aucune donnée. Assurez-vous de définir la valeur de la propriété com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit ou com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit pour qu'elle soit supérieure ou égale à sn_ci_analytics.max.search.threshold. La valeur par défaut de ces propriétés est 10000. Voir Breakdown and indicator Performance Analytics properties et Data collector Performance Analytics properties pour plus d'informations.
Répartition max. des événements	sn_ci_analytics.max.event_props.threshold	Définit le nombre maximal d'éléments de répartition pour les événements personnalisés. La valeur par défaut est 100. La valeur maximale peut être de 10 000. Utilisez ce paramètre en conjonction avec les paramètres suivants dans Analyse des performances.

Traduction automatique

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

Paramètres système du tableau de bord d'analyse conversationnelle (suite)

Fonction	Paramètre système	Description
		Remarque : Si les données de la page Mesures de recherche utilisateur ne se chargent pas en raison d'une erreur de configuration non valide, définissez la valeur de la propriété com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements sur 10 000. La valeur par défaut de cette propriété est 1 000. Si le nombre d'événements personnalisés dépasse la limite spécifiée dans la propriété com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit, le tableau de bord n'affiche aucune donnée. Assurez-vous de définir la valeur de la propriété com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit ou com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit pour qu'elle soit supérieure ou égale à sn_ci_analytics.max.search.threshold. La valeur par défaut de ces propriétés est 10000. Voir Breakdown and indicator Performance Analytics properties et Data collector Performance Analytics properties pour plus d'informations.

Traduction automatique

Référence Agent virtuel

Les rubriques de référence fournissent des descriptions sur les 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, modifier, tester, publier et 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 avec laquelle vous travaillez.

Page d'accueil Concepteur d'agent virtuel

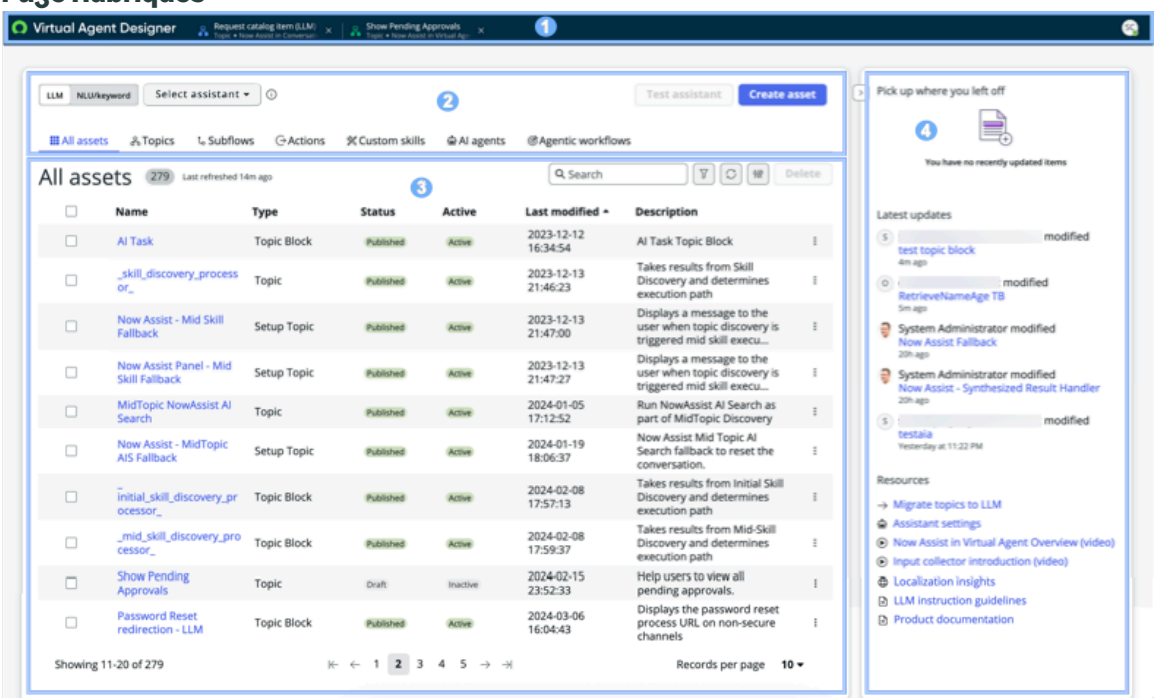
La Concepteur d'agent virtuel page d'accueil Rubriques répertorie tous les actifs conversationnels disponibles dans votre instance, y compris les rubriques, les flux secondaires, les actions, les compétences personnalisées, les agents IA et les workflows agentiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Pour accéder à Concepteur d'agent virtuel, sélectionnez **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.

Page Rubriques



Options dans la page des rubriques

Sections	Champs et descriptions
1. Barre d'en-tête de navigation	Barre d'en-tête pour la navigation et Concepteur d'agent virtuel les paramètres. • **Onglet Concepteur d'agent virtuel** : sélectionnez cet onglet pour afficher la page d'accueil Concepteur d'agent virtuel . • Onglets de rubriques : affiche toutes les rubriques ouvertes sous forme d'onglets de navigation. Passez la souris sur un onglet pour afficher son type de rubrique et son champ d'application. Sélectionnez l'onglet d'une rubrique pour afficher cette rubrique. Sélectionnez l'icône ✕ sur un onglet pour fermer la rubrique. **Remarque :** Si vous fermez une rubrique avec des modifications non enregistrées, une fenêtre d'avertissement s'ouvre. Sélectionnez **Annuler** ou **Fermer sans enregistrer**. Si vous ouvrez plus d'onglets que la fenêtre de votre navigateur ne peut en afficher, un onglet déroulant contenant les rubriques débordantes apparaît sur 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.

Options dans la page des rubriques (suite)

Sections	Champs et descriptions
	Sélectionnez l'onglet déroulant suivi de la rubrique que vous souhaitez afficher. • Préférences utilisateur : icône permettant d'accéder aux préférences et aux paramètres. Passez la souris sur l'icône pour afficher le nom d'utilisateur et les rôles. Sélectionnez l'icône pour afficher Concepteur d'agent virtuel les paramètres de la page d'accueil. Basculez **les onglets de groupe par périmètre de l'application** dans la fenêtre des paramètres pour regrouper ou dissocier les onglets selon leur périmètre de l'application. **Remarque :** Chaque groupe d'onglets a une couleur aléatoire lorsque vous regroupez les onglets par périmètre de l'application. Pour plus d'informations sur la modification du périmètre, reportez-vous à la section Changer le périmètre de l'application pour Concepteur d'agent virtuel les rubriques.
2. Contrôles de liste de rubriques	Contrôles pour le filtrage, la gestion, le test, la création et la suppression Agent virtuel de rubriques. • **Commutateur LLM** ou **NLU/mot clé** : utilisez ce commutateur pour choisir entre les listes de rubriques de type découverte LLM ou NLU/mot clé. ◦ Contrôles LLM : ▪ **Sélectionner l'assistant** : menu déroulant permettant de filtrer les rubriques associées à un assistant LLM donné. **Remarque :** Passez la souris sur l'icône d'info-bulle (icône ⓘ pour afficher des informations sur l'assistant que vous avez sélectionné dans le menu déroulant. ▪ **Assistant de test** : ouvre la fenêtre de test pour les rubriques associées à l'assistant que vous avez sélectionné. **Remarque :** Si vous n'avez pas filtré les rubriques avec **l'assistant Select**, l'option **Test dans le panneau Now Assist** s'affiche dans ce menu déroulant. Pour plus d'informations sur l'association d'un assistant LLM à une rubrique, reportez-vous à la section Créer une Agent virtuel rubrique. ▪ **Tous les actifs** : bouton permettant d'afficher toutes les rubriques LLM. ▪ **Rubriques** : bouton permettant d'afficher uniquement les rubriques LLM de base.

Traduction automatique

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

Options dans la page des rubriques (suite)

Sections	Champs et descriptions
	▪ **Flux secondaires** : bouton permettant d'afficher uniquement les flux secondaires conversationnels. ▪ **Actions** : bouton permettant d'afficher uniquement les actions conversationnelles. ▪ **Compétences personnalisées** : bouton permettant d'afficher les compétences personnalisées à partir de Kit de compétences Now Assist. ○ **Agents IA** : bouton permettant d'afficher la liste des agents IA. Pour plus d'informations, consultez Explore Now Assist AI agents . ○ **Workflows agentiques** : bouton permettant d'afficher la liste des workflows agentiques. Pour plus d'informations, consultez Now Assist agentic workflows . ○ NLU Contrôles: ◯ **Tester les rubriques actives** : Bouton permettant de tester toutes les rubriques /mots clés actives NLU. • **Créer un actif** : bouton permettant de créer une nouvelle Agent virtuel rubrique. Pour plus d'informations, consultez Créer une Agent virtuel rubrique. • Icône de : ouvre un champ pour entrer une chaîne afin de rechercher une correspondance dans la liste de rubriques. Lorsque vous entrez une chaîne, le texte est utilisé comme condition dans le filtre. • Icône Filtre : ouvre un menu pour ajouter des conditions de filtrage contenant un champ, un opérateur et une ou des valeurs. Si vous définissez une condition ou entrez une chaîne à l'aide du *Search* bouton, vous pouvez la supprimer en sélectionnant la condition • Icône : actualise la liste de rubriques actuellement définie. • Icône Modifier les : ouvre un menu pour réorganiser ou modifier les colonnes de la liste des enregistrements de rubrique par défaut.
3. Liste des enregistrements de rubriques	Liste de toutes les rubriques disponibles, filtrées par contrôles de liste de rubriques. Les colonnes par défaut comprennent les éléments suivants. • **Nom** : nom donné à la rubrique lors de sa création. • **Type** : indique les types de rubriques. • **État** : indique l'état 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.

Options dans la page des rubriques (suite)

Sections	Champs et descriptions
	◦ Brouillon ◦ Publié ◦ Modifié • **Actif** : indique si la rubrique est *`Active`* ou *`Inactive`*. • **Dernière modification** : heure et date auxquelles la rubrique a été modifiée pour la dernière fois. • **Description** : brève description saisie lors de la création de la rubrique. Pour plus d'informations, consultez Créer une Agent virtuel rubrique. • **Promu(**e) dans : répertorie les assistants dans lesquels l'actif est promu. • Afficher les actions pour cette ligne ⋮: icône permettant d'ouvrir un menu avec les options suivantes. ◦ **Promu** : option permettant d'activer/de désactiver le statut de *`Promoted`* la rubrique. Pour plus d'informations, consultez Promouvoir ou rétrograder des flux secondaires conversationnels, des actions et des rubriques LLM dans Concepteur d'agent virtuel. ◦ **Détectable** : option permettant d'activer/de désactiver le statut de *`Discoverable`* la rubrique. ◦ **Visible** : option permettant d'activer/de désactiver la visibilité de la rubrique pour les utilisateurs. ◦ **Actif** : option permettant d'activer/de désactiver l'état de *`Active`* la rubrique. ◦ **Supprimer** : option permettant de supprimer la rubrique. **Remarque :** Si vous sélectionnez **Supprimer**, une boîte de dialogue s'ouvre. Sélectionnez **Supprimer** pour continuer ou **Annuler** pour arrêter. Pour plus d'informations, consultez Supprimer une Agent virtuel rubrique. Une coche apparaît en regard de n'importe quelle option de menu lorsqu'elle est activée. **Remarque :** Si la rubrique est inactive et que vous essayez de la promouvoir ou de la rendre détectable ou visible, vous voyez un message indiquant Cet actif doit être actif pour être promu, détectable ou visible. Définissez la rubrique *`Active`* sous ⋮ Afficher les actions pour cette ligne. pour effectuer ces actions.
4. Panneau latéral	Panneau réductible affichant les rubriques récemment ouvertes et les ressources utiles. Sélectionnez l'icône Ouvrir ou fermer le ‹/› pour ouvrir ou fermer le panneau.

Traduction automatique

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

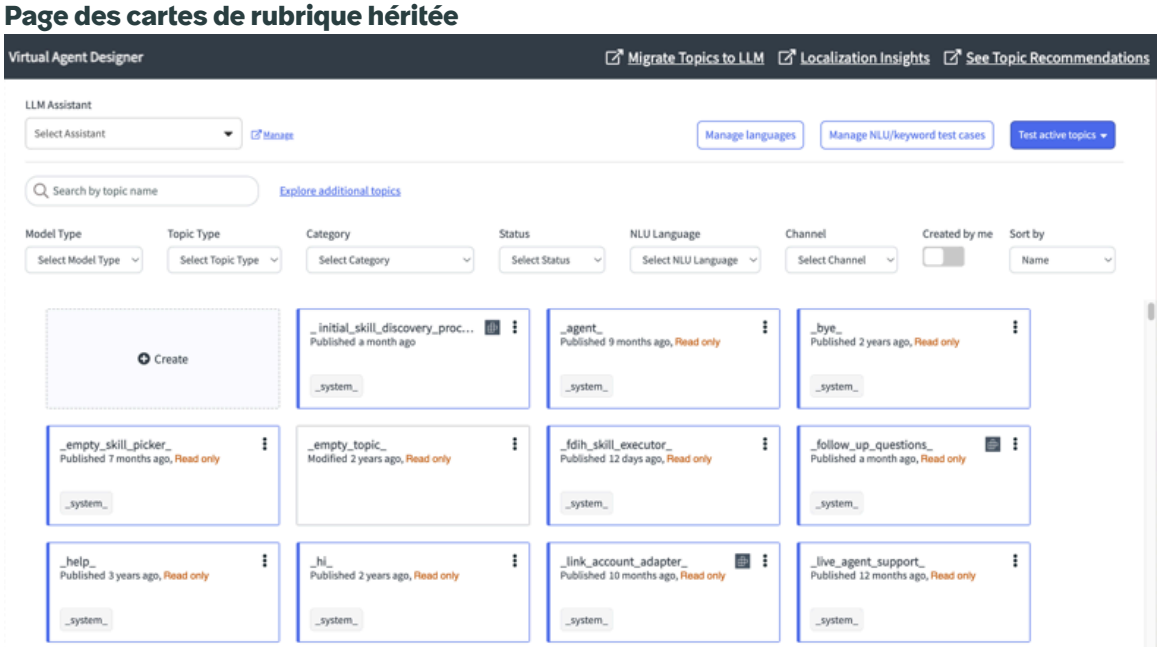
Options dans la page des rubriques (suite)

Sections	Champs et descriptions
	• Reprenez là où vous vous étiez arrêté : liste des 3 dernières rubriques que vous avez ouvertes et quand elles ont été mises à jour pour la dernière fois. Sélectionnez-en un dans la liste pour ouvrir cette rubrique. • Dernières mises à jour : liste des 5 derniers utilisateurs à avoir ouvert une rubrique, avec le nom de la rubrique et la date de sa dernière mise à jour. • Ressources : liens et fonctionnalités disponibles pour les rubriques LLM ou NLU. Vous pouvez afficher des aperçus de localisation, de la documentation produit et migrer des rubriques NLU vers LLM à partir d'ici. **Remarque :** L'option **Migrer les rubriques vers LLM** s'affiche dans la section Ressources uniquement si vous l'avez activée Now Assist dans Agent virtuel.

Concepteur d'agent virtuel Page des rubriques héritées

La page d'accueil Concepteur d'agent virtuel héritée répertorie les cartes des rubriques disponibles dans votre instance.

Page des cartes de rubrique héritée

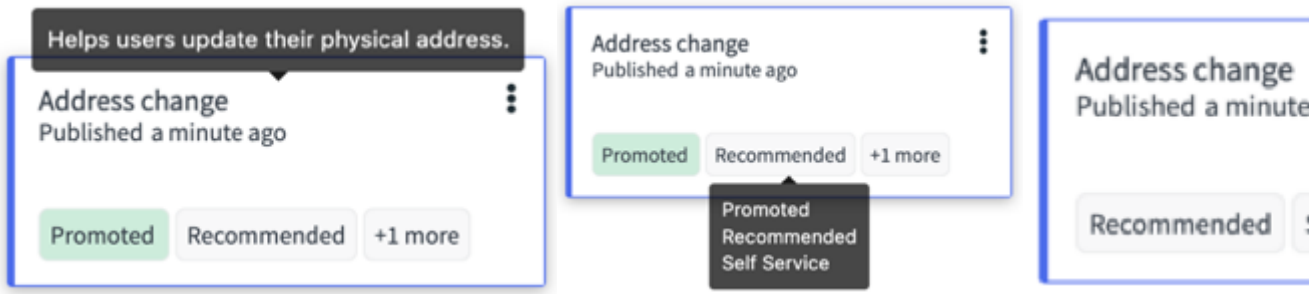


Traduction automatique

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

Chaque rubrique est représentée par une carte sur la page de la rubrique. Une description de la rubrique (à partir de l'onglet **Propriétés**) s'affiche lorsque vous survolez le titre, et toutes les catégories s'affichent lorsque vous survolez la liste des balises.



Filtres et options dans la page Rubriques

Champ	Description
Aperçus de Localisation	Bouton qui ouvre le tableau de bord Aperçus de localisation. Il affiche les rapports des rubriques avec leur état de traduction. Pour plus d'informations, consultez le tableau de bord Aperçus de localisation .
Voir les recommandations de sujets	Bouton permettant d'ouvrir les recommandations de rubriques (si installé). Examinez les recommandations et gérez les tâches. Pour plus d'informations, consultez Utiliser Agent virtuel Recommandations de sujets.
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 est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée sur l'instance.
Gérer les scénarios de NLU tests /mot clé	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 la NLU 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 widget de messagerie Agent virtuel instantanée. 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 les spokes ou modules d'extension dépendants. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel Page Toutes les rubriques prédéfinies.
Type de rubrique	Filtre pour afficher Agent virtuel les 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.

Filtres et options dans la page Rubriques (suite)

Champ	Description
	• **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. • **Rubriques de configuration** : répertorie les rubriques qui sont des éléments de conversation de base, tels que le message d'accueil ou la fin de la conversation. • **Rubriques de conversation courte** : 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 initial. • **Contrôles personnalisés** : répertorie les contrôles personnalisés qui représentent les composants personnalisés utilisés dans une conversation. Par défaut, la page Rubriques répertorie toutes les ressourcesactives (publiées) et inactives (en développement), sauf si vous utilisez des filtres pour répertorier uniquement certains types de ressources.
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'actifs, 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 Agent virtuel.
Statut	Filtre qui affiche une liste des actifspar leur état : • **Actif** : afficher uniquement les actifspubliés • **Inactif** : afficher uniquement les actifsen développement
NLU Langue	Filtre affiché uniquement si vous utilisez des modèles multilingues NLU . Répertorie NLU les rubriques activées par la langue que vous sélectionnez. Activez les langues pour le service dans les NLUparamètres NLU. Ce champ est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée 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 sont Agent virtuel le client de messagerie instantanée Web et les intégrations de messagerie pour Slack, Microsoft Teams, Workplace et Facebook Messenger. 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.

Filtres et options dans la page Rubriques (suite)

Champ	Description
	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 à l'aide du filtre de tri que vous sélectionnez : • Nom : rubrique ou ressource spécifiée. • Heure de mise à jour : rubriques récemment mises à jour.
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 qui ouvre un menu déroulant avec les options suivantes : • **Promouvoir la rubrique** : ajoute un marqueur Promu à la rubrique. Les assistants primaires n'affichent que les rubriques promues qui leur sont associées et non les rubriques promues de leurs assistants secondaires. L'option est désactivée et une info-bulle s'affiche lorsque vous essayez de promouvoir l'un des éléments suivants : ◦ Configurations des rubriques ◦ Blocs de rubriques ◦ Rubriques de conversation courte ◦ Rubriques non publiées ◦ Toutes les NLU rubriques /mots clés **Remarque :** Vous pouvez promouvoir NLU des rubriques dans les paramètres Interfaces conversationnelles, sous **Messages d'accueil personnalisés et configuration de l'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 promue pour supprimer le marqueur Promu. • **Supprimer la rubrique** : ouvre une boîte de dialogue de confirmation pour supprimer la 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 d'accueil à moins que vous n'installiez leurs modules d'extension dépendants. Cette page affiche les rubriques supplémentaires disponibles.

Pour plus d'informations sur les rubriques prédéfinies d'ITSM, reportez-vous à la section ITSM Virtual Agent .

Traduction automatique

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

Explorer toutes les pages de rubriques prédéfinies

Champ	Description
Sujet	Nom de la rubrique. Si son état est Disponible pour utilisation, sélectionnez la rubrique pour l'ouvrir dans Concepteur d'agent virtuel.
Documentation	Lien vers la documentation connexe ServiceNow pour la rubrique.
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 administrateur pour être installés.
Statut	Valeur indiquant si vous devez installer un spoke ou un module d'extension, ou si les conditions requises sont remplies et que 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.

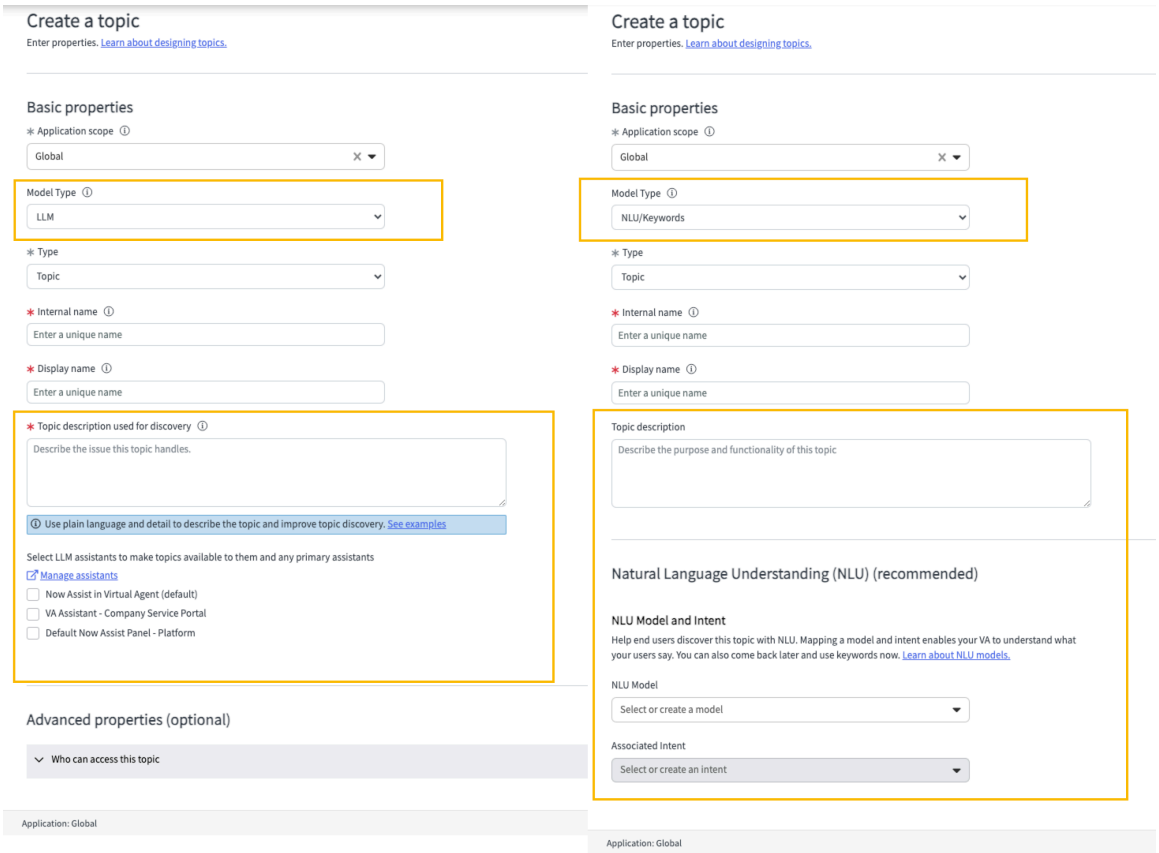
La mise en page du formulaire Créer une rubrique est similaire à la mise en page du formulaire Modifier les propriétés de la rubrique que l'on trouve dans le Onglet Propriétés de la rubrique. Lorsque vous avez terminé de créer une rubrique à l'aide de ce formulaire, le type de modèle et les types de rubriques sont verrouillés dans l'onglet Propriétés.

Remarque :
Les rubriques de modèle de langage volumineux (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 Découverte de rubriques 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.

Créer un formulaire de rubrique comparé entre les types de modèles LLM et NLU/ mot clé



Formulaire Créer une rubrique

Champ	Description
Périmètre de l'application	Sélectionnez le périmètre de l'application dans lequel la rubrique devient disponible. **Remarque :** Le périmètre de l'application ne peut pas être modifié une fois la rubrique créée.
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 NLU. Pour plus d'informations, consultez Découverte de rubriques LLM dans Agent virtuel. **Remarque :** Si ce champ n'apparaît pas, vérifiez que le panneau et Now Assist l'entrée Now AssistAgent virtuel sont tous deux activés. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel et Assistants de configuration.
Type	Liste des actifs 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 son objectif commercial. Le nom interne s'affiche sur la page Rubriques et doit être unique sur l'ensemble Concepteur d'agent virtuel de la plateforme.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une rubrique (suite)

Champ	Description
Nom complet	Nom de la rubrique qui s'affiche aux yeux des utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec Agent virtuel. Le nom d'affichage doit être unique pour le type de modèle NLU/mots clés ou LLM.
Rubriques LLM [Découverte de rubriques LLM uniquement]	
Description de rubrique utilisée pour la découverte	Une explication détaillée de l'objectif de la rubrique LLM, qui la différencie des autres rubriques. La description est utilisée pour la découverte de rubriques. Ainsi, plus la description de la rubrique est détaillée et spécifique, plus elle a de chances de trouver une bonne correspondance. Un exemple faible serait : Aidez les utilisateurs à voir combien de jours de vacances il leur reste. Un exemple plus fort serait Ce sujet concerne un calendrier des vacances 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 de vacances et de jours fériés spécifiques comme la Journée de la liberté et la Journée du bien-être. Pour plus d'informations, consultezDescription LLM et directives d'instruction pour Agent virtuel les rubriques.
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 établi des assistants primaire et secondaire au cours de la configuration guidée, un message s'affiche à l'écran Now AssistAgent virtuel pour savoir si l'assistant sélectionné est un assistant primaire ou secondaire. Lors du test d'un assistant LLM primaire, 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 en supprimez un de votre rubrique, la rubrique revient à être non publiée. Lorsque vous associez une rubrique LLM à un assistant LLM et que vous la publiez, un enregistrement de 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Si vous utilisez des guillemets simples (' ') dans votre description, procédez comme suit pour éviter les problèmes de votre conversation : **1.** Accédez à **Tout**, puis saisissez `sys_properties.list` dans le filtre. **2.** Recherchez et sélectionnez `glide.ui.escape_all_script`, puis définissez sa valeur sur **Vrai**.
Modèle NLU	Modèle 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 entrez un nom pour la nouvelle intention. **Remarque :** Les nouveaux modèles sont créés à l'état **Brouillon** . **Conseil :** Pour voir comment et où le NLU modèle est utilisé, accédez à **Console NLU** > **Modèles**et triez la colonne **Créé pour** .
Intention associée	L'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 nouvelle intention. Dans le champ **Nom de l'intention** , acceptez la valeur par défaut ou entrez 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) permettant de Agent virtuel détecter quand vous modifiez des énoncés ou appliquez des mises à jour dans un NLU modèle, et réagit dynamiquement aux énoncés et modifications inattendus. Basculez sur la position d'arrêt 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Remarque : Cette option est découplée 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.
Confirmer les valeurs modifiées auprès des utilisateurs	Commutateur permettant d'envoyer un message de Agent virtuel confirmation à l'utilisateur lorsqu'il Agent virtuel détecte un changement de valeur. Cette valeur est Actif par défaut. **Remarque :** Ce commutateur 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 (accessible aux 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'exécute. Ces canaux sont différents des canaux par défaut qui sont pris en charge nativement par Agent virtuel. Votre instance peut avoir des canaux supplémentaires pour les intégrations de messagerie instantanée personnalisées créées à sa fin. Pour plus d'informations sur les canaux, reportez-vous à la section Déploiement de Agent virtuel rubriques dans d'autres canaux.
Contexte	Logique d'expression permettant de 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 générateur 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	Variables de contexte de l'agent actif définies dans les paramètres généraux de 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 plus d'informations sur la liste par défaut des variables d'agent actif, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent en direct.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une rubrique (suite)

Champ	Description
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 invoquer la rubrique. Pour en savoir plus, voir Pilote automatique de conversation. Applicable uniquement à la découverte de mots clés ou NLU de rubriques.
Supplémentaire	
Reprendre le flux après le changement de rubrique	Commutateur qui permet à l'utilisateur de revenir à la conversation d'origine après avoir changé de sujet au cours d'une conversation. Applicable uniquement à la découverte de mots clés ou NLU de rubriques. Ne s'applique pas aux sujets 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 d'expressions clés ou de termes que les utilisateurs saisissent pour initier 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 dans 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: grand modèle de langage (LLM) ou Compréhension du langage naturel ().NLU

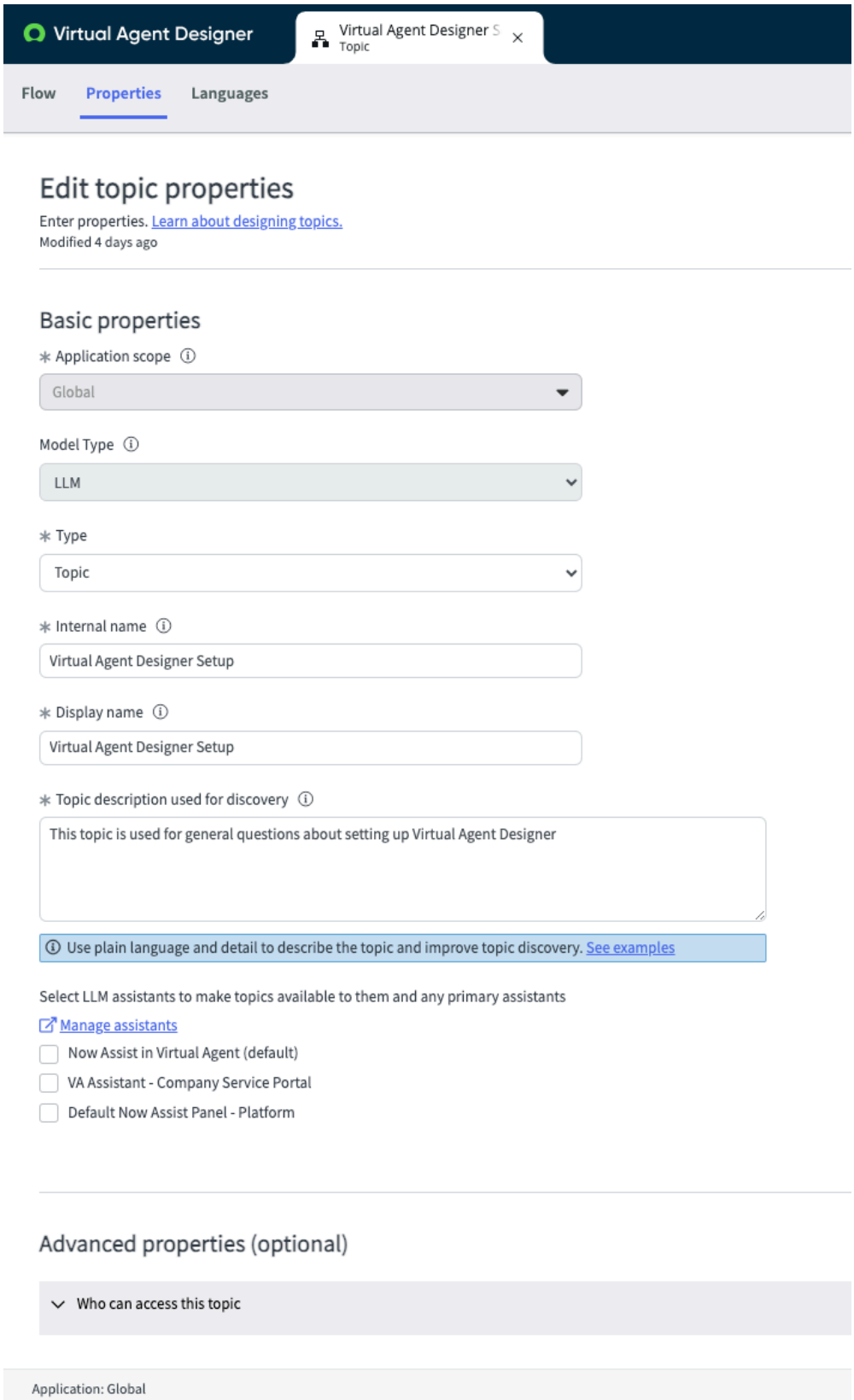
Par exemple, si vous activez NLU dans Agent virtuel les paramètres, l'onglet **Propriétés** de la rubrique comprend des champs permettant d'identifier le modèle et l'intention NLU pour la rubrique.

Pour plus d'informations, consultez 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.

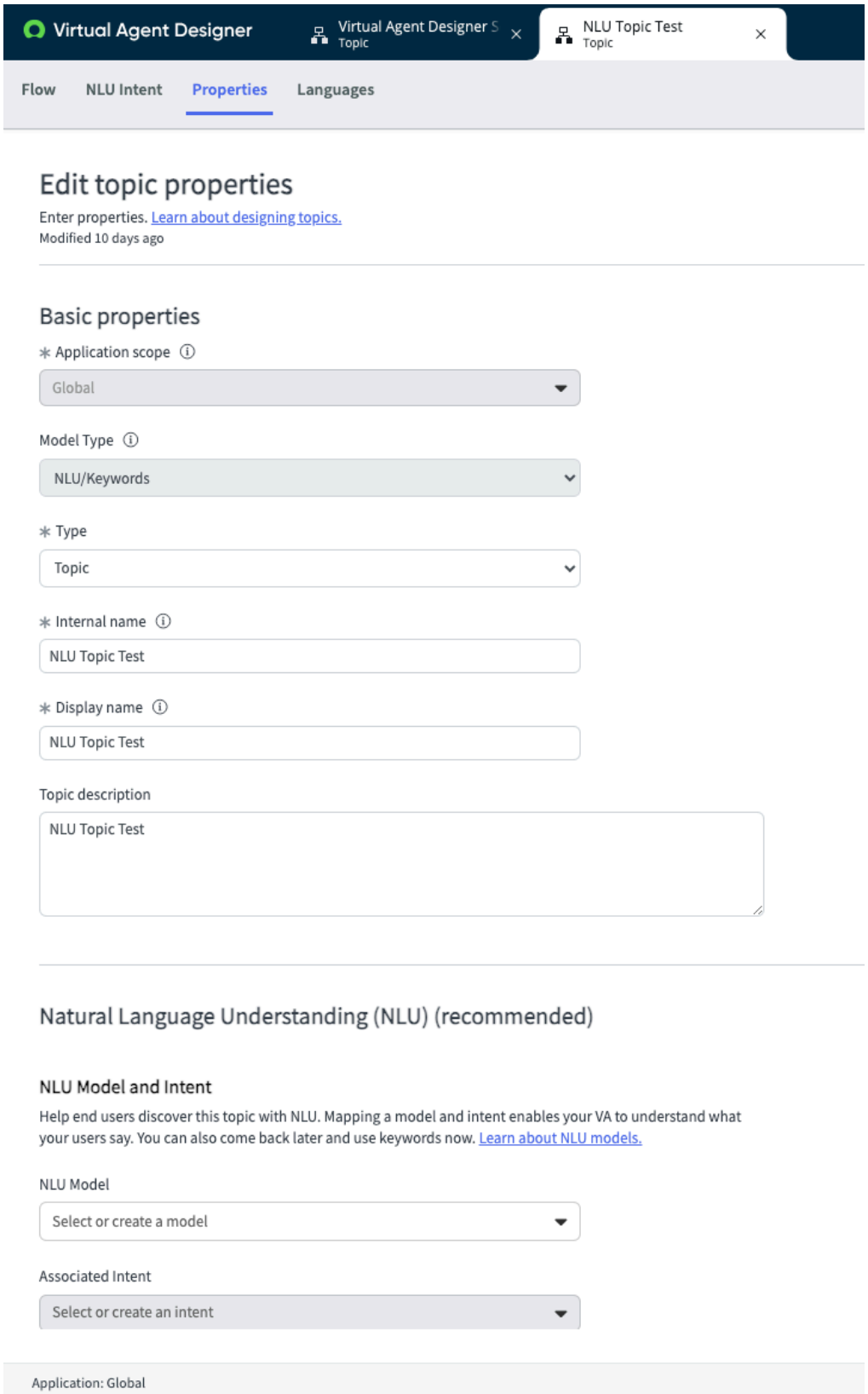
Onglet Propriétés de la rubrique avec découverte de rubrique LLM



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



Traduction automatique

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

Champ	Description
Périmètre de l'application	Sélectionnez le périmètre de l'application dans lequel la rubrique devient disponible. **Remarque :** Le périmètre de l'application ne peut pas être modifié une fois la rubrique créée.
Type de modèle	Type de modèle pour cette rubrique, soit LLM soit NLU/mot clé. Le type de modèle est verrouillé lorsque vous créez la rubrique.
Type	Type de rubrique, y compris la rubrique de base, le bloc de rubriques, la rubrique de configuration et la rubrique de conversation courte.
Nom interne	Nom interne de la rubrique, non vu par les clients.
Nom complet	Nom de la rubrique affiché pour les clients.
Rubriques LLM [Type de modèle LLM uniquement]	
Description de rubrique utilisée pour la découverte	Description utilisée par le LLM pour faire correspondre avec précision la question ou la demande de l'utilisateur à la rubrique appropriée. Des descriptions détaillées améliorent la découverte des rubriques. Pour plus d'informations, consultez Découverte de rubriques LLM dans Agent virtuel.
La rubrique sera disponible dans ce(s) assistant(s)	Assistant LLM ou assistants sélectionnés pour mettre des rubriques à leur disposition.
Rubriques NLU [type de modèle NLU/mot clé uniquement]	
Description de la rubrique	Description utilisée pour indiquer l'utilité de cette rubrique.
Modèle NLU	Modèle NLU mappé à la rubrique.
Intention associée	Intention NLU connectée au modèle et à la rubrique.
Activer DialogActs	Activez cette option pour permettre à Agent virtuel de réagir dynamiquement aux déclarations de l'utilisateur.
Confirmer les valeurs modifiées auprès des utilisateurs	Activez et désactivez cette option pour autoriser Agent virtuel à envoyer des messages de confirmation aux utilisateurs lorsqu'un changement de valeur est détecté.

Onglet Flux de rubriques

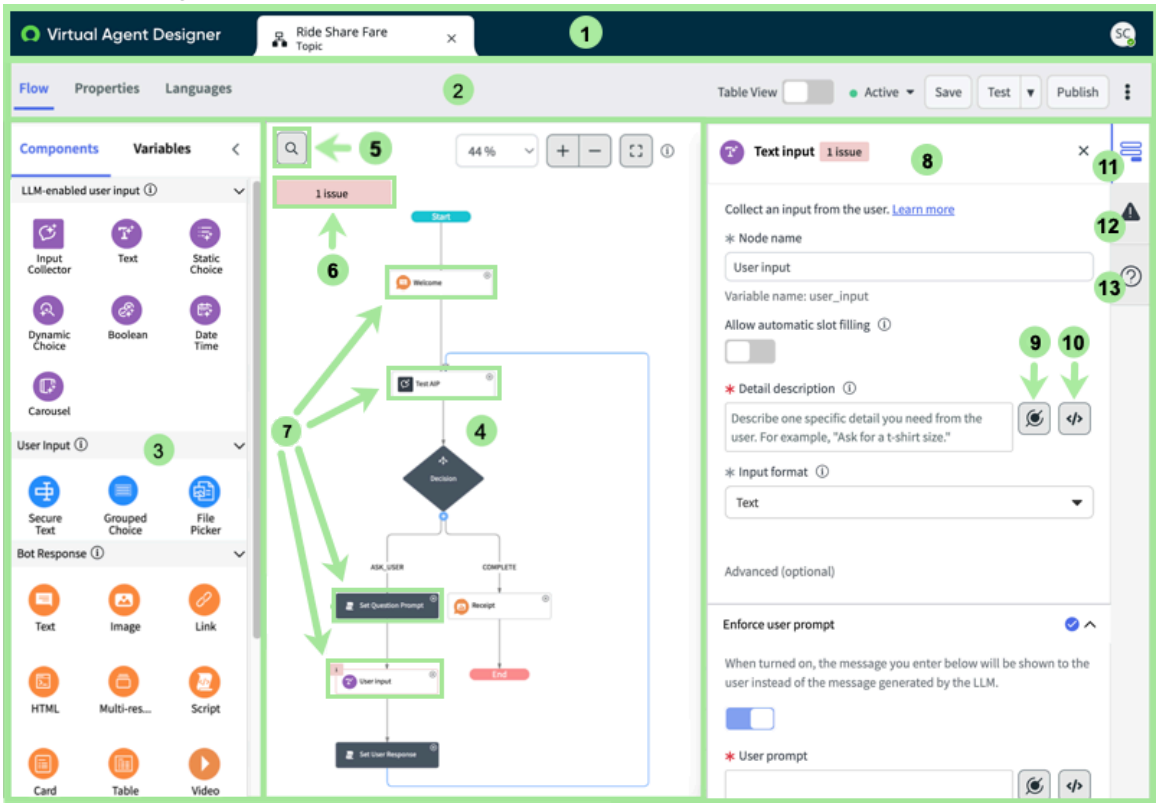
Utilisez l'onglet Flux de la rubrique **pour** créer le flux de conversation. Utilisez les contrôles pour les entrées utilisateur, les réponses de l'agent et les utilitaires pour définir le flux.

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



Remarque :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

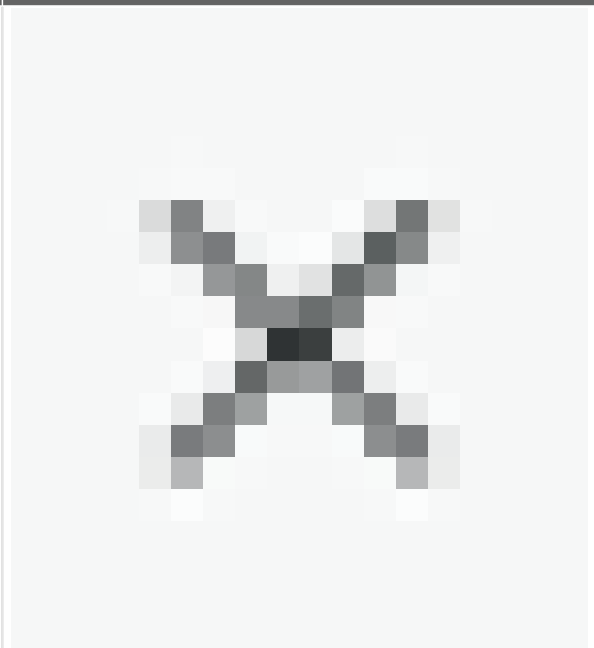
Légende (vue par défaut)

Fonctionnalité	Description
1. Barre de navigation	Onglets pour naviguer entre votre design et la page d'accueil. Vous pouvez ouvrir et naviguer entre plusieurs rubriques et la page d'accueil en sélectionnant **Concepteur d'agent virtuel** ou l'onglet d'une rubrique ouverte. Sélectionnez l'icône de 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.

Légende (vue par défaut) (suite)

Fonctionnalité	Description
	 sur un onglet pour fermer cette rubrique.
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 pour créer votre flux de conversation. ◦ Onglet Intention NLU de 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 cette option pour basculer entre la vue de table et la vue de diagramme lorsque vous concevez votre conversation. • **Actif/Inactif** : option qui modifie l’état de la conception afin 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 rubriques** : Option permettant de rendre la rubrique détectable via des mots clés, NLU ou Now LLM Service. En cas d’inactivité,

Traduction automatique

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

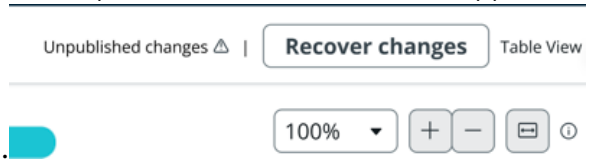
Légende (vue par défaut) (suite)

Fonctionnalité	Description
	la rubrique est incluse lors de l'exécution du retour de recherche. ◦ **Inclus dans la liste des rubriques** : option permettant de rendre la rubrique visible sous la liste de rubriques « tout me montrer ». • **Enregistrer** : enregistre la conception actuelle. • **Test** : ouvre la conception dans une fenêtre de test de messagerie instantanée afin que vous puissiez prévisualiser et tester la conversation. Si le panneau, Microsoft Teams l'application ou Slack l'application est configuré pour votre environnement, les options d'aperçu Now Assist de ces canaux sont affichées dans la liste du bouton 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 met à la disposition des clients de messagerie instantanée. Si vous utilisez des modèles spécifiques NLU à la 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** : supprimer la version actuelle et publiée du design. Lors de la mise à jour des conceptions, la barre d'en-tête affiche un message Modifications non publiées jusqu'à ce que vous publiiez la rubrique. Passez la souris sur le message pour afficher une info-bulle expliquant les changements non publiés. Par exemple, les changements peuvent inclure la conception principale de votre rubrique ou Compréhension du langage naturel les mappages de  langues (NLU). Si vous fermez la rubrique sans l'enregistrer, un bouton **Récupérer les modifications** apparaît dans la barre d'en-tête. Sélectionnez ce bouton pour récupérer les modifications non publiées qui n'ont pas été enregistrées avant la fermeture. Le bouton **Récupérer 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.

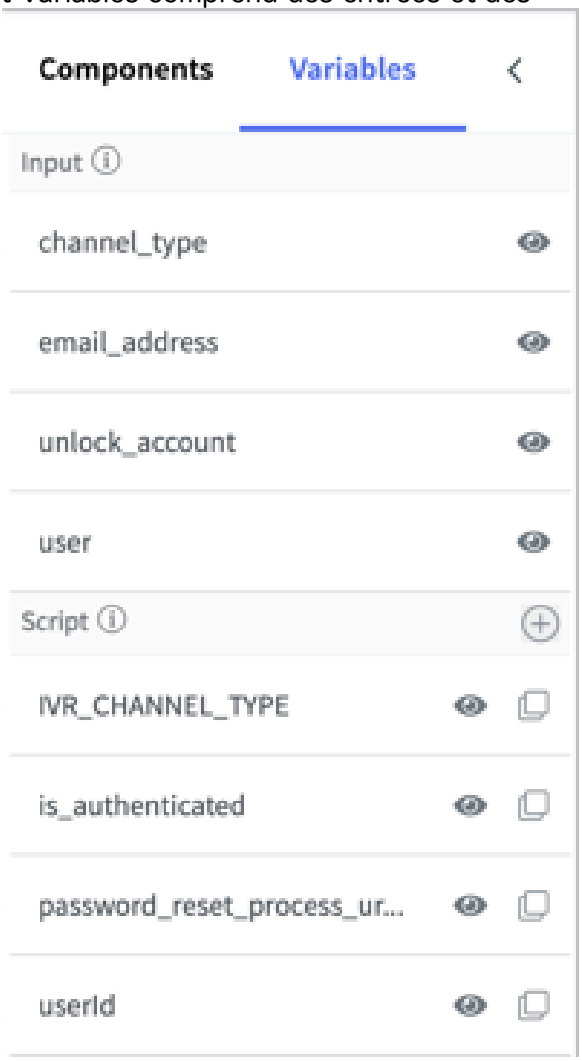
Légende (vue par défaut) (suite)

Fonctionnalité	Description
	modifications est remplacé par le message Modifications non publiées .  Si vous ajoutez un nœud, puis fermez la rubrique avant de l'enregistrer ou de la publier, le nœud disparaît et le bouton et le message s'affichent lorsque vous rouvrez la rubrique. Sélectionnez **Récupérer les modifications** pour restaurer le nœud et supprimer le bouton. 
3. Palette	Barre latérale réductible avec les onglets Composants et Variables. L'onglet Composants affiche une liste de contrôles 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 de modèle de langage volumineux (LLM), la section Entrée de l'utilisateur LLM indique quels contrôles sont compatibles avec LLM. • Réponse de l'agent : contrôles permettant d'afficher les réponses d'Agent virtuel dans une conversation. • Utilitaires : contrôles permettant d'effectuer des actions dans 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.

Traduction automatique

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

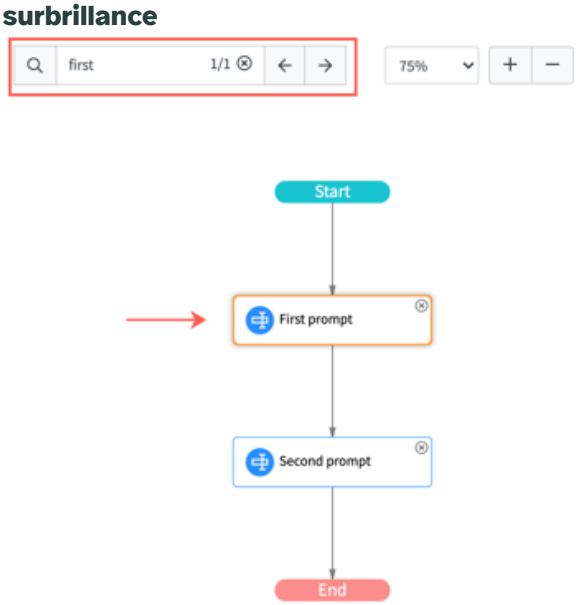
Légende (vue par défaut) (suite)

Fonctionnalité	Description
	L'onglet Variables comprend des entrées et des  scripts. **Section d'entrée** • Variables d'agent actif spécifiées dans l'onglet Propriétés de la rubrique **pour** fournir des informations contextuelles de la session d'agent virtuel à l'agent actif. • Variables d'entrée définies par les contrôles d'entrée de l'utilisateur et les utilitaires ajoutés au flux sur le canevas. • Entités « sans nœud » NLU ajoutées par l'auteur de la rubrique et utilisées comme variables d'entrée remplies d'emplacements pour la rubrique. **Section de script** La section Script comprend 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

Traduction automatique

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

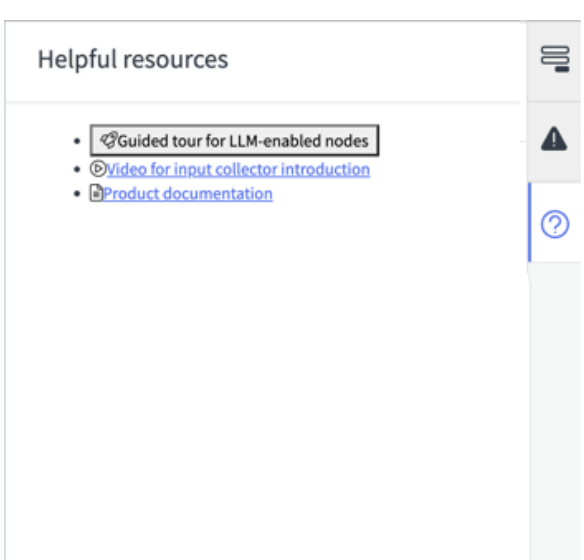
Légende (vue par défaut) (suite)

Fonctionnalité	Description
	dehors des variables de contrôle. Les variables de script permettent des scénarios de script 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 possède 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, le nœud 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 recherché. **Recherche de nœud affichant le nœud en surbrillance** 
6. Avertissement de problèmes	Compteur affichant le nombre de problèmes nécessitant une correction avant que la rubrique puisse être publiée. Pour plus d'informations, consultez la section Avertissements de propriété incomplets de ces documents.
7. Nœud	Élément d'entrée ou de sortie sur le canevas créé en faisant glisser un contrôle à partir de la barre latérale Composants ou Variables. Tous les contrôles de la conversation sont représentés sous forme de nœuds individuels sur le canevas. Si un nœud est incomplet, un compteur indiquant le nombre de problèmes dans le nœud s'affiche. Pour plus d'informations, consultez la section Avertissements de propriété incomplets de ces documents.
8. Feuille de propriétés	Propriétés spécifiques au nœud sélectionné sur le canevas. La liste des propriétés change en fonction du nœud sélectionné. Chaque nœud possède son propre ensemble de propriétés que vous pouvez définir, qui peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	inclure des scripts qui contrôlent le comportement ou le traitement effectué dans le nœud. Si NLU cette option est activée, les feuilles de propriétés des contrôles d'entrée contiennent des champs supplémentaires NLU . Pour plus d'informations, voir Concepteur d'agent virtuel Contrôles
9. Sélecteur de pilules de données	Un outil pour 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 pour sélectionner parmi les variables existantes accessibles dans la rubrique. Vous pouvez également faire glisser les pastilles de données directement dans les champs de propriété.
10. Éditeur de script	Outil permettant d'ajouter ou de modifier les scripts JavaScript utilisés dans une propriété. Fournit une assistance en matière de script, y compris une liste d'éléments valides au point d'insertion. Les éléments incluent le nom de fonction, les noms d'objets et les noms de variables disponibles pour la rubrique. Pour plus d'informations, consultez l'éditeur de syntaxe JavaScript .
11. Onglet Feuille de propriétés	Ouvre la vue de la feuille de propriétés pour le nœud actuellement sélectionné sur le canevas.
12. Onglet Problèmes de validation	Ouvre la vue Problèmes de validation, qui affiche le nombre de problèmes dans la rubrique nécessitant une correction avant que la rubrique puisse être publiée. Cet onglet s'affiche lorsque vous essayez de publier une rubrique incomplète et disparaît lorsque tous les problèmes sont résolus. Pour plus d'informations, consultez Publier une Agent virtuel rubrique.
13. Onglet Ressources	Ouvre la vue Ressources utiles, contenant un lien vers la documentation du produit. Dans une rubrique LLM, d'autres ressources apparaissent, notamment des visites guidées sur le canevas et des liens vers des vidéos pour les contrôles LLM. 

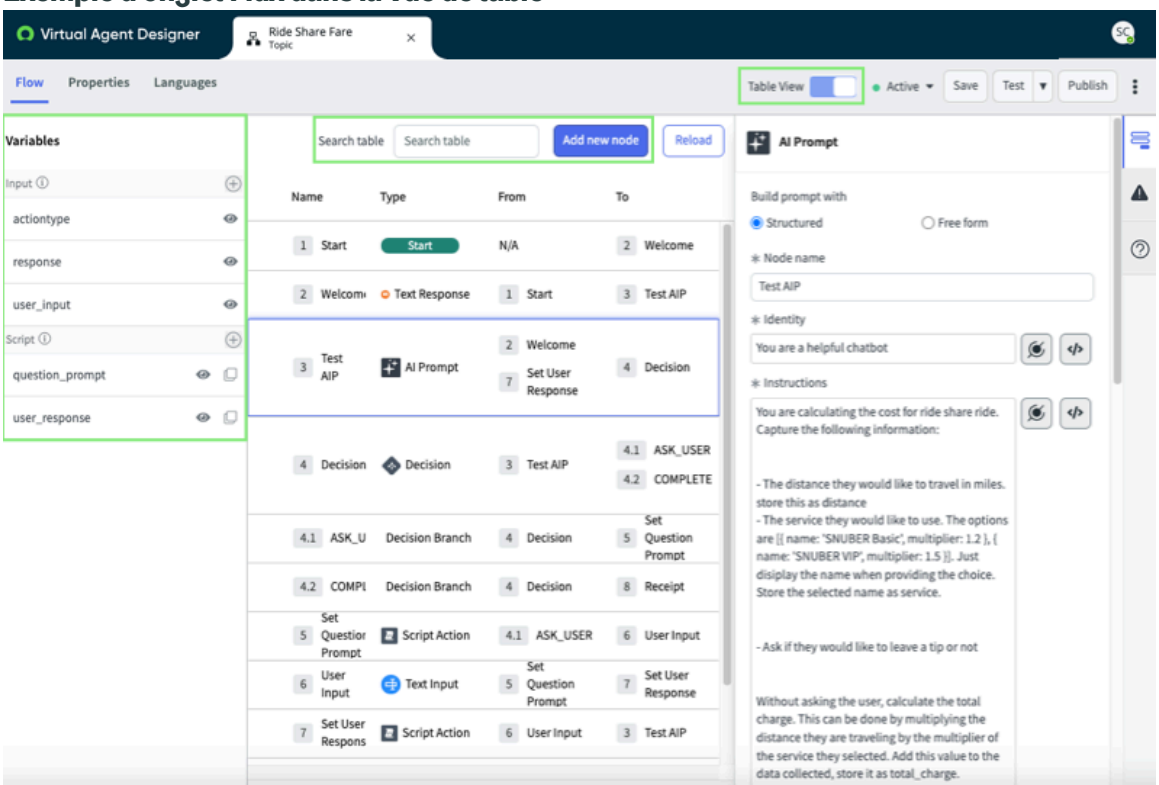
Onglet Flux avec vue de table activée

La plupart des fonctionnalités de l'onglet Flux sont les mêmes dans la vue Table. La figure et le tableau suivants mettent en évidence les différences.

Traduction automatique

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



Légende (vue de table)

Fonctionnalité	Description
Palette : barre latérale de variables	L'onglet Composants n'est pas affiché. Seule la barre latérale Variables est visible.
Vue de la table	Liste de lignes de table, 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 de la table 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 permettant d'afficher les réponses d'Agent virtuel dans une conversation. • **Utilitaires** : contrôles permettant d'effectuer des actions dans 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).

Traduction automatique

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

Visite guidée des composants LLM

Lorsque vous créez ou ouvrez une rubrique LLM non en lecture seule, une boîte de dialogue s'affiche et affiche une option permettant de suivre une visite guidée des composants LLM dans Concepteur d'agent virtuel. Sélectionnez l'icône de fermeture pour fermer la fenêtre ou **Démarrer la visite guidée** pour afficher les différents composants. Vous pouvez également effectuer une visite guidée en sélectionnant **Visite guidée pour les nœuds compatibles LLM** dans l'onglet Ressources utiles.

Pour arrêter de 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 commencer la visite guidée. Pour restaurer la boîte de dialogue, accédez à **Tout**, puis saisissez `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`.

Boîte de dialogue Visite guidée LLM



Avertissements de propriété incomplets

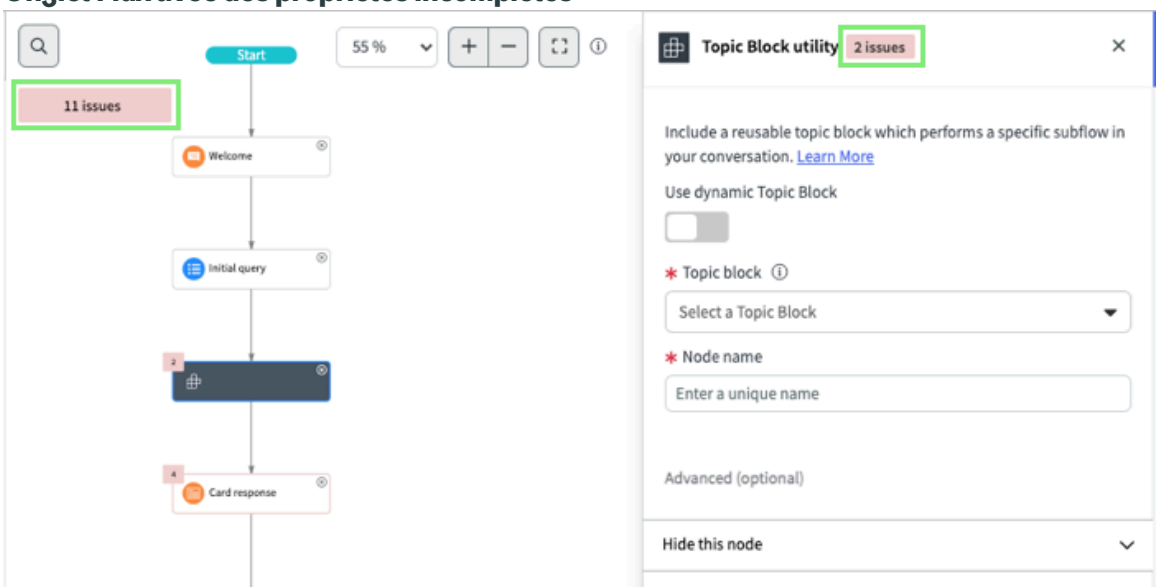
Les contrôles sur le canevas ont des propriétés requises. Si des propriétés requises sont manquantes, Concepteur d'agent virtuel affiche le nombre total de propriétés requises manquantes et les contrôles qui leur manquent. Tous les avertissements incomplets doivent être adressés pour tester ou publier la rubrique.

Dans l'exemple suivant, il manque deux propriétés requises à la rubrique. Deux nœuds sont affectés et il manque une propriété à chacun. La réponse du message est manquante dans le nœud de réponse texte.

Traduction automatique

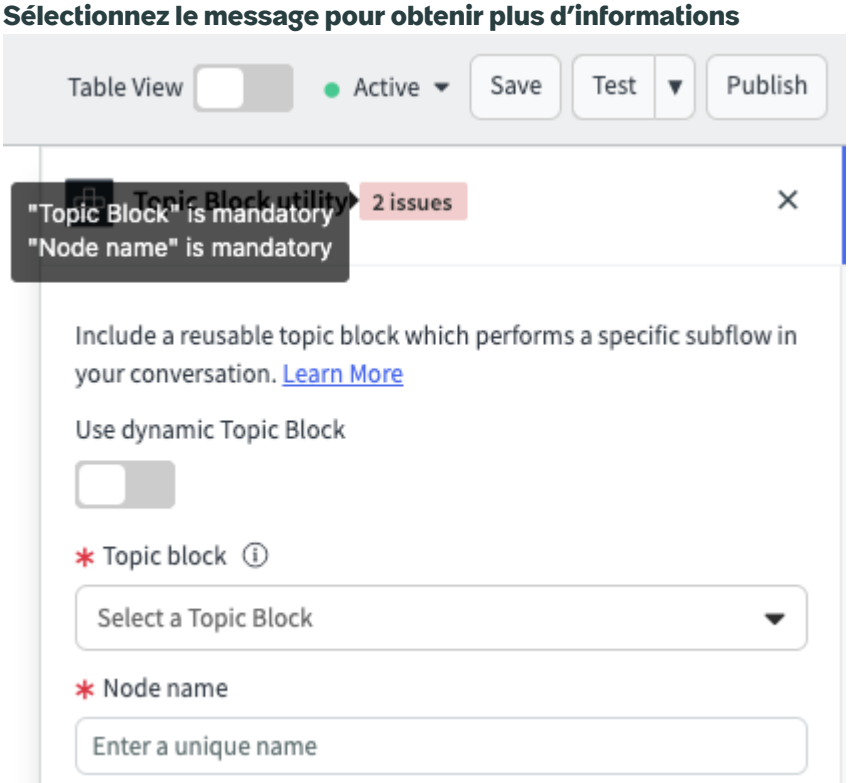
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Onglet Flux avec des propriétés incomplètes



Pointez sur le message incomplet pour afficher une info-bulle décrivant ce qui manque.

Sélectionnez le message pour obtenir plus d'informations



Onglet Intention NLU de rubrique

Vous pouvez modifier et affiner ServiceNow NLU les 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Une interface utilisateur mise à jour Concepteur d'agent virtuel est disponible lorsque vous installez Now AssistAgent virtuel et activez la Now Assist compétence Rubriques. Ce contenu suppose que vous avez activé cette compétence et que vous pouvez afficher la vue de liste. Si cette compétence n'est pas activée, vous verrez l'interface utilisateur et la page des rubriques héritées. Pour plus d'informations, consultez la page des rubriques héritées du Concepteur d'agent virtuel.

Si votre rubrique utilise NLU Détection, 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 modèle de votre intention de NLU rubrique.

Onglet Énoncés

Utilisez l'onglet **Énoncés** pour effectuer les tâches suivantes.

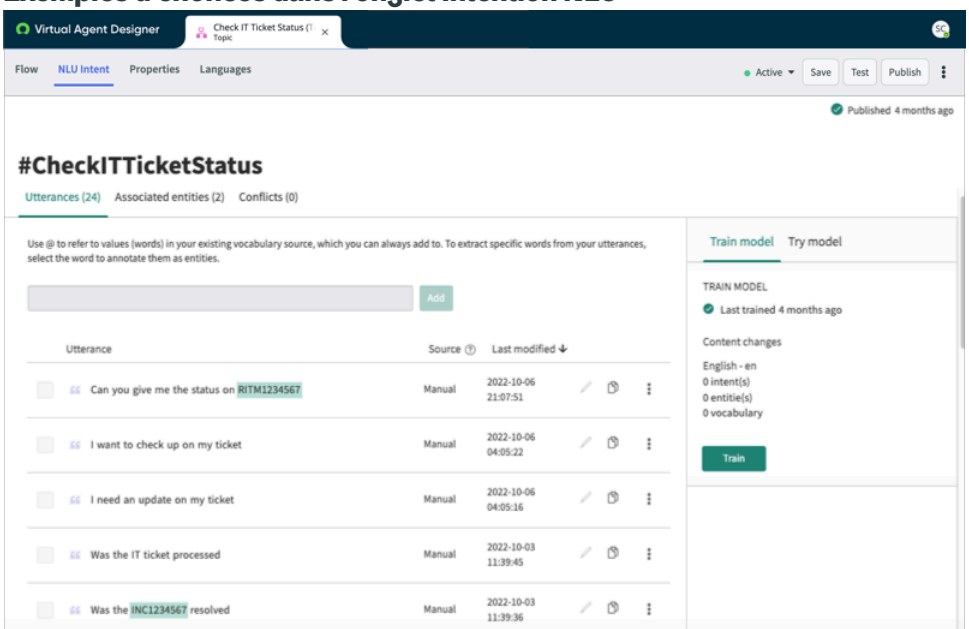
Utilisation de l'onglet Énoncés

Je veux...	Effectuez cette action
Ajouter un énoncé	Utilisez le champ **Ajouter** pour saisir un énoncé pour une intention. Chaque énoncé doit être unique et contenir moins de 200 caractères.
Modifier un énoncé	Sélectionnez l'icône regard de l'énoncé.
Dupliquer un énoncé	Sélectionnez l'icône en regard de l'énoncé.
Déplacer un énoncé vers une autre intention	Sélectionnez l'icône Menu puis sélectionnez **Déplacer cet énoncé vers une 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, tel qu'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** .

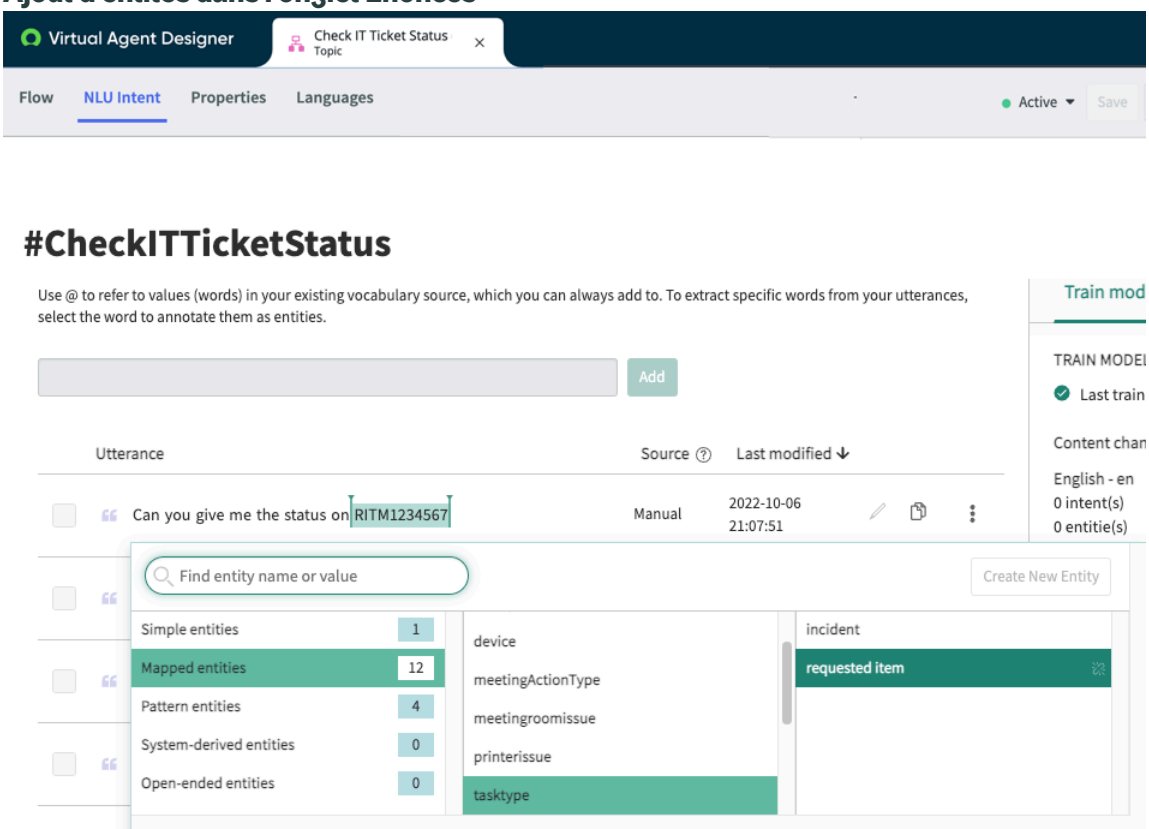
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'énoncés dans l'onglet Intention NLU



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.

Traduction automatique

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

Entités définies pour une intention nommée UpdatePhoneNumber

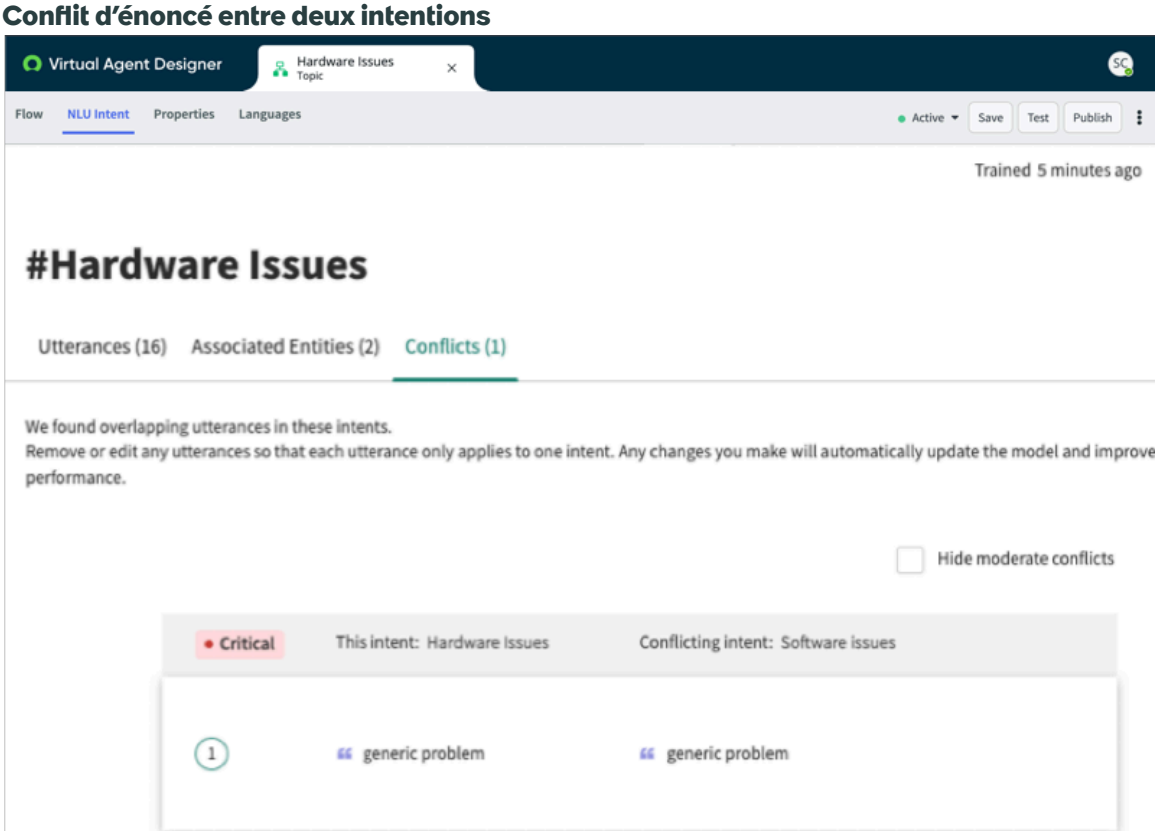


Vous pouvez également associer des entités système, telles que la date et l'heure, à une intention. Pour plus d'informations sur les entités système prises en charge, reportez-vous à la section NLU Entités système.

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 les deux Concepteur d'agent virtuel et Console NLU. L'identification et la résolution des conflits améliorent l'efficacité de la découverte de rubriques NLU.

Conflit d'énoncé entre 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.

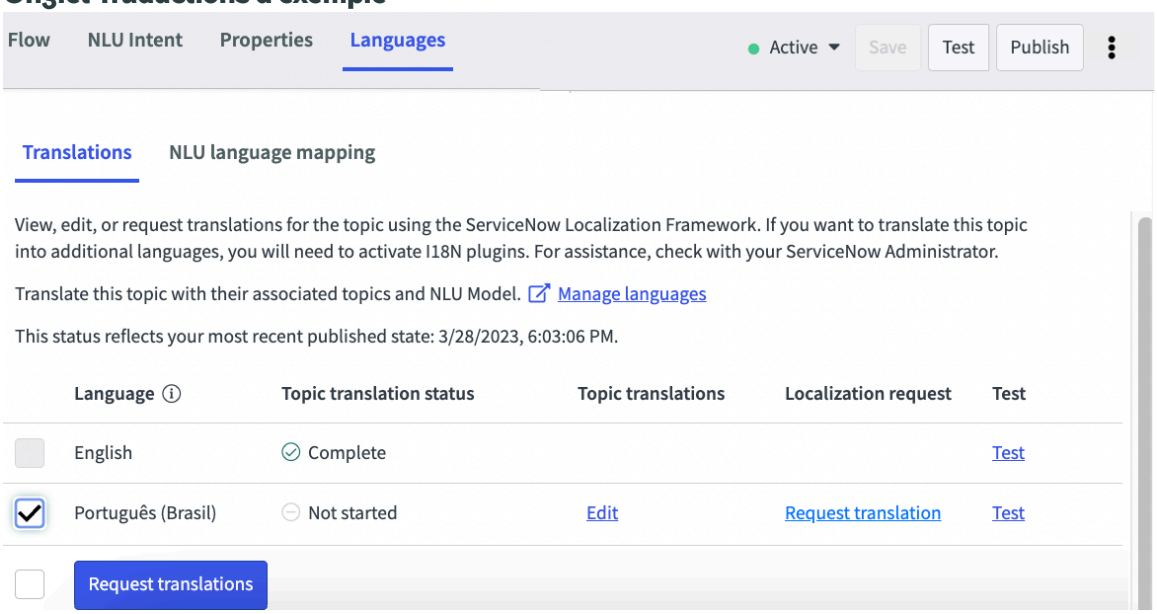
Onglet Langues de la rubrique

Utilisez l'onglet **Langues** pour afficher l'état de traduction de la rubrique pour les langues qui ont été activées dans Agent virtuel. Si la NLU est activée sur votre instance, vous pouvez également afficher des mappages de modèle 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.

Onglet Traductions

Onglet Traductions d'exemple



Colonnes de l'onglet Traductions

Colonne	Description
Langue	Liste des langues disponibles au format 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 localisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer Compréhension du langage naturel dans Agent virtuel et Tableau des langues .
État de la traduction de la rubrique	Indique l'état de la traduction : • **Terminé** : la rubrique est entièrement traduite • **Partiel** : la rubrique est partiellement traduite • **En cours** : traduction en cours • **Non démarré** : la traduction n'a pas commencé • **A besoin d'une publication** : la rubrique est non publiée ou est à l'état de brouillon

Traduction automatique

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

Colonnes de l'onglet Traductions (suite)

Colonne	Description
	La ServiceNow plateforme fournit des traductions pour les fonctionnalités d'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 d'éditeur de localisation [localization_editor] peuvent modifier le contenu traduit.
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 localisation. Si la traduction a déjà commencé et que vous avez le rôle de 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

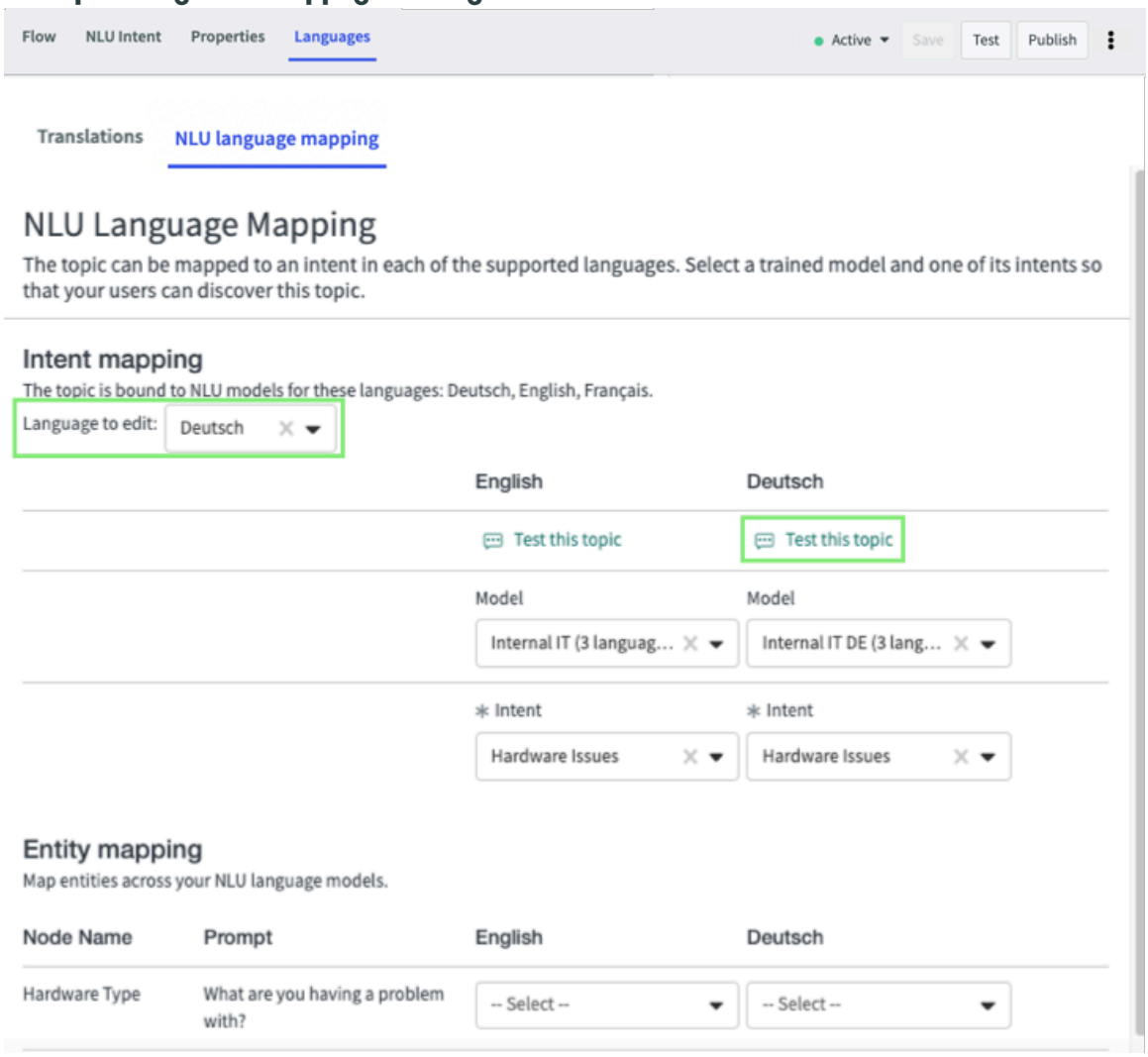
Si vous avez activé la NLU sur votre instance, vous pouvez afficher ou modifier les mappages de rubriques dans cet onglet. Vous pouvez également mapper vos entités et tester la rubrique traduite ici.

Remarque :
À moins que vous n'utilisiez des modèles hérités à langue unique, 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 au sein d'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 début	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 au début d'une conversation.
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 message de confirmation final 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 d'agent	Affiche les réponses de l'agent dans une conversation.
Utilitaires	Gère les actions et la logique au sein d'une rubrique, telles que 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 ont des invites, des messages, des valeurs par défaut ou des messages de confirmation, vous pouvez saisir l'une des valeurs d'entrée suivantes :

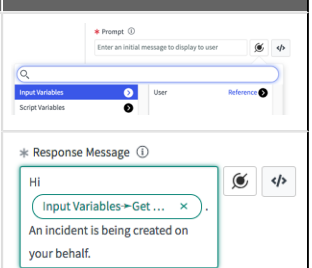
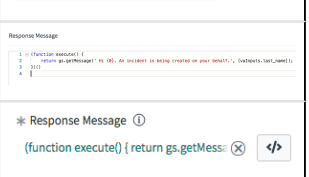
- Chaînes de texte
- Pastilles de données
- Chaînes avec pastilles de données intégrées
- Scripts qui renvoient des chaînes

Pastilles de données

Utilisez des pastilles de données pour ajouter rapidement et facilement des informations dynamiques à vos contrôles sans utiliser de script. Sélectionnez 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 d'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

Fonction de message REST	Résultat
Pastille de données	
Script	

Le premier exemple utilise le sélecteur de pastilles de données pour choisir **Obtenir le nom**, une variable d'entrée qui contient le nom du client. Le deuxième exemple accomplit la même

Traduction automatique

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

chose en utilisant un script. L'exemple de script utilise également `gs.getMessage` pour gérer la traduction du message.

Masquer ou ignorer ce nœud (propriété de la condition)

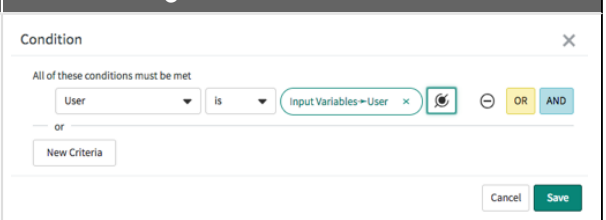
Presque tous les contrôles ont une propriété condition. Les exceptions sont l'utilitaire de décision et les nœuds de démarrage et de fin.

Dans les contrôles d'entrée utilisateur, la propriété condition détermine si le contrôle est utilisé ou ignoré dans une conversation. Pour toujours utiliser le contrôle, laissez le champ 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 générateur 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 de condition qui renvoie une valeur vrai ou faux. Si la valeur de retour est faux, le contrôle n'est pas utilisé et la conversation se poursuit avec 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 des utilitaires de créer un incident lorsque l'utilisateur n'a pas l'autorisation de le faire.

Concepteur d'agent virtuel Contrôles de saisie de l'utilisateur

Utilisez la collection de contrôles d'entrée fournis par Concepteur d'agent virtuel pour inviter et capturer des informations de l'utilisateur dans une conversation.

Propriétés de contrôle d'entrée communes

En plus des pastilles de données et des contrôles de condition, chaque contrôle d'entrée a les propriétés communes suivantes :

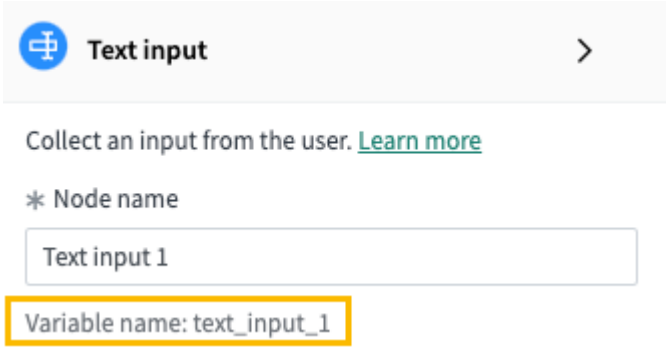
Variable d'entrée pour la réponse de l'utilisateur

Chaque contrôle stocke la réponse de l'utilisateur dans une variable d'entrée accessible à partir d'autres contrôles 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 la 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.

Traduction automatique

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



Contrôles d'entrée utilisateur du grand modèle de langage (LLM)

Les contrôles d'entrée utilisateur suivants sont pris en charge dans les rubriques LLM lorsque vous créez une rubrique LLM Agent virtuel . Les entrées de l'utilisateur LLM sont les suivantes.

- Collecteur d'entrée
- Entrée de texte
- Liste de choix statique
- Liste de choix dynamique
- Entrée booléenne
- Entrée de date et d'heure
- Entrée de carrousel

Remarque :
Évitez de placer plus de cinq contrôles d'entrée utilisateur dans une seule rubrique LLM, ou plus de cinq dans un seul collecteur d'entrées. Des contrôles d'entrée utilisateur excessifs peuvent submerger le LLM et entraîner des réponses inexactes ou inattendues.

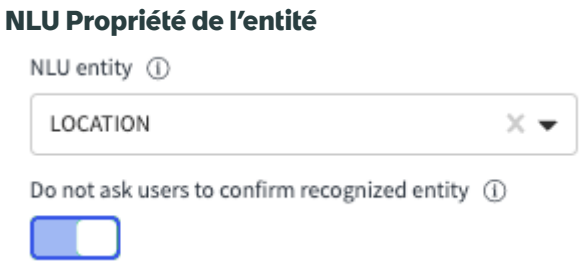
Compréhension du langage naturel (NLU) Propriétés de l'entité

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.

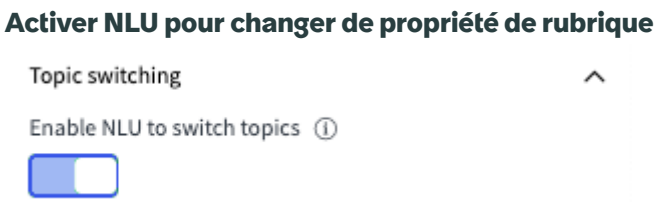
- **Entité NLU** : entité qui correspond à la variable d'entrée pour le contrôle. Vous sélectionnez l'entité dans la liste des entités associées à l'intention de la rubrique, telles que définies dans le NLU modèle que vous utilisez pour la rubrique. When Agent virtuel reconnaît la valeur de l'entité dans les énoncés de l'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 apparaissent 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 la découverte de NLU 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.

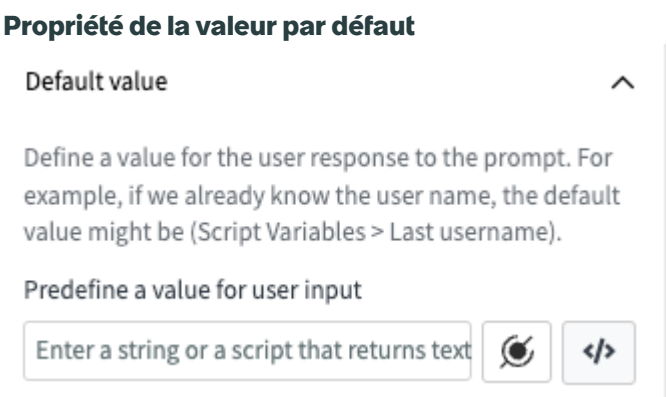


- **Activer la NLU pour changer de rubrique** : active NLU la prédiction pour le nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent entrer du texte pour répondre aux questions, quel que soit le type de contrôle d'entrée utilisé. Agent virtuel utilise cet énoncé pour correspondre à une autre intention existante, ce qui permet à l'utilisateur de changer de rubrique. Pour activer cette propriété sur un nœud, accédez à **Options avancées** > **Changement de rubrique**.



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.



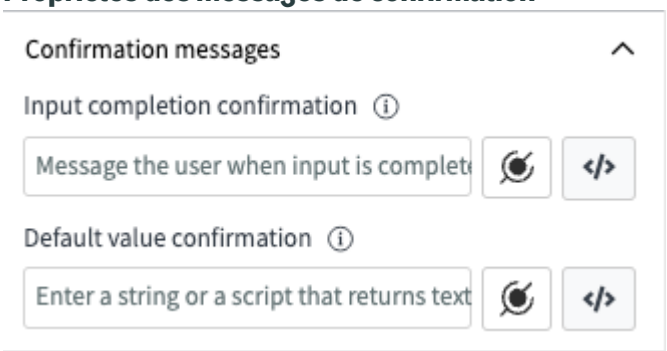
Messages de confirmation

Ces messages de réponse de bot 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 dans Now Assist les conversations qui utilisent la découverte de rubriques de modèle de langage volumineux (LLM).

Vue d'ensemble

Pour une vue d'ensemble du collecteur d'entrées du point de vue de l'utilisateur, regardez cette vidéo.

Vidéo de contrôle d'entrée utilisateur de Collecteur d'entrées de Concepteur d'agent virtuel

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 LLM à l'exception d'un autre collecteur d'entrées. Pour collecter plus de 5 entrées utilisateur, placez plusieurs nœuds de collecteur d'entrées en séquence 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 dans les vues de canevas et 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 dans ou hors d'un nœud de collecteur d'entrées sur le canevas. Pour réorganiser les nœuds dans 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 de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

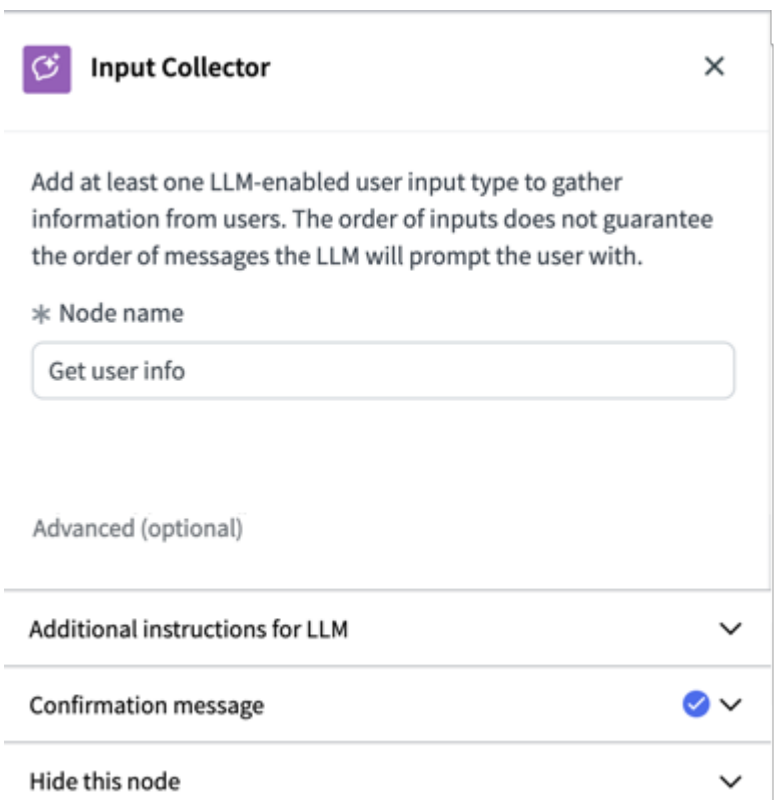
Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud dans le flux de rubriques.
Avancés	
Instructions supplémentaires pour LLM	Instructions supplémentaires au LLM, telles que l'ajout de formats de données, de restrictions ou de valeurs par défaut pour les réponses utilisateur. Vous pouvez créer 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	Description
	langage brut, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Message de confirmation	Basculez pour afficher un résumé des entrées collectées à l'utilisateur à la fin d'une conversation. Si le message de résumé est activé, le Agent virtuel, lorsqu'il est 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 la collecte des entrées 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 Activé icône lorsqu'elle est activée.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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.

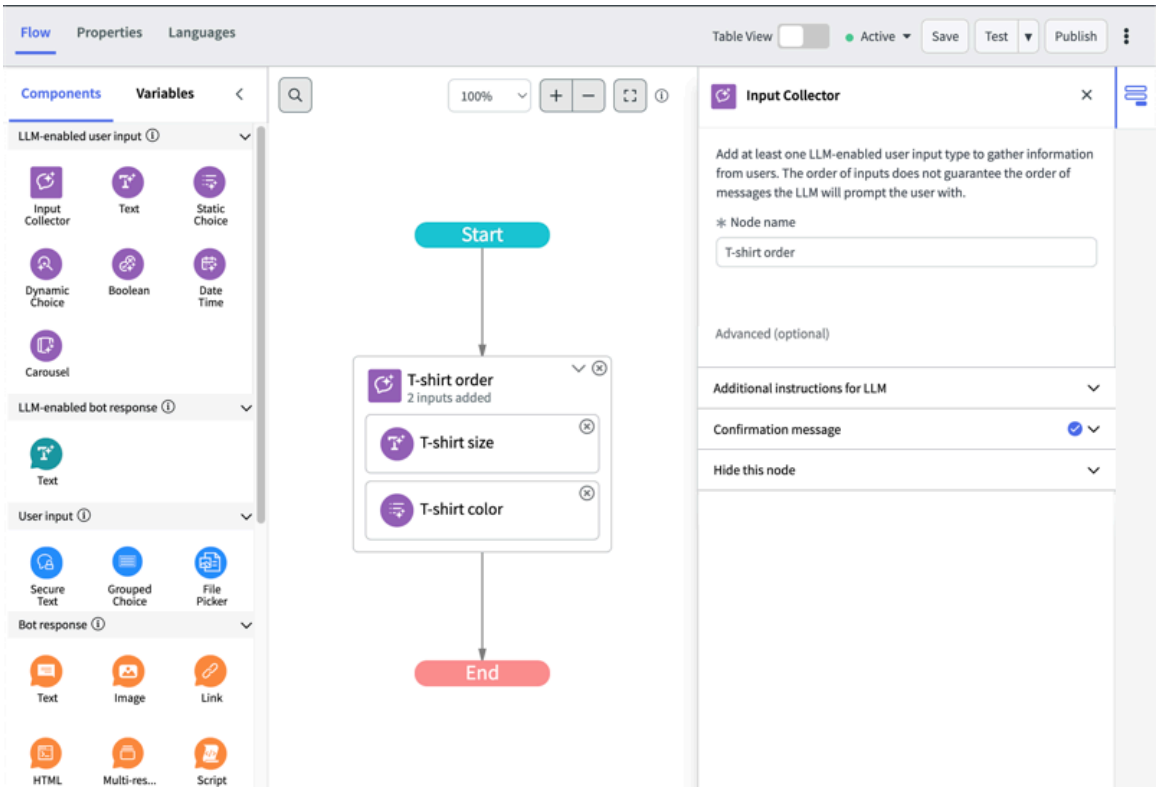
Exemple d'aptitude du collecteur d'entrées



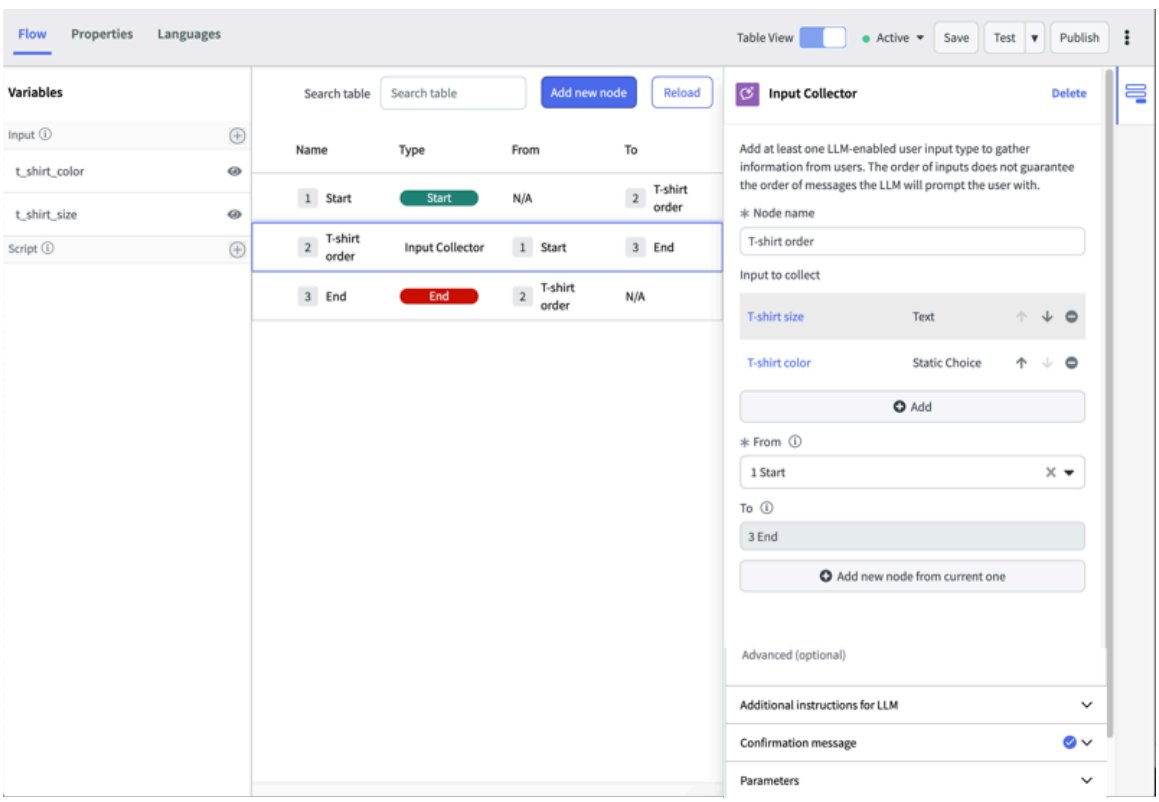
Traduction automatique

© 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 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.

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle Collecteur d'entrées

Canal	Prise en charge LLM	Prise en charge NLU/mot clé	Contraintes
Interface utilisateur Web	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Pris en charge	Aucun
Slack	Non pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
Workplace	Non pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Non pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Non pris en charge	Non applicable

Contrôle de saisie de l'utilisateur de texte

Le contrôle d'entrée Utilisateur de texte dans une Agent virtuel rubrique invite l'utilisateur à écrire une chaîne de texte.

Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur de texte pour la découverte de rubriques LLM

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du nœud** .
Autoriser le remplissage automatique des créneaux	Activez cette option pour permettre à la valeur de ce nœud d'être définie automatiquement par d'autres nœuds, ainsi que lors de la découverte de rubriques. Lorsque cette option est activée, le champ Description détaillée passe d'un sélecteur de pastilles de données dynamique et d'options de script à un champ de texte statique.
Détailler la description	Description des informations dont vous avez besoin de la part des utilisateurs. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est désactivée, vous pouvez créer une description détaillée dynamique en sélectionnant l'icône Sélecteur de pour définir des conditions, ou sélectionnez l'icône Ouvrir l'éditeur </> pour entrer 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.

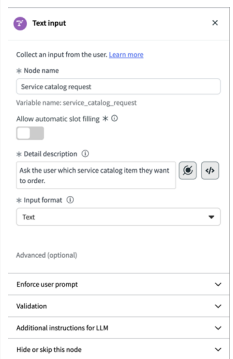
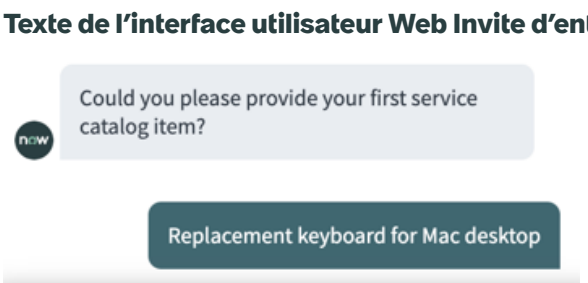
Propriété	Description
	script. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est activée, vous ne pouvez saisir qu'une description statique.
Format d'entrée	Format de texte validé lorsqu'un utilisateur saisit certains éléments de texte. Si l'utilisateur ne saisit pas le format attendu, 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 (pas de 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 livraison de communication de données pour la version 4 ou la version 6 du protocole Internet. • 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 des messages d'erreur connexes qui s'affichent lorsque le format attendu n'est pas saisi. Pour obtenir des exemples de formats de téléphone et d'adresse IP, consultez E.164 formats de téléphone 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 clair, saisir un script ou définir des conditions avec le 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 au 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 brut, 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 :	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 de contrôle d’entrée de rubrique LLM

Propriétés d’entrée	Invite d'entrée
	

Propriétés du contrôle d’entrée de l’utilisateur de texte pour NLU la découverte de rubriques

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du 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 vous appelez-vous ?
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 (pas de 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 livraison de communication de données pour la version 4 ou la version 6 du protocole Internet. • Numéro de téléphone (E.164) : Format de numéro de téléphone standard internationalement reconnu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	• URL : format d'adresse Web. • Personnalisé : script qui fournit une règle de validation pour un format de texte personnalisé. Le script doit inclure des messages d'erreur connexes qui s'affichent lorsque le format attendu n'est pas saisi. Pour obtenir des exemples de formats de téléphone et d'adresse IP, consultez E.164 formats de téléphone 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 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. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite.
Avancés	
Sécuriser cette entrée	
Activer	Commutateur qui chiffre le contrôle d'entrée. Lorsque cette option est activée, l'entrée de l'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]	Algorithme de synthèse de méthode basé sur la norme de sécurité WS standard. 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** 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 une remontée pas à pas, la valeur par défaut peut être :

Traduction automatique

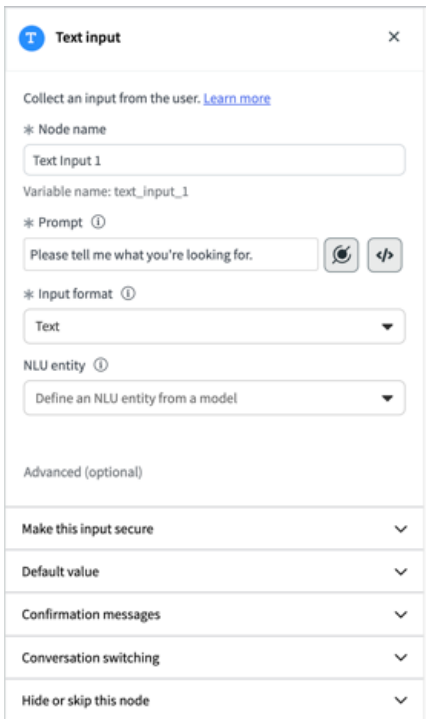
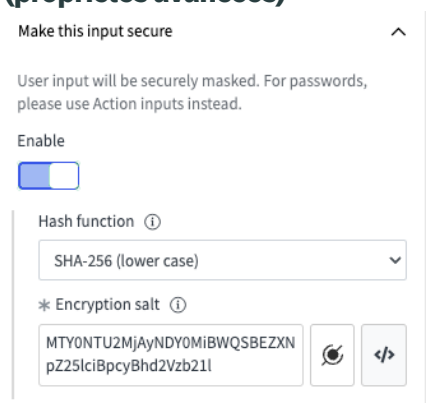
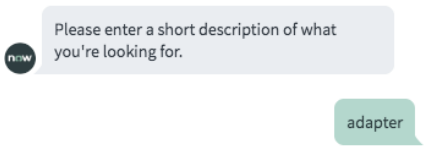
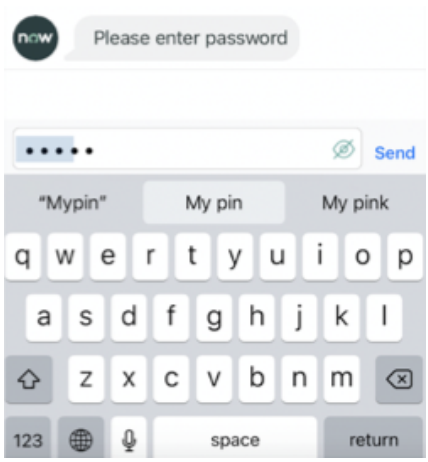
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriété	Description
	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 une 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 une 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 entrer 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 NLU la découverte de rubriques

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 utilisateur**  **Invite d’entrée de l’utilisateur sur une application mobile avec le commutateur 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 de l'utilisateur de texte

Canal	Prise en charge LLM	NLU/prise en charge des mots clés	Contraintes
Interface utilisateur Web	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun.
Interface utilisateur mobile	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun.
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun.
Microsoft Teams	Pris en charge	Pris en charge	Aucun.
Slack	Non pris en charge	Pris en charge	Slack Les utilisateurs peuvent modifier le texte précédemment saisi dans une conversation. Toutefois, traite Agent virtuel les messages dès leur première saisie. Si unSlack utilisateur modifie une entrée de texte, comme un commentaire pour mettre à jour un ticket, Agent virtuel il n'évalue pas la mise à jour modifiée.
Workplace	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun.
Facebook Messenger	Non pris en charge	Pris en charge	La limite de caractères maximale est de 5 000 caractères.
SMS Twilio	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun.
LINE	Non pris en charge	Pris en charge	La limite de caractères maximale est de 5 000 caractères.
WhatsApp	Pris en charge	Pris en charge	Aucun.
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun.
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Pris en charge	Pour les écrans, des limites de caractères peuvent s'appliquer. Pour plus d'informations, consultez la documentation du développeur 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.

Choix statique Contrôle de l'entrée de l'utilisateur

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 dans une conversation NLU, vous avez la possibilité d'afficher les éléments supplémentaires et de filtrer les résultats de la recherche. L'invite de la liste de choix contient une icône de recherche que les utilisateurs peuvent sélectionner pour filtrer les résultats. Lorsque plus de 10 éléments existent dans une conversation de messagerie instantanée LLM, une barre de défilement apparaît. Lorsque plus de 16 éléments existent dans une conversation de messagerie instantanée LLM, une barre de recherche s'affiche.

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 mobiles.

- La carte d'en-tête peut contenir une grande ou petite image ou une carte vidéo YouTube, ainsi qu'un texte descriptif. La liste de choix contient jusqu'à cinq éléments par défaut, mais la fonction 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 en savoir plus sur la création d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .

Choix statique Propriétés de contrôle de l'entrée utilisateur pour la découverte de rubrique LLM

Propriété	Description
Nom	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du nœud** .
Autoriser le remplissage automatique des créneaux	Activez cette option pour permettre à la valeur de ce nœud d'être définie automatiquement par d'autres nœuds, ainsi que lors de la découverte de rubriques. Lorsque cette option est activée, le champ Description détaillée passe d'un sélecteur de pastilles de données dynamique et d'options de script à un champ de texte statique.
Détailler la description	Description des informations dont vous avez besoin de la part des utilisateurs. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est désactivée, vous pouvez créer une description détaillée dynamique en sélectionnant l'icône Sélecteur de pour définir 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.

Propriété	Description
	conditions, ou sélectionnez l'icône Ouvrir l'éditeur </> pour entrer un script. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est activée, vous ne pouvez saisir qu'une description statique. 
Choix	
Nom complet	Pour chaque choix, le texte qui s'affiche à l'utilisateur pour ce choix. Utilisez des phrases courtes dans vos listes de choix. • Slack limite à 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 qui est stockée dans la variable lorsque le choix correspondant est sélectionné.
Avancés	
Carte d'en-tête	Activez/désactivez cette option 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 clair, saisir un script ou définir des conditions avec le 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 au 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 brut, 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 :	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans code ou script low-code qui spécifie une condition permettant aux utilisateurs d'ignorer ce nœud dans la conversation. La condition doit être

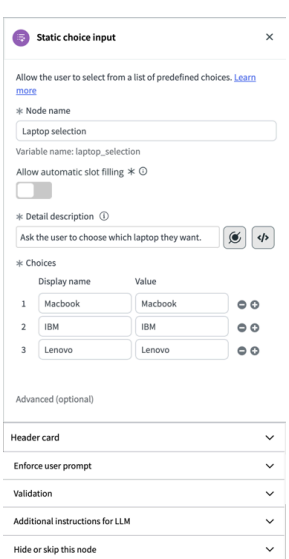
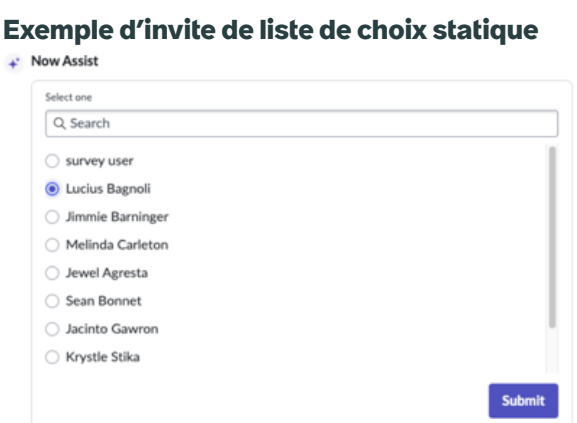
Traduction automatique

© 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.

Propriété	Description
	évaluée comme vraie. Vous pouvez définir ce champ à l'aide du générateur de conditions ou d'un script. Si les utilisateurs saisissent une valeur telle que `Ignorer cette étape` lorsque les conditions ne l'autorisent pas, ils reçoivent un message indiquant que le nœud ne peut pas être ignoré et sont à nouveau invités à fournir une réponse.

Exemple de choix statique Contrôle d'entrée utilisateur 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 utilisateur de liste
	

Choix statique Propriétés du contrôle d'entrée utilisateur pour la découverte de rubrique NLU

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du 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
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 vous appelez-vous ? Vous pouvez créer du texte enrichi pour modifier le style de l'invite : • Utilisez des astérisques ou des traits de soulignement simples pour le texte en italique. Par exemple, *text* ou _text_. • Utilisez des astérisques doubles ou des 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 droit espacé pour créer une citation en 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 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. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite. Ce champ est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée sur l'instance.
Choix	
Nom complet	Pour chaque choix, le texte qui s'affiche à l'utilisateur pour ce choix. Utilisez des phrases courtes dans vos listes de choix. • Slack limite à 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 qui est stockée dans la variable lorsque le choix correspondant est sélectionné.
Avancés	

Traduction automatique

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

Propriété	Description
Carte d'en-tête	Activez/désactivez cette option 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** 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 une 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 une 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 une 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 est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée 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 entrer 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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.

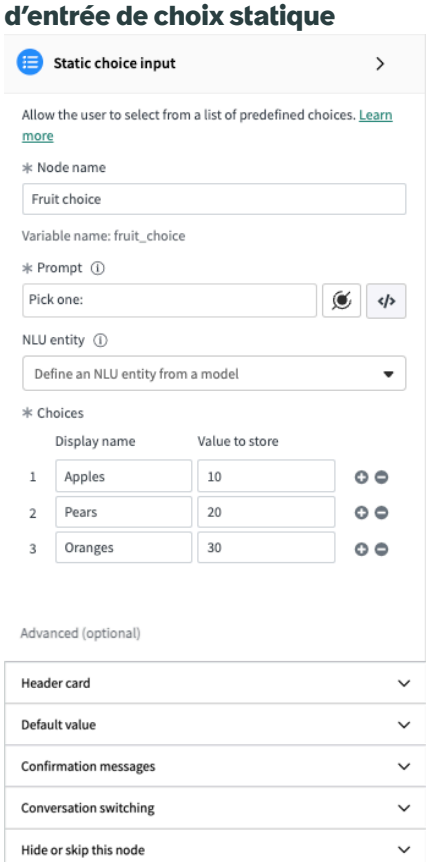
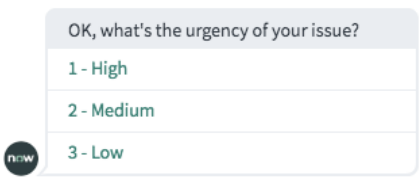
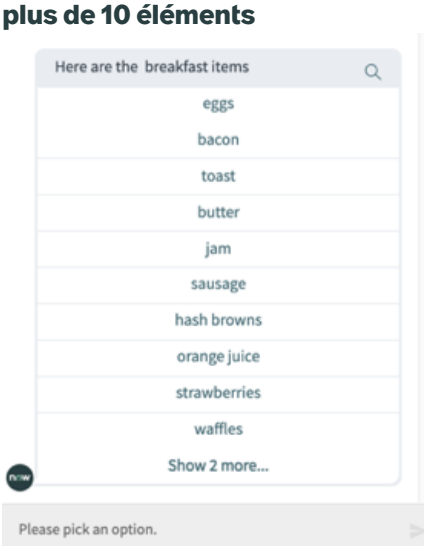
Traduction automatique

© 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.

Propriété	Description
Ignorer la resollicitation si	Instruction de condition sans 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.

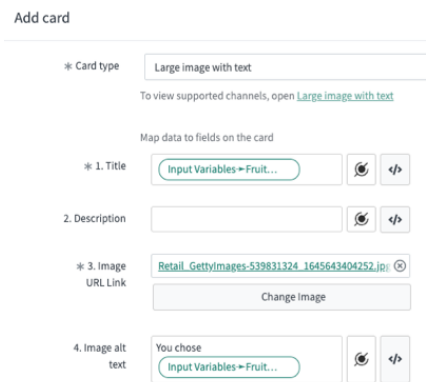
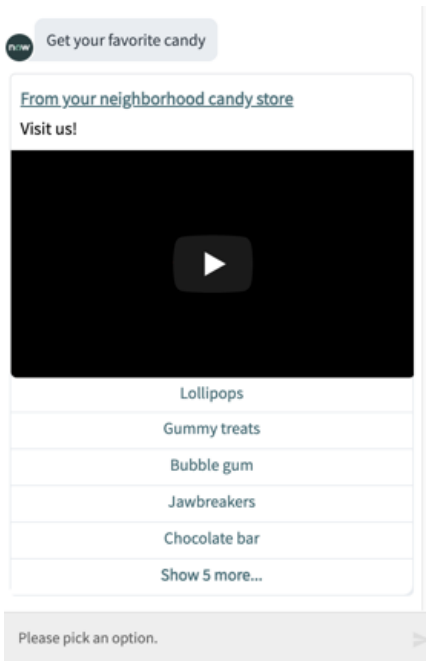
Exemple de choix statique Contrôle d'entrée utilisateur pour la découverte de rubriques NLU

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Propriétés d'entrée	Invite de liste
Propriétés de base du contrôle d'entrée de choix statique 	**Invite de liste de choix statique d'interface utilisateur Web**  **Interface utilisateur Web Invite de liste de choix statique avec plus de 10 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.

Propriétés d'entrée	Invite de liste
Boîte de dialogue Ajouter une carte (option avancée Carte d'en-tête)  	La liste de choix affiche 10 éléments par page. Lorsque 10 résultats ou plus sont renvoyés, ce qui suit se produit : • La liste comprend un lien à la fin de la liste pour afficher plus de résultats. • Une icône de recherche s'affiche dans l'invite de filtrage des résultats de la recherche. Sélectionnez l'icône pour ouvrir une zone de recherche et entrez le filtre. **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 offre une option permettant d'afficher plus de résultats. **Remarque :** La fonctionnalité de recherche est supprimée lorsqu'une carte d'en-tête est utilisée.

Traduction automatique

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

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée utilisateur de choix statique

Canal	Prise en charge LLM	Prise en charge NLU/ mot clé	Contraintes
Interface utilisateur Web	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Pris en charge	Aucun
Slack	Non pris en charge	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge. Lorsqu'une liste de choix contient trois choix ou moins, Slack affiche la liste sous forme de boutons.
Workplace	Non pris en charge	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
Facebook Messenger	Non pris en charge	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	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
LINE	Non pris en charge	Pris en charge	Dans une réponse rapide, l'étiquette a une limite 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_line.max.picker.choices* propriété système. La propriété figure dans la table Propriétés système [sys_properties].
WhatsApp	Pris en charge	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Non pris en charge	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 LLM	Prise en charge NLU/ mot clé	Contraintes
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Pris en charge	Pour les appareils à écran, utilisez le défilement tactile. Pour les appareils autres que l'écran, utilisez la pagination vocale.

Contrôle de l'entrée de l'utilisateur de choix groupé

Utilisez le contrôle d'entrée 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 de choix groupés invite les utilisateurs à sélectionner des choix connexes dans un message via le bouton **Sélectionner un choix** par défaut. Vous pouvez activer la sélection multiple pour le groupe de chaque choix et également fournir des images et de brèves descriptions pour créer une expérience utilisateur plus riche. Les utilisateurs se voient présenter des groupes de choix où ils doivent soumettre une sélection avant de revenir à la Agent virtuel rubrique.

Les entrées sont enregistrées dans la table Interactions [interactions]. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Enregistrements d'interaction.

Choix groupé Propriétés du contrôle de l'entrée de l'utilisateur

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle 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 du groupe	Nom qui identifie la liste de choix groupée dans la feuille de propriétés. Ajoutez un 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 ne s'affiche qu'après **avoir sélectionné Ajouter** .	
Nom du 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 généré automatiquement à partir du nom du groupe. Ce nom de variable en lecture seule s'affiche en minuscules

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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 la variable est ajouté avec _1, _2, _3, et ainsi de suite. Utilisez cette variable dans votre flux de conversation pour récupérer les réponses d'utilisateur pour chaque groupe au sein du nœud Choix groupé.
Afficher comme	Titre d'en-tête de groupe qui apparaît dans le client rendu.
Nom complet	Nom de choix affiché pour les 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 si nécessaire.
Image	Option permettant d'ajouter une image pour le choix. Des images de choix individuels 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. Les descriptions des choix individuels sont saisies une fois que vous avez sélectionné **Ajouter des détails**. Par exemple : si la liste de choix groupée concerne les passagers qui choisissent des équipements d'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 au 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	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une 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	Instruction de condition sans 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 de saisie de l’utilisateur de choix groupé

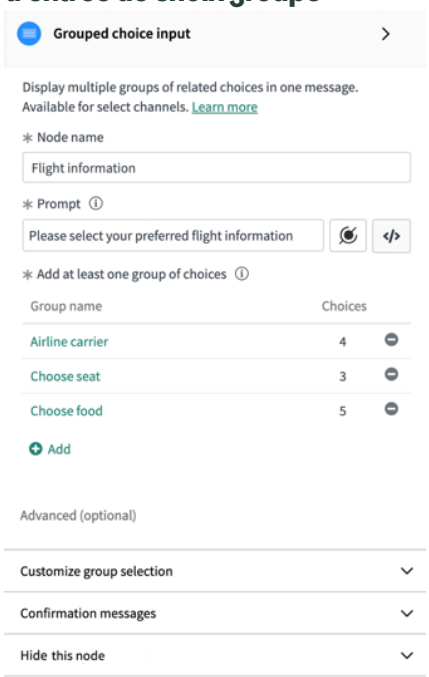
Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s’afficher et fonctionner différemment dans d’autres canaux.

Traduction automatique

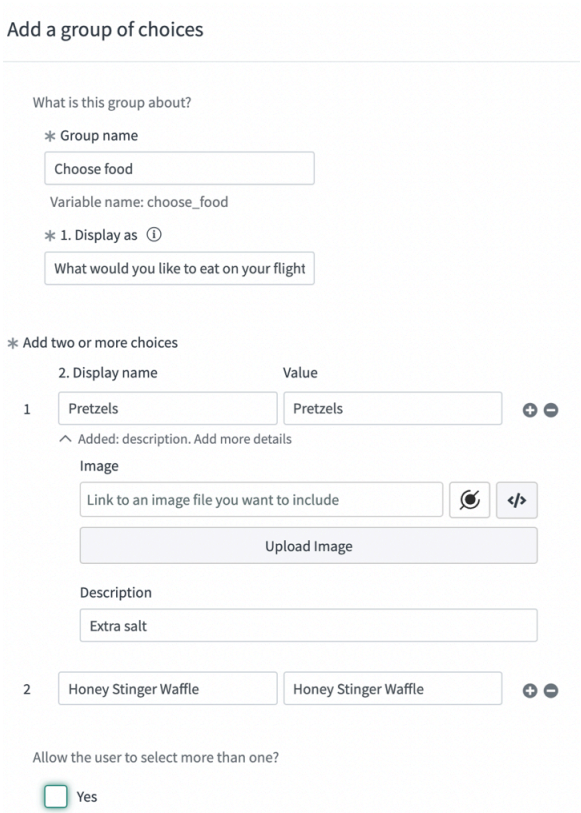
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés d'entrée	Invite de liste

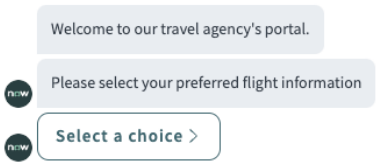
Propriétés de base du contrôle d'entrée de choix groupé



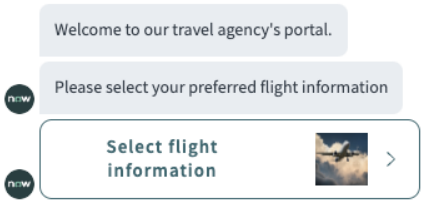
Boîte de dialogue Ajouter un groupe de choix



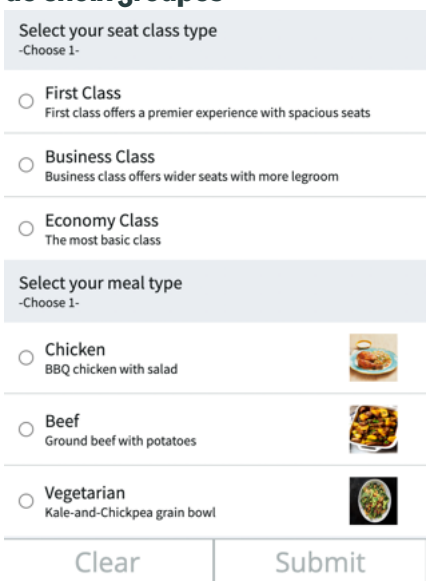
Invite par défaut de la liste de choix groupée de l'interface utilisateur Web



Interface utilisateur Web Liste de choix groupée avec titre et image personnalisés



Interface utilisateur Web Liste de choix groupés



Traduction automatique

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

Utilisez le contrôle d'entrée utilisateur Choix dynamique dans une Agent virtuel rubrique pour créer dynamiquement une liste de 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 dynamique contient jusqu'à 10 éléments par page. Lorsqu'il existe plus de 10 éléments dans une conversation NLU, vous avez la possibilité d'afficher les éléments supplémentaires et de filtrer les résultats de la recherche. L'invite de la liste de choix contient une icône de recherche que les utilisateurs peuvent sélectionner pour filtrer les résultats. Lorsque plus de 10 éléments existent dans une conversation LLM, une barre de défilement apparaît. Lorsque plus de 16 éléments existent dans une conversation LLM, une barre de recherche s'affiche.

Conseil :
Si vous souhaitez modifier le nombre par défaut d'éléments répertoriés par page pour les conversations NLU, vous pouvez modifier la `com.glide.cs.picker_page_limit` propriété système. La valeur par défaut est de 10.

Si la sélection de plusieurs choix est activée, vous pouvez effectuer une recherche dans le champ **Rechercher des options** pour filtrer les résultats de la recherche. Sélectionnez ou tapez tous les choix qui s'appliquent, puis sélectionnez . Lorsque vous envoyez vos choix par le biais d'une rubrique LLM, le 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 LLM en saisissant un énoncé dans la fenêtre de messagerie instantanée. S'il n'y a pas de correspondance pour votre entrée, le vous informe qu'il Agent virtuel ne s'agit pas d'un choix valide et vous invite à essayer une autre 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.

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 mobiles.

- La carte d'en-tête peut contenir une grande ou petite image ou une carte vidéo YouTube, ainsi qu'un texte descriptif. La liste de choix contient jusqu'à cinq éléments par défaut, mais la fonction 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 en savoir plus sur la création d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .

Remarque :

Si vous renseignez un nœud de liste de choix dynamique 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 les choix multiples dans le nœud de liste de choix dynamique pour éviter de recevoir ce message.

Vous pouvez également modifier le contenu du message en accédant à **TOUT** > **sys_properties.liste** 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'emplacements 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 de l'entrée de l'utilisateur de choix dynamique pour la découverte de rubriques LLM

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du 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 vous appelez-vous ? Vous pouvez créer du texte enrichi pour modifier le style de l'invite : • Utilisez des astérisques ou des traits de soulignement simples pour le texte en italique. Par exemple, `*text*` ou `_text_`. • Utilisez des astérisques doubles ou des 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___`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	• Utilisez un trait d'union espacé pour ajouter une puce à une ligne. Par exemple, `- texte`. • Utilisez un crochet droit espacé pour créer une citation en 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 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. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite. Ce champ est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée sur l'instance.
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 renvoi 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 script précédents, consultez les informations sur GlideRecords et les informations supplémentaires :
	
	◦ *`fieldName`*: le nom de champ est une information facultative. Transmettre avec null.
	◦ *`table`*: nom de table à interroger pour afficher les options disponibles.
	◦ *`pageSize`*: la taille de la page est une information facultative. Transmettre avec null.
	◦ *`searchColumns`*: colonnes de table dans une liste délimitée par des virgules qui s'applique à n'importe quel searchText.
	◦ *`encodedQuery`*: requête initiale à appliquer aux lignes de table. Par exemple, active=true.
	◦ *`searchText`*: le texte de recherche est une information facultative. Transmettre avec null.
	◦ *`vaVars`*: référence aux variables de contexte de l'agent virtuel (vaVars).
	◦ *`orderByColumn`*: colonne de table utilisée pour organiser les options.
	◦ *`orderDescending`*: les options s'affichent 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. Transmettre 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	Table dans laquelle rechercher, disponible uniquement si vous avez sélectionné **Enregistrement** comme méthode de remplissage des choix.
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 : • **Créateur de conditions** : crée un filtre utilisé pour sélectionner un sous-ensemble d'enregistrements dans la table. • **Script** : définit la liste d'énumération des options (liste de choix) à afficher. La paire nom-valeur est stockée sous forme d'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 de 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	Activez/désactivez cette option 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** 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 une 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 une remontée pas à pas : Merci, (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{vaInputs.username}} !

Traduction automatique

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

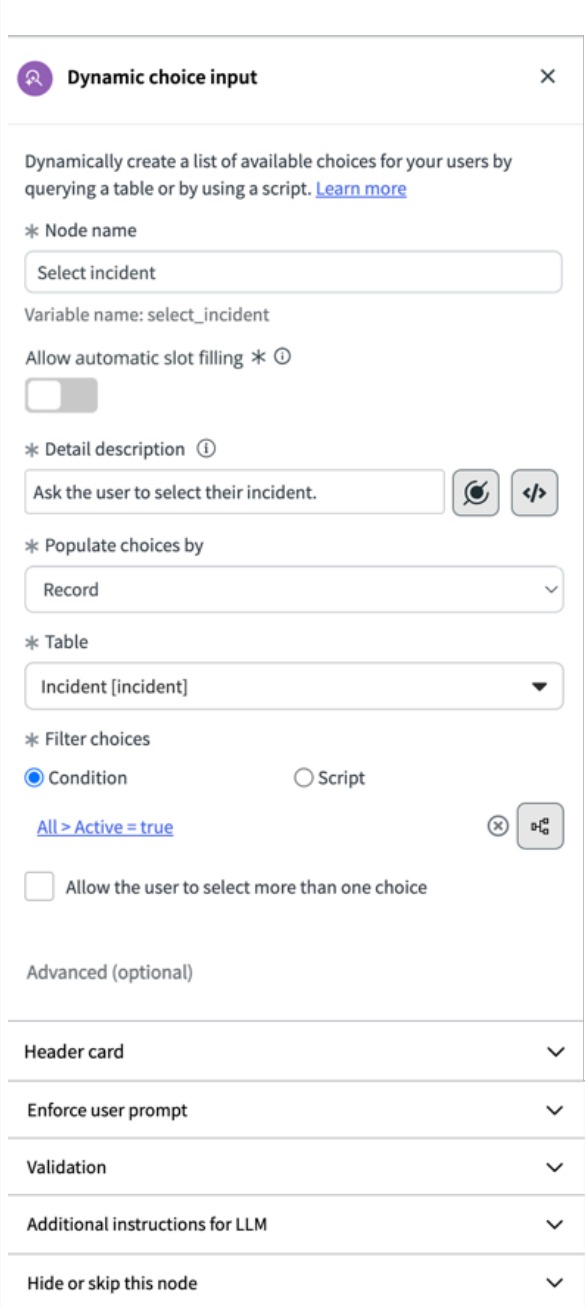
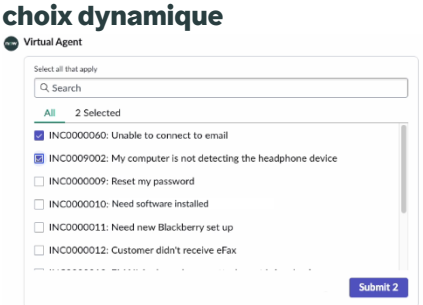
Propriété	Description
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l'utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ **Valeur par défaut** est correcte. Ce message est utilisé au lieu d'une valeur dans le champ **Invite** . Il peut contenir une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez une 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 est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée 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 entrer 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 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 utilisateur de liste
	**Exemple d'invite de liste de choix dynamique** 

Choix dynamique Propriétés du contrôle d'entrée utilisateur pour la découverte de rubrique NLU

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du 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
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 vous appelez-vous ? Vous pouvez créer du texte enrichi pour modifier le style de l'invite : • Utilisez des astérisques ou des traits de soulignement simples pour le texte en italique. Par exemple, `*text*` ou `_text_`. • Utilisez des astérisques doubles ou des 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 droit espacé pour créer une citation en 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 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. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite. Ce champ est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée sur l'instance.
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 renvoi 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 script précédents, consultez les informations sur GlideRecords et les informations supplémentaires :
	
	◦ *`fieldName`*: le nom de champ est une information facultative. Transmettre avec null.
	◦ *`table`*: nom de table à interroger pour afficher les options disponibles.
	◦ *`pageSize`*: la taille de la page est une information facultative. Transmettre avec null.
	◦ *`searchColumns`*: colonnes de table dans une liste délimitée par des virgules qui s'applique à n'importe quel searchText.
	◦ *`encodedQuery`*: requête initiale à appliquer aux lignes de table. Par exemple, active=true.
	◦ *`searchText`*: le texte de recherche est une information facultative. Transmettre avec null.
	◦ *`vaVars`*: référence aux variables de contexte de l'agent virtuel (vaVars).
	◦ *`orderByColumn`*: colonne de table utilisée pour organiser les options.
	◦ *`orderDescending`*: les options s'affichent 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. Transmettre 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	Table dans laquelle rechercher, disponible uniquement si vous avez sélectionné **Enregistrement** comme méthode de remplissage des choix.
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 : • **Créateur de conditions** : crée un filtre utilisé pour sélectionner un sous-ensemble d'enregistrements dans la table. • **Script** : définit la liste d'énumération des options (liste de choix) à afficher. La paire nom-valeur est stockée sous forme d'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 de 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	Activez/désactivez cette option 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** 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 une 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 une remontée pas à pas : Merci, (variables d'entrée > nom d'utilisateur) ! Ou si vous utilisez un script, la confirmation peut être : Merci, {{vaInputs.username}} !

Traduction automatique

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

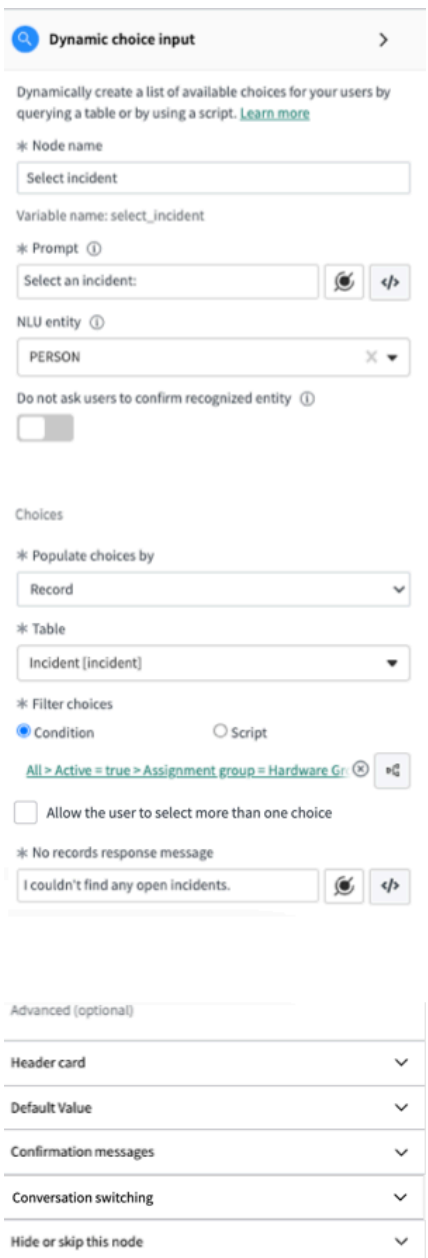
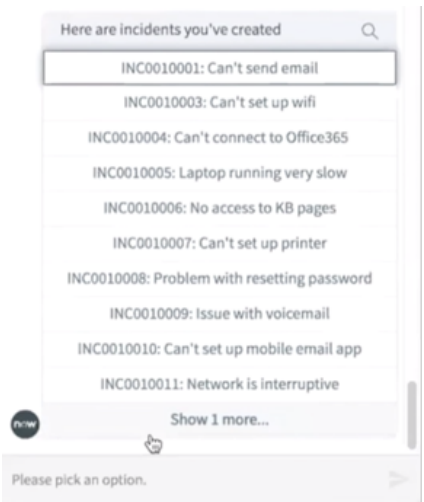
Propriété	Description
Confirmation de la valeur par défaut	Message qui demande à l'utilisateur de vérifier que la valeur dans le champ **Valeur par défaut** est correcte. Ce message est utilisé au lieu d'une valeur dans le champ **Invite** . Il peut contenir une chaîne de texte ou un script qui renvoie du texte. Par exemple, si vous utilisez une 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 est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée 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 entrer 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 rubrique NLU

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

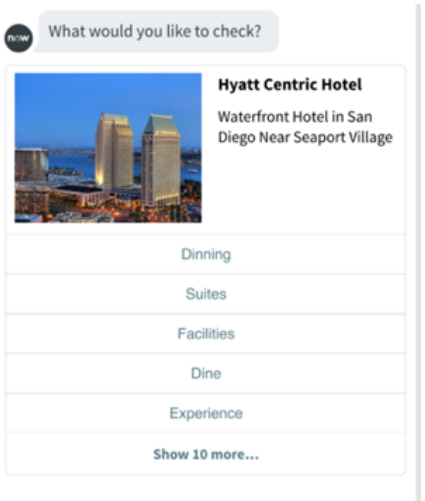
Traduction automatique

© 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
Choix dynamique Propriétés de base du contrôle d'entrée de l'utilisateur 	**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 comprend un lien à la fin de la liste pour afficher plus de résultats. • Une icône de recherche (icône s'affiche dans l'invite de filtrage des résultats de la recherche. Les utilisateurs sélectionnent l'icône pour ouvrir une zone de recherche et entrer dans 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 saisissez tous les choix qui s'appliquent, puis sélectionnez 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
	Invite de liste de choix dynamique d'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 offre une option permettant d'afficher plus de résultats. **Remarque :** La fonctionnalité de recherche est supprimée lorsqu'une carte d'en-tête est utilisée.

Exemples de scripts de choix dynamique

L'exemple de script suivant ne peut être utilisé dans le champ **Définir les choix** que si la valeur **de l'option Remplir le choix par** est définie sur **Script**. Ce script permet aux demandeurs de voir leurs choix précédemment sélectionnés s'ils choisissent de modifier leurs choix ultérieurement dans 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, pour les aider à différencier davantage leurs choix disponibles. L'affichage du champ secondaire pour les 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'est-à-dire 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 chaque enregistrement trouvé dans une requête GlideRecord à ce tableau. Chaque élément du tableau reçoit une valeur dans les clés `de valeur` et `d'étiquette` 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. L'utilisation de cette méthode permet d'éviter que les enregistrements renvoyés ne créent une liste de choix trop longue.

Valeur du contrôle de choix dynamique Clés d'expression

Clé	Description
valide	Valeur du choix. Lorsqu'un utilisateur sélectionne un choix dans le contrôle, cette valeur est stockée dans la variable nommée dans la propriété *Nom* de variable.
étiquette	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 utilisateur de choix dynamique

Canal	Prise en charge LLM	Prise en charge NLU/mot clé	Contraintes
Interface utilisateur Web	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Pris en charge	Aucun
Slack	Non pris en charge	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
Workplace	Non pris en charge	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Non pris en charge	Pris en charge	Les cartes d'en-tête ne sont pas prises en charge.
LINE	Non pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Pris en charge	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Pris en charge	Pour les appareils à écran, utilisez le défilement tactile ; Cliquer sur des liens n'est pas pris en charge. Pour les appareils autres que l'écran, utilisez la pagination vocale.

Contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen

Utilisez le contrôle d'entrée booléen de l'utilisateur dans une Agent virtuel rubrique pour présenter une invite Oui/Non 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.

Les contrôles d'entrée utilisateur booléens 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 rubrique, tels que l'utilitaire de décision demandé, pour créer une branche du flux de rubrique en fonction de la réponse.

Lorsque vous placez ce contrôle sur le canevas, une fenêtre apparaît avec l'en-tête Ajouter un nœud de décision ? Le message de la fenêtre se lit comme suit : Un nœud de décision sera ajouté après ce nœud et dispose des options **Non** et **Oui** . Si vous sélectionnez **Non**, vous devez ajouter un utilitaire de décision pour compléter le booléen. Vous pouvez personnaliser les noms des valeurs de sortie sur le nœud Décision. Pour plus d'informations, consultez Utilitaire de décision.

Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen pour la découverte de rubrique LLM

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du nœud** .
Autoriser le remplissage automatique des créneaux	Activez cette option pour permettre à la valeur de ce nœud d'être définie automatiquement par d'autres nœuds, ainsi que lors de la découverte de rubriques. Lorsque cette option est activée, le champ Description détaillée passe d'un sélecteur de pastilles de données dynamique et d'options de script à un champ de texte statique.
Détailler la description	Description des informations dont vous avez besoin de la part des utilisateurs. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est désactivée, vous pouvez créer une description détaillée dynamique en sélectionnant l'icône Sélecteur de pour définir des conditions, ou sélectionnez l'icône Ouvrir l'éditeur pour entrer un script. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est activée, vous ne pouvez saisir qu'une description statique. 
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 clair, saisir un script ou définir des conditions avec le sélecteur de pastilles de données.

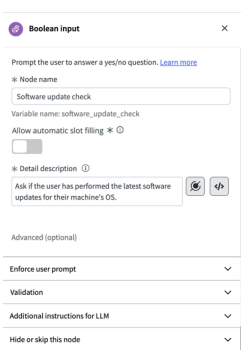
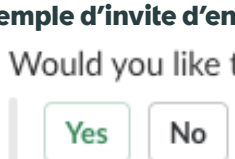
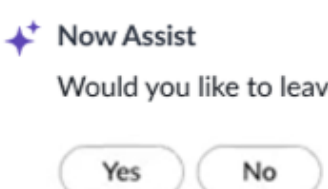
Traduction automatique

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

Propriété	Description
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 au 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 brut, saisir un script ou définir des conditions à l'aide du sélecteur de pastilles de données.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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. Si les utilisateurs saisissent une valeur telle que `Ignorer cette étape` lorsque les conditions ne l'autorisent pas, ils reçoivent un message indiquant que le nœud ne peut pas être ignoré et sont à nouveau invités à fournir une réponse.

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.

Propriétés d'entrée	Invite utilisateur d'entrée
	**Exemple d'invite d'entrée de l'utilisateur booléen Slack**  **Exemple d'invite d'entrée booléenne 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.

Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur booléen pour la découverte de rubrique NLU

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du 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 vous appelez-vous ?
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 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. Lorsque cette option 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** 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 une 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 une 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 une 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}} ?.

Traduction automatique

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

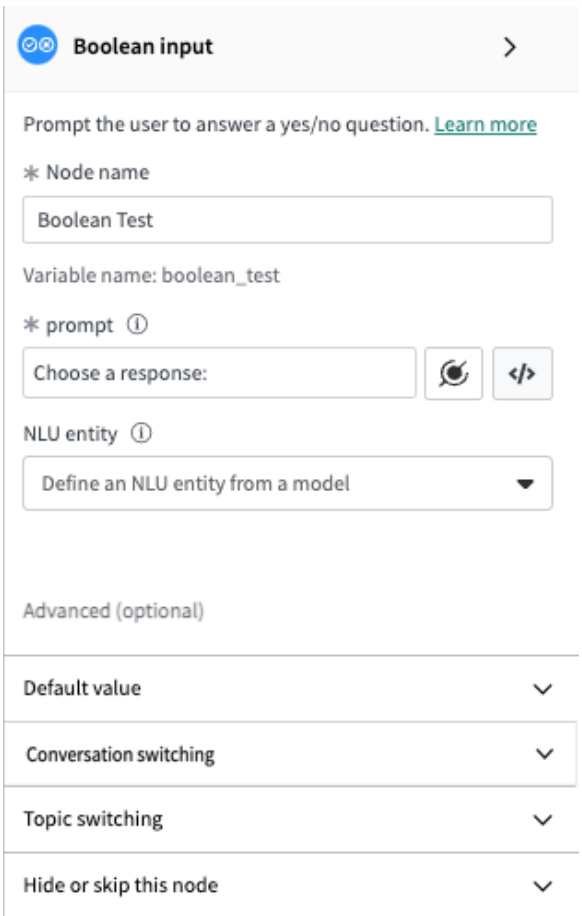
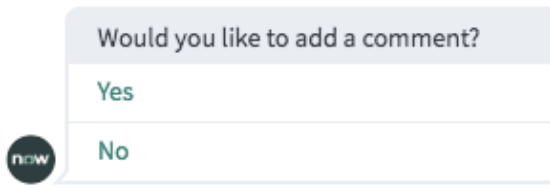
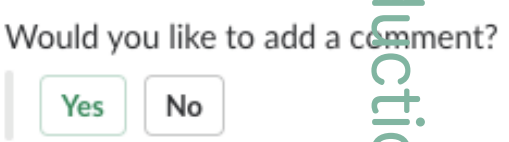
Propriété	Description
Commutation de conversation	
Cette section est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée sur l’instance.	
Activer pour permettre aux utilisateurs de changer l'objet	Option permettant d’activer NLU la prédiction pour ce nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent entrer 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 booléenne de l'utilisateur**  **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 LLM	Prise en charge NLU/mot clé	Contraintes
Interface utilisateur Web	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	Pris en charge	Aucun
Slack	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Workplace	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
SMS Twilio	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
LINE	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
WhatsApp	Pris en charge	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 LLM	Prise en charge NLU/mot clé	Contraintes
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun

Contrôle de saisie de l'utilisateur de la date/heure

Utilisez le contrôle d'entrée utilisateur Date Heure dans une Agent virtuel rubrique pour permettre à l'utilisateur de sélectionner une date de calendrier, une heure (heures et minutes) ou les deux.

Date/Heure Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur pour la découverte de rubrique LLM

Le contrôle d'entrée utilisateur Date Heure accepte les entrées à partir d'une sélection de calendrier ou en saisissant un langage clair dans la Agent virtuel fenêtre de messagerie instantanée. Si vous saisissez votre réponse, le accepte différentes entrées en fonction de la Agent virtuel façon dont votre région gère les dates. Par exemple, si vous êtes aux États-Unis, le contrôle d'entrée prend en charge le format MM-JJ-AAAA, tandis qu'un utilisateur en Espagne saisit la date au format JJ-MM-AAAA.

Propriété de la date/heure	Description
Nom	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du nœud** .
Autoriser le remplissage automatique des créneaux	Activez cette option pour permettre à la valeur de ce nœud d'être définie automatiquement par d'autres nœuds, ainsi que lors de la découverte de rubriques. Lorsque cette option est activée, le champ Description détaillée passe d'un sélecteur de pastilles de données dynamique et d'options de script à un champ de texte statique.
Détailler la description	Description des informations dont vous avez besoin de la part des utilisateurs. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est désactivée, vous pouvez créer une description détaillée dynamique en sélectionnant l'icône Sélecteur de pour définir des conditions, ou sélectionnez l'icône Ouvrir l'éditeur </> pour entrer un script. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est activée, vous ne pouvez saisir qu'une description statique. 

Traduction automatique

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

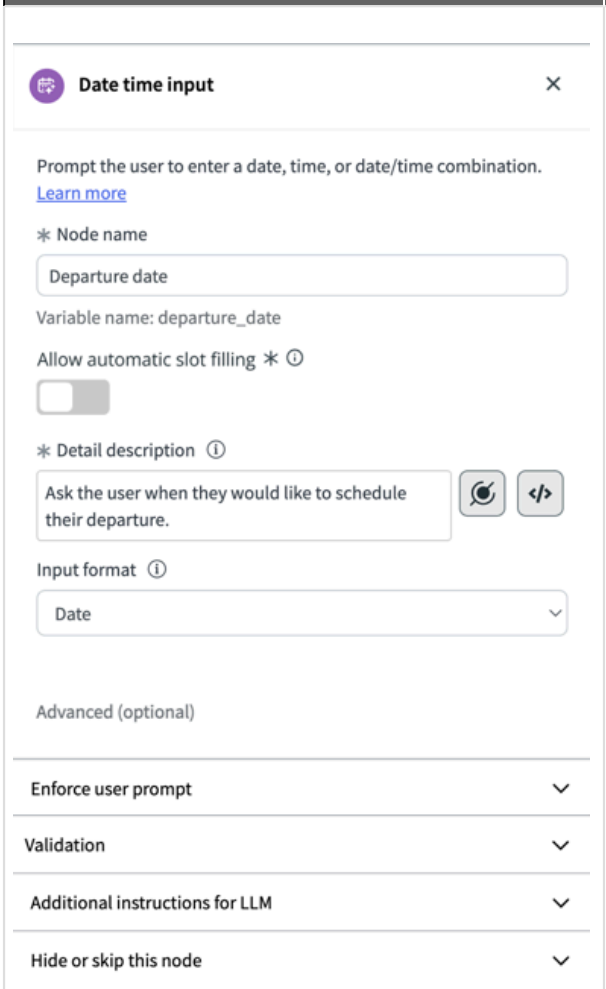
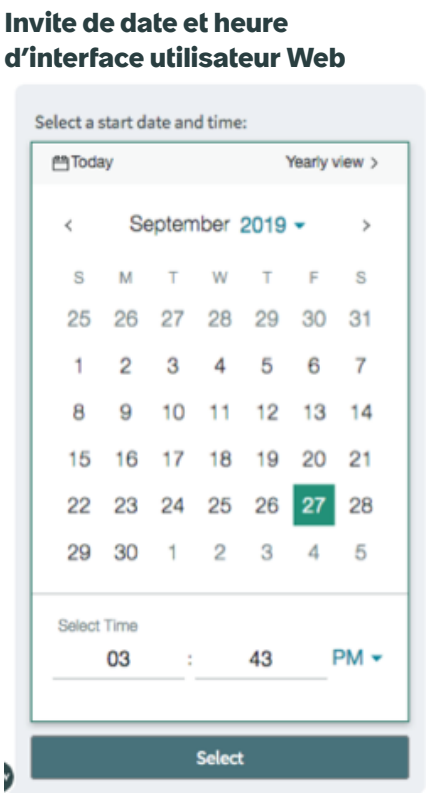
Propriété de la date/heure	Description
Format d'entrée	Type de contrôle de la date/heure à afficher. Sélectionnez l'un des formats suivants : • **Date** : affiche uniquement le calendrier mensuel permettant à l'utilisateur de sélectionner la date. • **DateHeure** : affiche à la fois un calendrier mensuel et un sélecteur d'heure. • **Heure** : affiche uniquement le sélecteur d'heure permettant à l'utilisateur de sélectionner 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 clair, saisir un script ou définir des conditions avec le 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 au 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 brut, 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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. Si les utilisateurs saisissent une valeur telle que `Ignorer cette étape` lorsque les conditions ne l'autorisent pas, ils reçoivent un message indiquant que le nœud ne peut pas être ignoré et sont à nouveau invités à fournir une réponse.

Exemple de contrôle d'entrée utilisateur de la date/heure pour la découverte de rubrique 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 et d'heure
	

Date/Heure Propriétés du contrôle d'entrée de l'utilisateur pour NLU la découverte de rubriques

Propriété de la date/heure	Description
Nom	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du 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 vous appelez-vous ?
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 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 de la date/heure	Description
[Découverte de rubrique NLU uniquement]	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. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite.
Format d'entrée	Type de contrôle de la date/heure à afficher. Sélectionnez l'un des formats suivants : • **Date** : affiche uniquement le calendrier mensuel permettant à l'utilisateur de sélectionner la date. • **DateHeure** : affiche à la fois un calendrier mensuel et un sélecteur d'heure. • **Heure** : affiche uniquement le sélecteur d'heure permettant à l'utilisateur de sélectionner 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** 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 une 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 une 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 une 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 est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée sur l'instance.	
Activer pour permettre aux	Option permettant d'activer NLU la prédiction pour ce nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent entrer du texte pour répondre aux questions, quel que soit le 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.

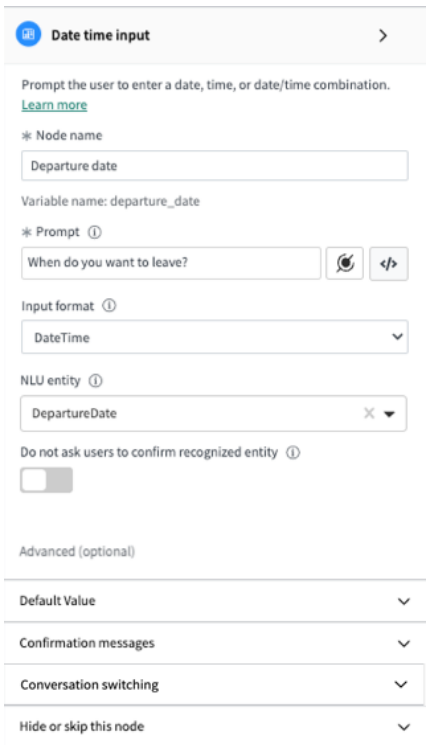
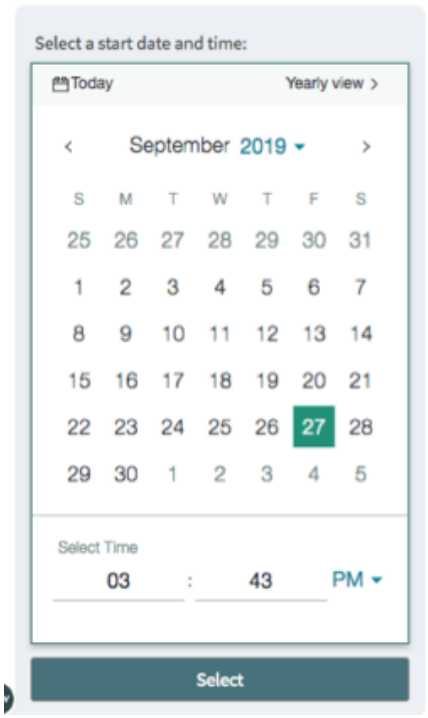
Propriété de la date/heure	Description
utilisateurs de changer l'objet	de contrôle d’entrée utilisé. Agent virtuel utilise cet énoncé pour correspondre à une autre intention existante, ce qui permet à l’utilisateur de changer de rubrique.
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 date/heure Contrôle d’entrée de l’utilisateur 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 et d'heure
Date/Heure Propriétés de base du contrôle d'entrée de l'utilisateur 	**Invite de date et heure d'interface utilisateur Web** 

Prise en charge du canal

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée de l'utilisateur Date/Heure

Canal	Prise en charge LLM	Prise en charge NLU/ mot clé	Contraintes
Interface utilisateur Web	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Pris en charge	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 Date/Heure (suite)

Canal	Prise en charge LLM	Prise en charge NLU/ mot clé	Contraintes
Slack	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Workplace	Non pris en charge	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 s'effectue à l'aide des boutons pris en charge dans ces interfaces. Le contrôle d'entrée utilisateur de la date et de l'heure invite l'utilisateur à entrer une date, indiquant la date et l'heure actuelles. L'utilisateur sélectionne le bouton mois, jour, année ou heure pour modifier cette valeur. Les champs Heure et Jour invitent l'utilisateur à saisir une nouvelle valeur. Les champs mois et année affichent un ensemble de boutons avec les mois ou années en cours et à venir. Sélectionnez l'un de ces boutons ou saisissez une valeur pour définir l'heure ou l'année.
Facebook Messenger	Non pris en charge	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. Sinon, ils apparaissent 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	Pris en charge	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
WhatsApp	Pris en charge	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Pris en charge	Pour de meilleurs résultats, activez NLU au niveau du nœud.

Contrôle de saisie de l'utilisateur du sélecteur de fichier

Utilisez le contrôle d'entrée utilisateur Sélecteur de fichier 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'entrée utilisateur du sélecteur de fichier

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 client est mise à l'échelle Agent virtuel en fonction du rapport hauteur/largeur. Les images s'adaptent à la fenêtre de messagerie instantanée.

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 de Agent virtuel saisie utilisateur du sélecteur de fichier et en envoyant des pièces jointes tout en discutant avec un agent en direct.

Le scénario du sélecteur d'agent actif :

- 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 éléments et selon 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 ni saisir de texte pour le contrôle de sélecteur de fichier. Les fichiers téléchargés passent par une analyse antivirus et une validation.

Vous pouvez lier un fichier chargé à un ticket que vous créez à l'aide de l'utilitaire d'action d'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Utilitaire d'action d'enregistrement.

Le tableau suivant répertorie les détails des propriétés du sélecteur de fichier.

Propriétés du sélecteur de fichier

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie le nœud de contrôle d'entrée de l'utilisateur sélecteur de fichier 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 la variable est automatiquement créé à partir de la `Node name` propriété.
Invite	Invite ou question demandant à l'utilisateur de télécharger 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 exemple, si vous utilisez une remontée pas à pas : Merci, (variables d'entrée > nom 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.

Propriétés du sélecteur de fichier (suite)

Propriété	Description
	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 une 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 Sélecteur de fichier dans différentes interfaces client

Le processus de sélection d'une image diffère en fonction de l'interface Agent virtuel client. Suivez les étapes suivantes pour sélectionner une image dans l'interface client de votre choix.

Le tableau suivant répertorie les détails du contrôle Sélecteur de fichier dans différentes interfaces client.

Contrôle du sélecteur de fichier dans différentes interfaces client

Plateforme	Étapes pour sélectionner une image ou un fichier
Interface utilisateur Web	1. Sélectionnez **Cliquez ici pour charger une image.** ou **Cliquez ici pour charger un fichier.** 2. Sélectionnez un fichier sur 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 client (suite)

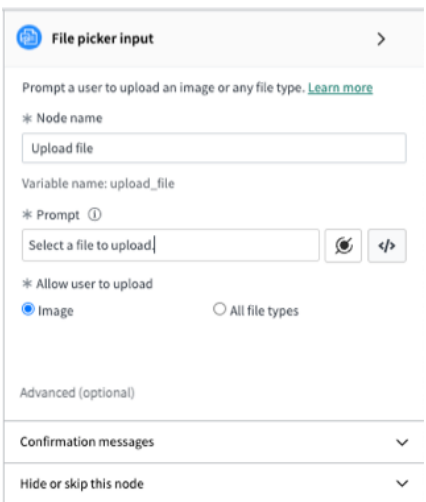
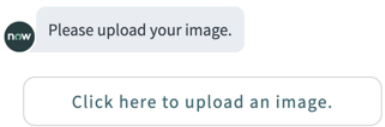
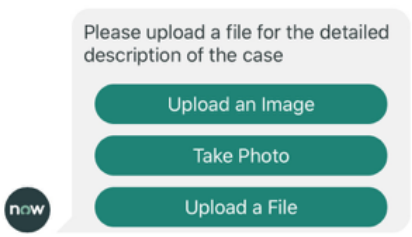
Plateforme	Étapes pour sélectionner une image ou un fichier
Slack	**1.** Sélectionnez l'icône **+** verte. **2.** Sélectionnez **Votre ordinateur**. **3.** Sélectionnez un fichier image sur votre ordinateur local. Tous les types de fichiers sont pris en charge.
Microsoft Teams	**1.** Sur votre ordinateur local, copiez un fichier image. **2.** Collez le fichier image dans le champ de saisie de texte dans Microsoft Teams.
Workplace	**1.** Sélectionnez l'icône Image du lieu de travail . **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 installée sur votre appareil mobile. **Remarque :** Le bouton **Charger un fichier** n'est disponible que lorsque vous activez la propriété Sélecteur de fichier **Tous les types de fichiers** .

Exemple de contrôle d'entrée utilisateur de sélecteur de fichier

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Traduction automatique

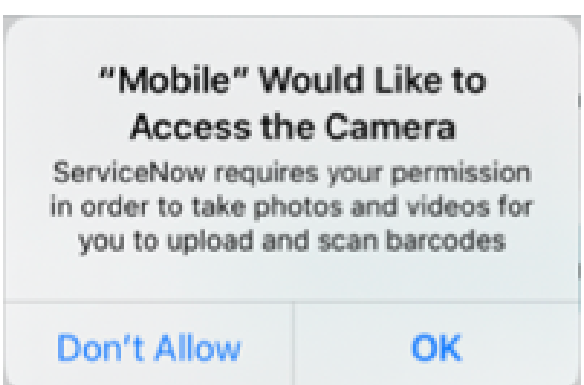
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés du sélecteur de fichier	Invite de sélecteur de fichiers
Sélecteur de fichier Propriétés de base du contrôle d'entrée de l'utilisateur 	**Invite de sélecteur de fichier de l'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 utilisateur Sélecteur de fichier.

Prise en charge du canal pour le contrôle d'entrée utilisateur du sélecteur de fichier

Canal	Prise en charge	Contraintes
Interface utilisateur Web	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Pris en charge	Invite que les utilisateurs voient demander l'autorisation à l'application d'accéder à un appareil photo 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 utilisateur du sélecteur de fichier (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 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 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 sous forme de carrousel

Utilisez le contrôle d'entrée utilisateur sous forme de 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 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du nœud** .
Autoriser le remplissage automatique des créneaux	Activez cette option pour permettre à la valeur de ce nœud d'être définie automatiquement par d'autres nœuds, ainsi que lors de la découverte de rubriques. Lorsque cette option est activée, le champ Description détaillée passe d'un sélecteur de pastilles de données dynamique et d'options de script à un champ de texte statique.
Détailler la description	Description des informations dont vous avez besoin de la part des utilisateurs. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est désactivée, vous pouvez créer une description détaillée dynamique en sélectionnant l'icône Sélecteur de pour définir des conditions, ou sélectionnez l'icône Ouvrir l'éditeur pour entrer un script. Si l'option **Autoriser le remplissage automatique des créneaux** est activée, vous ne pouvez saisir qu'une description statique. 
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	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 clair, saisir un script ou définir des conditions avec le 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.

Traduction automatique

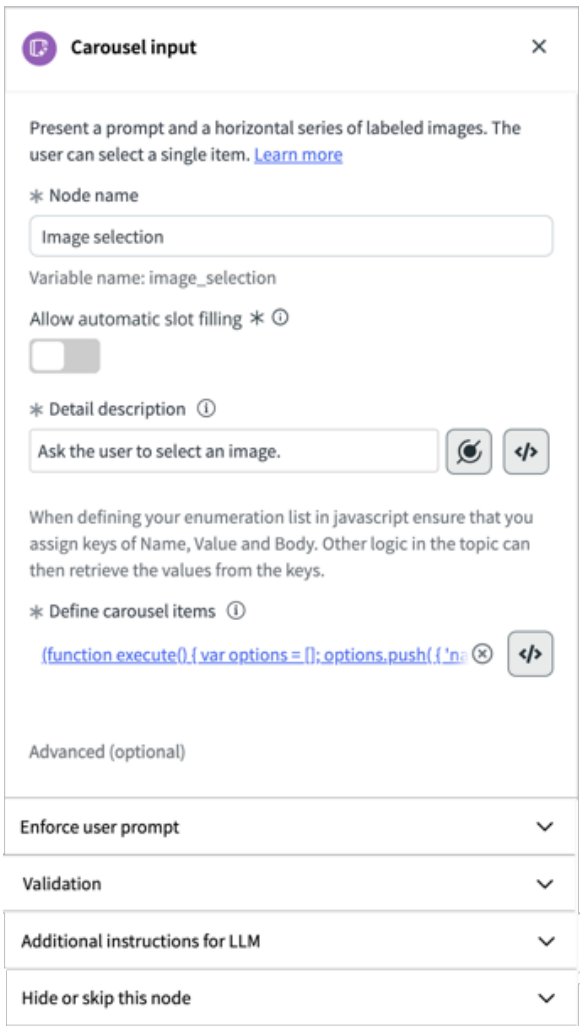
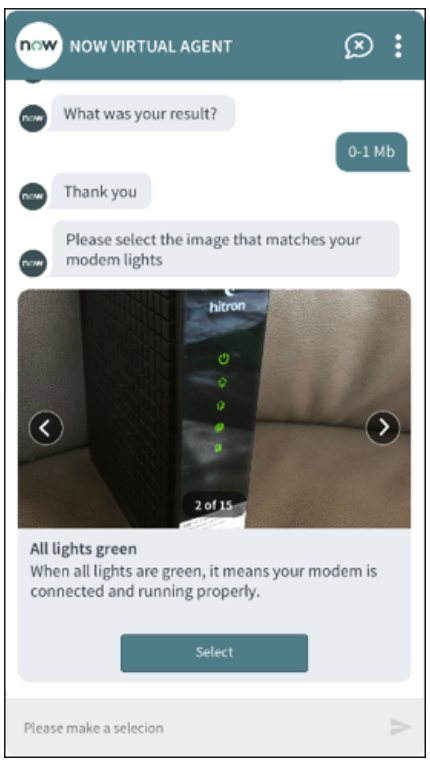
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriété	Description
Instructions supplémentaires pour LLM	Instructions supplémentaires au 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 brut, 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	Instruction de condition sans 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 de manège est utilisé dans le nœud Collecteur d'entrées.
Autoriser l'utilisateur à ignorer ce nœud si	Instruction de condition sans 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. Si les utilisateurs saisissent une valeur telle que `Ignorer cette étape` lorsque les conditions ne l'autorisent pas, ils reçoivent un message indiquant que le nœud ne peut pas être ignoré et sont à nouveau invités à 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.

Exemple de contrôle d’entrée sous forme 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 rubrique NLU

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du 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 vous appelez-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.

Propriété	Description
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 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. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs ne sont pas invités à confirmer l'entité extraite. Ce champ est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée 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 affiché à l'utilisateur lorsque la recherche de table ne renvoie aucun enregistrement. 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** 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 une 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 une 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 une 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 est disponible uniquement lorsque NLU la détection est activée sur l'instance.	

Traduction automatique

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

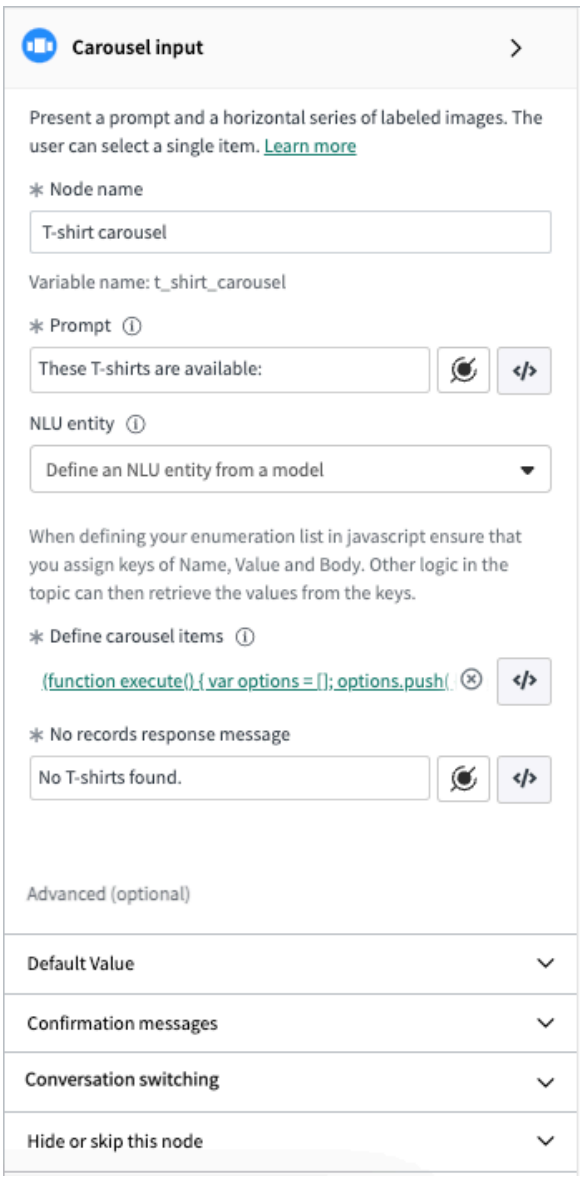
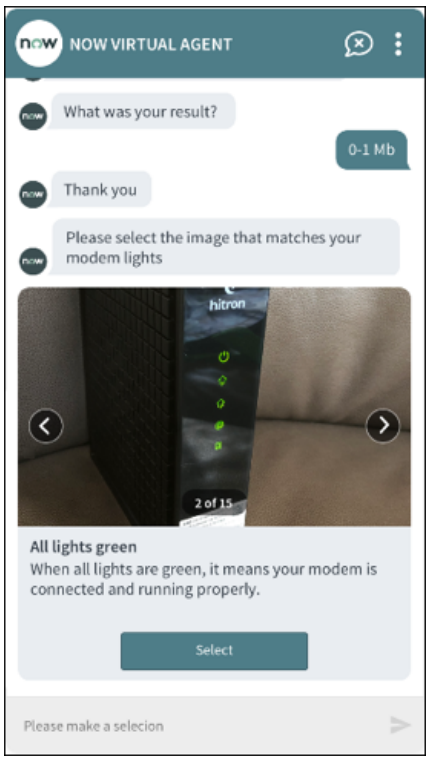
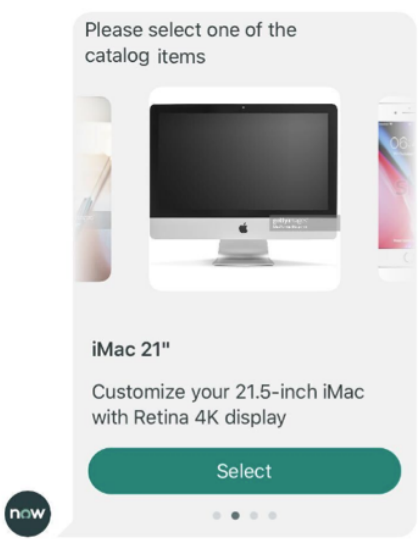
Propriété	Description
Activer pour permettre aux utilisateurs de changer l'objet	Option permettant d’activer NLU la prédiction pour ce nœud. Si cette option est activée, les utilisateurs peuvent entrer du texte pour répondre aux questions, quel que soit le type de contrôle d’entrée utilisé. Agent virtuel 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 carrousel 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 compte plus de 140 caractères, les utilisateurs peuvent développer le contenu.
Détails	Image utilisée dans l'élément de carrousel. La valeur est une URL pour 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 sous forme de carrousel

Canal	Prise en charge LLM	Prise en charge NLU/ mot clé	Contraintes
Interface utilisateur Web	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Interface utilisateur mobile	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Panneau Now Assist	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Microsoft Teams	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun. Si le carrousel contient plus de 10 éléments, les utilisateurs doivent sélectionner **Suivant** pour examiner les éléments restants.
Slack	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Workplace	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Non pris en charge	Pris en charge	Le titre d'une image a une limite maximale de 40 caractères. 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 pris en charge	Non applicable
LINE	Non pris en charge	Pris en charge	Le titre d'une image a une limite maximale de 40 caractères. 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 pour 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	Non pris en charge	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 sous forme de carrousel (suite)

Canal	Prise en charge LLM	Prise en charge NLU/ mot clé	Contraintes
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Non pris en charge	Pris en charge	Pour les appareils à écran, utilisez le défilement tactile. Pour les appareils autres que l'écran, utilisez la pagination vocale.

Contrôle de saisie utilisateur de texte sécurisé

Le contrôle Texte sécurisé fournit un moyen de chiffrer les informations sensibles fournies sous forme de texte simple ou d'autres formats. Utilisez ce contrôle pour chiffrer les informations sensibles dans les rubriques qui utilisent la découverte par grand modèle de langage (LLM).

Utilisez ce contrôle pour collecter et chiffrer les informations utilisateur pour les rubriques à l'aide de la découverte de rubriques de grand modèle de langage (LLM). L'entrée de texte sécurisé évite également que des informations sensibles ne soient envoyées via un LLM.

Propriétés du contrôle d'entrée utilisateur de texte sécurisé

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle d'entrée de l'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 retaper le texte. Choisissez le format de l'élément de texte à valider : • Texte : n'importe quelle chaîne de texte (pas de 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 communication de données pour la version 4 ou 6 du protocole Internet. • Numéro de téléphone (E.164) : Format de numéro de téléphone standard internationalement reconnu.

Traduction automatique

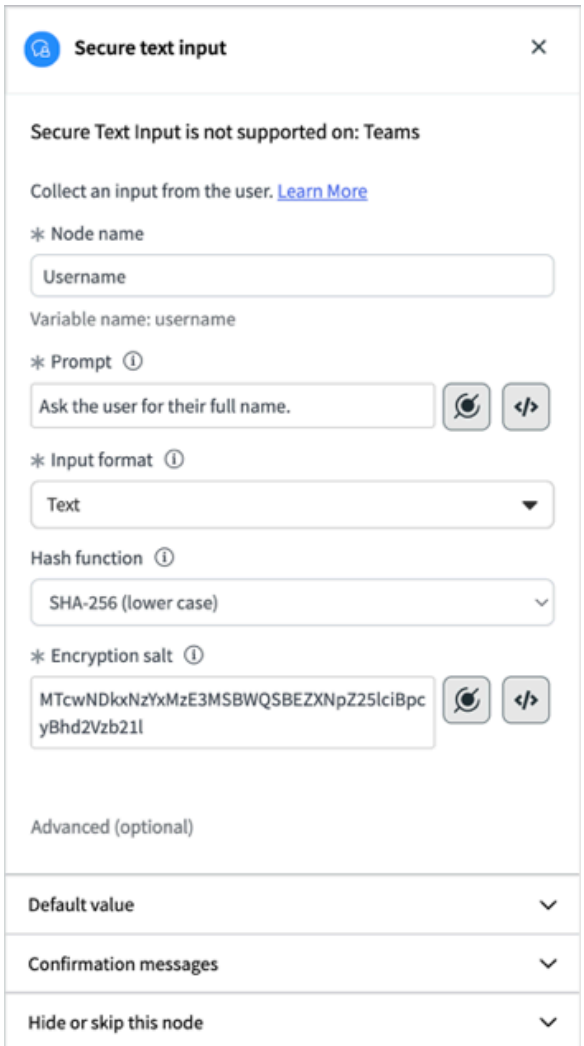
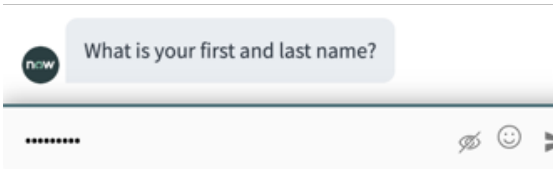
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriété	Description
	• 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 obtenir des exemples de formats de téléphone et d'adresse IP, consultez E.164 formats de téléphone 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	
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 une 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. Par exemple : êtes-vous (variables de script > nom d'utilisateur) ?
Masquer ou ignorer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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	Instruction de condition sans 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 de saisie utilisateur de texte sécurisé

Propriétés d'entrée	Invite d'entrée
Propriétés de base du contrôle d'entrée de texte sécurisé 	**Interface utilisateur Web Invite d'entrée utilisateur de texte sécurisé** 

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 de l'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 de l'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, traite Agent virtuel les messages dès leur première saisie. 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 de caractères maximale est de 5 000 caractères.
SMS Twilio	Pris en charge	Aucun.
LINE	Pris en charge	La limite de caractères maximale 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 écrans, des limites de caractères peuvent s'appliquer. Pour plus d'informations, consultez la documentation du développeur Alexa .

Traduction automatique

Concepteur d'agent virtuel Réponses d'agents

Concepteur d'agent virtuel Offre divers contrôles pour afficher les réponses d'agents 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.

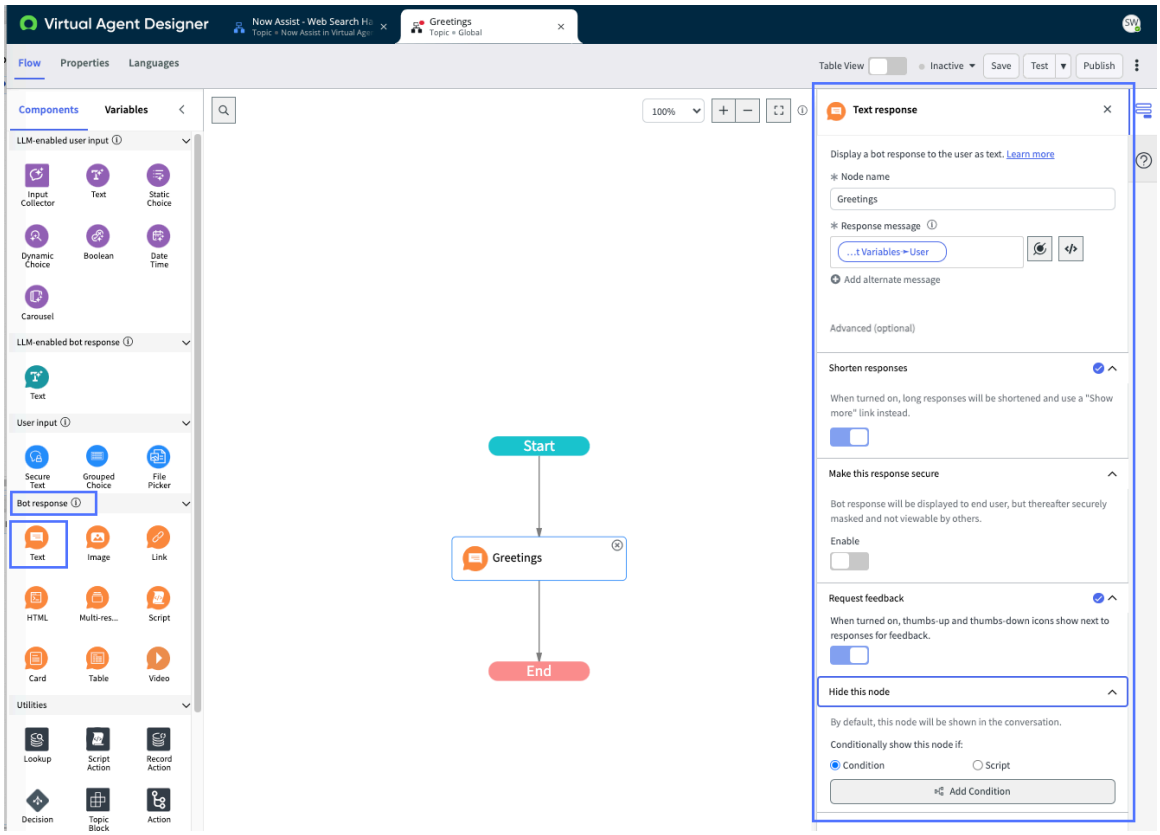
Contrôle de la réponse de l'agent de texte

Utilisez le contrôle de réponse d'agent par texte dans une rubrique pour afficher une réponse d'agent sous forme de Agent virtuel texte. Vous pouvez mettre en forme les réponses de l'agent textuel à l'aide des commandes 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

Utilisez le panneau des propriétés de la réponse texte pour concevoir des réponses de bot à l'utilisateur.



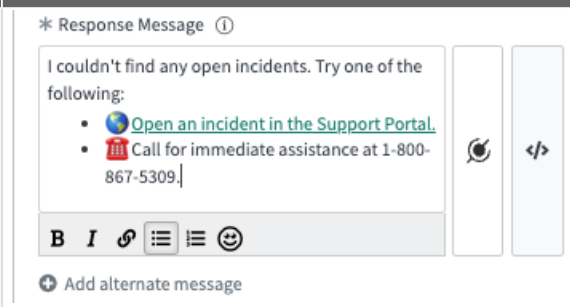
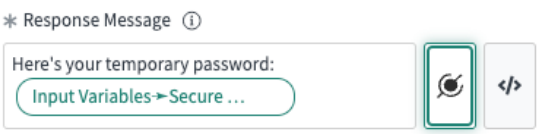
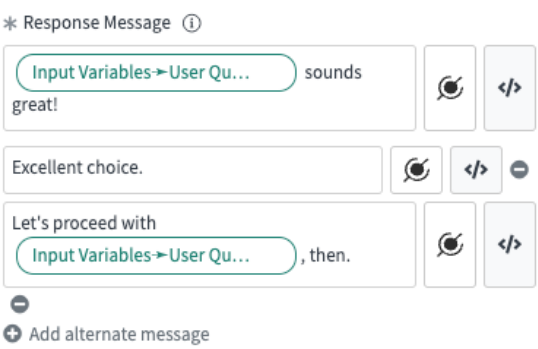
Options générales

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de réponse de l'agent textuel dans le flux de rubriques.
Message de réponse	La réponse de l'agent textuelle à l'utilisateur. La réponse peut être l'une des 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 commandes 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 qu'inclure des liens, des listes à puces, des listes numérotées et des emojis.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	 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 : • Sélectionnez l'icône de lien : . • Ajoutez votre message de réponse. Sélectionnez le texte à utiliser comme lien, puis sélectionnez l'icône de lien. Renseignez les champs dans la fenêtre de confirmation. Entrez le texte à utiliser comme lien, puis entrez l'URL dans le champ Lien. Saisissez l'étiquette d'affichage pour le 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. 

Options avancées

Raccourcir 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.

Options avancées (suite)

Activer	Lorsque cette option est activée, les réponses longues du bot sont raccourcies. Un lien **Afficher plus** s'affiche avec la réponse tronquée. Lorsque l'option est désactivée, l'intégralité de la réponse est utilisée. Cette option est activée par défaut.
Sécuriser cette réponse	
Activer	Lorsque cette option est activée, la réponse de l'agent est affichée pour l'utilisateur, mais elle est ensuite masquée de façon sécurisée et non visible par d'autres.
Demander des commentaires	
Activer	Lorsque cette option est activée, des icônes de pouce vers le haut et vers le bas s'affichent à côté des réponses du bot pour obtenir des commentaires.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Énoncé de condition sans 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 du bot textuel

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 du bot textuel (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 texte : script de réponse de bot

Dans cet exemple, le script renvoie une chaîne qui salue l'utilisateur. La *`gs.getUser().getFirstName()`* propriété permet d'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.

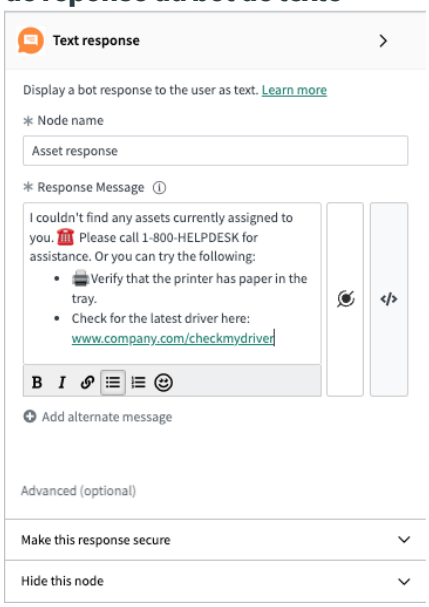
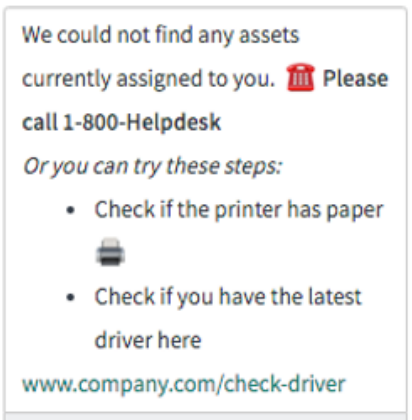
```
(function execute() {
   var output = 'Hello\n';
   output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
   output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
   output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
   return output;
})()
```

Exemple de contrôle de réponse de l'agent par 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 la réponse	Sortie de réponse de l'agent par texte
Propriétés de base du contrôle de réponse du bot de texte 	**Texte de l'interface utilisateur Web Sortie de réponse de l'agent** 

Contrôle de la réponse du bot de texte LLM

Utilisez ce contrôle pour écrire une description d'invite qui créera dynamiquement un message de sortie pour l'utilisateur dans les conversations qui utilisent la découverte de rubriques de modèle de langage volumineux (LLM).

Propriétés du contrôle de la réponse du bot de texte LLM

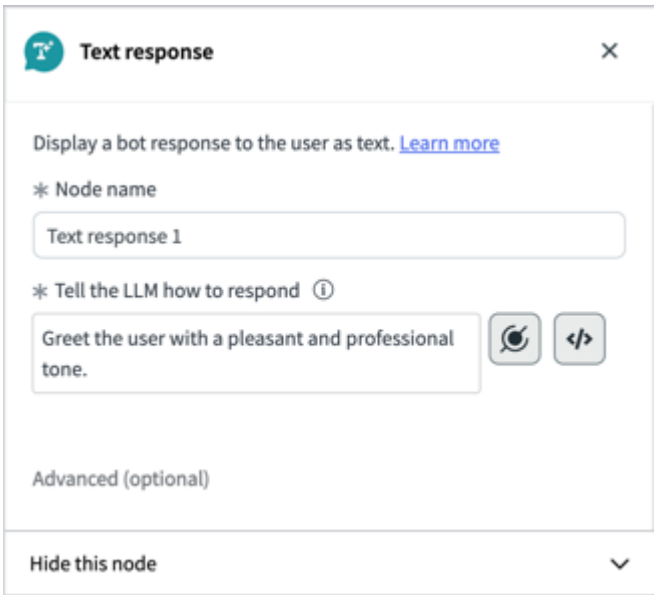
La réponse de l'agent de texte est disponible dans la palette lorsque vous travaillez avec des rubriques qui utilisent la découverte de rubriques LLM.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce LLM Texte bot nœud de contrôle de réponse dans le flux de rubriques.
Indiquer au LLM comment répondre	Le type de message que vous souhaitez que le LLM envoie à l'utilisateur. Par exemple, accueillez 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	Instruction de condition sans 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 par texte



Contrôle de la réponse du bot d’image

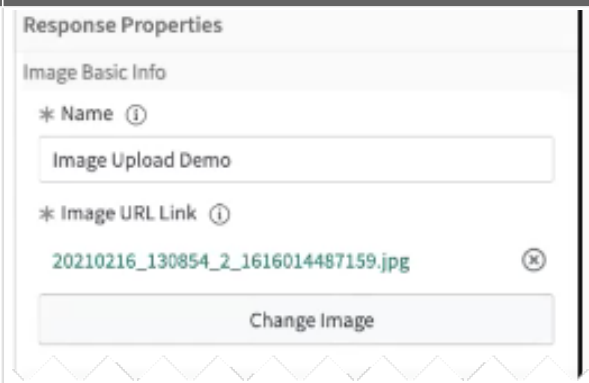
Utilisez le contrôle de réponse d’agent d’image dans une Agent virtuel rubrique pour charger et afficher une image à partir d’un lien URL. Le rapport hauteur/largeur de l’image détermine la taille de l’image dans la bulle de messagerie instantanée du bot.

Propriétés du contrôle de la réponse du bot d’image

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse d’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, celle-ci 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 chargée, le lien URL est inclus dans la feuille de 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 des pastilles ou des scripts de données, reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel Contrôles.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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 du bot 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 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 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 du bot Image (suite)

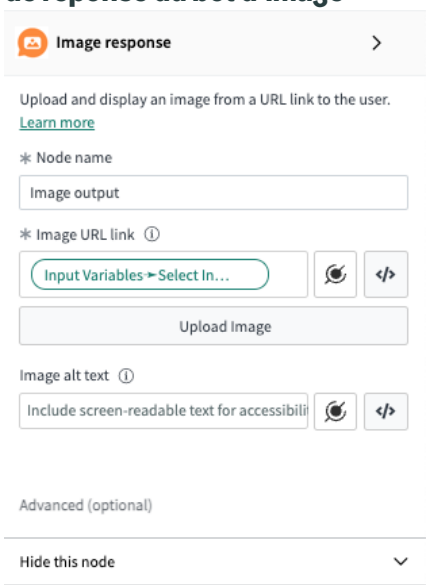
Canal	Prise en charge	Contraintes
Microsoft Teams	Pris en charge	Aucun
Slack	Pris en charge	Pour plus de détails sur la taille maximale d'image autorisée, consultez la Slack documentation.
Workplace	Pris en charge	Pour plus de détails sur la taille maximale d'image autorisée, consultez la Workplace documentation.
Facebook Messenger	Pris en charge	Pour plus de détails sur la taille maximale d'image autorisée, consultez la Facebook Messenger documentation.
SMS Twilio	Pris en charge	Les limites de taille des fichiers peuvent varier. Pour Twilio connaître les limitations, vérifiez 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 chat vocal optimale Alexa.

Exemple d'image : contrôle de réponse du bot

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 la réponse	Sortie de réponse d'agent d'image
Propriétés de base du contrôle de réponse du bot d'image 	**Image d'interface utilisateur Web Sortie de réponse d'agent**  **ServiceNow Mobile Sortie de réponse d'agent d'image** 

Lier le contrôle de réponse du bot

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 du bot de lien 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 le lien profond dans les applications mobiles, consultez l'API globale MobileDeepLinkGenerator .

Propriétés de contrôle de la réponse de l'agent de lien

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce lien Nœud de contrôle de réponse de bot dans le flux de rubriques.
Liste de liens	Type des liens renvoyés dans le résultat de sortie. • 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Propriétés du 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 seul élément, 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, par exemple 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	Instruction de condition sans 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 du bot de lien

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

Traduction automatique

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

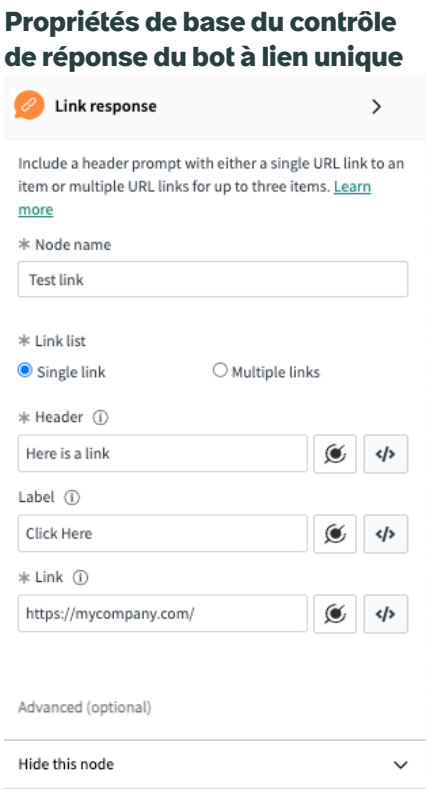
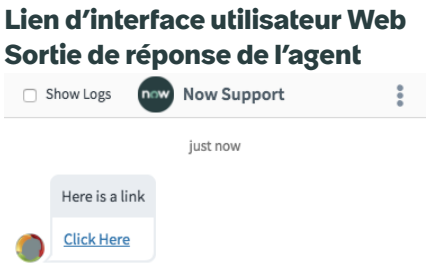
Canal	Prise en charge	Contraintes
Facebook Messenger	Pris en charge	Le lien Web apparaît sous la forme d'un bouton URL dans la conversation.
SMS Twilio	Pris en charge	Aucun
LINE	Pris en charge	Aucun
WhatsApp	Pris en charge	Aucun
Apple Messages for Business	Pris en charge	Toutes les URL doivent être ajoutées à la table Liste des 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 chat vocal 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 la réponse de l'agent à lien unique	Lier la sortie de 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 de bot à liens multiples

Propriétés de réponse de bot à liens multiples	Lier la sortie de réponse de l'agent
Propriétés de base du contrôle de réponse du bot en plusieurs liens 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 vers 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 d'agent multiliens est également prise en charge dans Microsoft Teams, Slack, Workplace et Facebook Messenger.

Contrôle de réponse du bot HTML

Utilisez le contrôle de réponse HTML de bot pour afficher du texte HTML statique dans la réponse de bot Agent virtuel .

Remarque : Si vous avez créé des conversations dans des versions antérieures qui utilisent ce contrôle de réponse de bot pour générer des mises en page de cartes, envisagez de mettre à jour vos conversations pour utiliser le contrôle de réponse de bot de carte. La carte affiche les informations d'un enregistrement dans votre instance et contient un lien vers cet enregistrement connexe.

Considérations de sécurité pour le balisage HTML

Pour des raisons de sécurité, un script d'assainissement HTML s'exécute automatiquement et vérifie tous les balisages HTML utilisés dans l'instance, y compris Agent virtuel les conversations. Le script d'assainisseur supprime les éléments ou les attributs susceptibles de permettre des attaques de script de site à site. Vous pouvez modifier le script de l'assainisseur HTML pour modifier la liste des éléments de balisage à conserver ou à supprimer. Pour plus de détails, voir Assainisseur HTML . Pour obtenir des exemples d'ajout d'éléments de balisage aux listes d'exclusion ou d'inclusion, consultez Configurer l'assainisseur HTML .

Pour désactiver le script d'assainissement HTML uniquement pour Agent virtuel les conversations, ajoutez la `com.glide.cs.html.sanitizer.enabled` propriété système et définissez la valeur sur faux. Pour en savoir plus 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 de contrôle de réponse du bot HTML

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse de bot HTML dans le flux de rubriques.
Message HTML	Sortie HTML à afficher. Sélectionnez l'icône Script </> pour ouvrir l'éditeur HTML et entrez le texte HTML.
Hauteur (Pixel)	Hauteur maximale de la zone d'affichage de la sortie HTML dans des applications de messagerie tierces.
Largeur (Pixel)	Largeur maximale de la bulle de bot pour afficher la sortie HTML dans des applications de messagerie tierces.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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 des 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 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 chat vocal optimale Alexa.

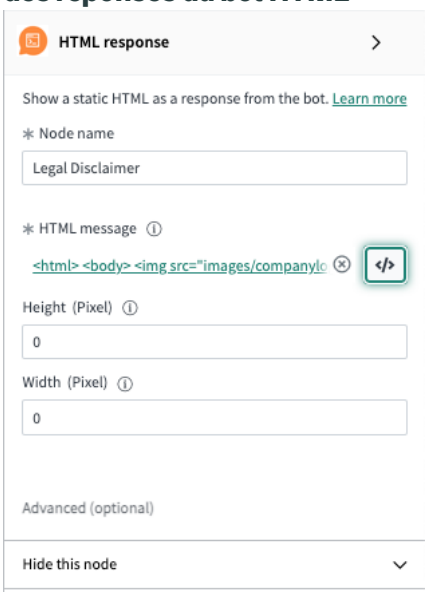
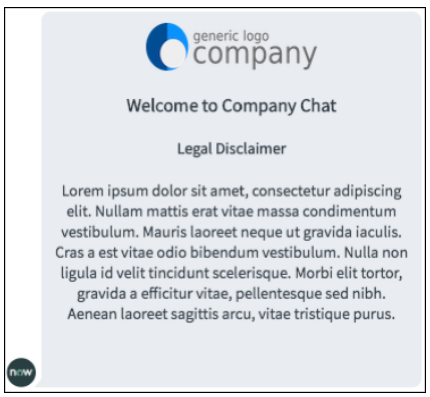
Exemple de sortie de réponse d'agent HTML

La réponse du bot 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 Slack interfaces utilisateur , Microsoft Teams et Workplace affichent le même contenu qu'une image PNG. Les liens URL 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 bot HTML	Sortie de réponse d'agent HTML
Propriétés de base du contrôle des réponses du bot HTML 	**Sortie HTML de l'interface utilisateur Web** 

Contrôle de la réponse du bot à réponses multiples

Utilisez le contrôle de réponse d'agent à réponses multiples dans une Agent virtuel rubrique pour afficher séquentiellement deux sorties ou plus. Les sorties peuvent être un texte, une image, un lien ou HTML. Les utilisateurs peuvent passer d'une sortie à l'autre grâce à un bouton de navigation fourni.

Propriétés du contrôle de réponse de bot à réponses multiples

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, entrez 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** : entrez une URL dans le champ **Image** ou sélectionnez Télécharger une **image** et choisissez le fichier image à télécharger. ○ **Lien** : entrez **l'en-tête**, **l'étiquette** (étiquette pour le lien) et le **lien** (chemin d'accès ou URL pour le lien). **2.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Avancés	
Étiquette du bouton de navigation	
Étiquetez le bouton qui permet à l'utilisateur de poursuivre la conversation	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	Instruction de condition sans 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 bot à réponses multiples

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 de bot à réponses multiples (suite)

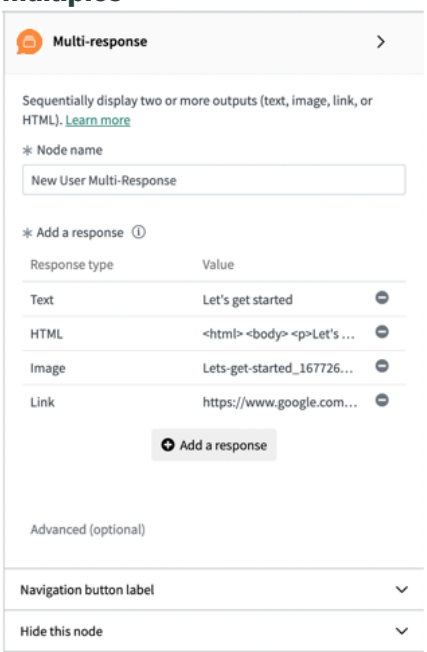
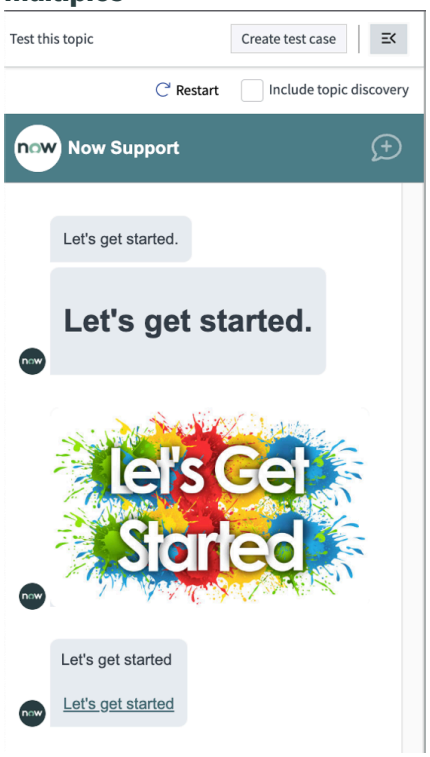
Canal	Prise en charge	Contraintes
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Non pris en charge	Non applicable
WhatsApp	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Non pris en charge	Non applicable
Alexa (Voix)	Prise en charge partielle	Pris en charge sur les appareils dotés 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 chat vocal optimale Alexa.

Exemple de contrôle à réponses multiples

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-réponse
Propriétés de base du contrôle de réponse de bot à réponses multiples 	**Interface utilisateur Web Sortie de réponse de bot à réponses multiples** 

Contrôle de la réponse du bot de script

Utilisez le contrôle de réponse de bot 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 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 bot script dans le flux de rubriques.
Type de sortie du script	Type de sortie renvoyé par le script, soit une partie unique, soit 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	Instruction de condition sans 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 du bot 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	Le soutien 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 chat vocal 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.

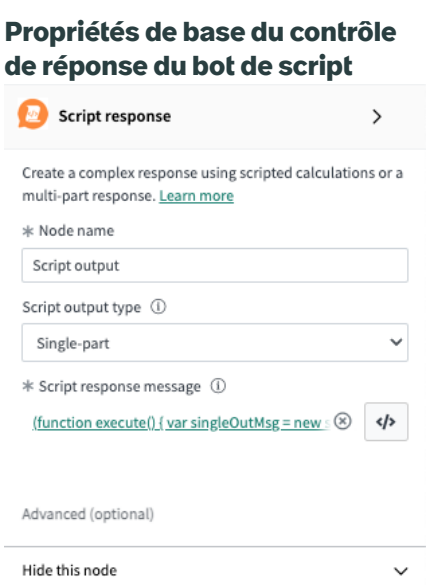
Exemple de script

Dans cet exemple, le script calcule l'heure 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 la réponse du bot

Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s'afficher et fonctionner différemment dans d'autres canaux.

Propriétés de script	Sortie de réponse de l'agent de script
	

Contrôle de la réponse du bot 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 du contenu enrichi, tel qu'une vidéo ou une image.

Une carte peut contenir des informations d'enregistrement, une image ou du contenu vidéo YouTube dans un 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 d'une table sélectionnée. Le contenu de l'enregistrement comprend 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 en ligne si le canal est pris en charge. L'image est affichée avec un titre, une description et un lien hypertexte vers le contenu pertinent.

  Dans la version, seules les Yokohama vidéos YouTube sont prises en charge.

Conseil :
Vous pouvez également utiliser le contrôle de réponse du bot vidéo pour inclure des vidéos YouTube dans les conversations. Le contrôle de réponse du bot vidéo inclut 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 cartes, envisagez de mettre à jour vos conversations pour utiliser le contrôle de réponse de l'agent de cartes. 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 du contenu riche tel qu'une vidéo.

Propriétés du contrôle de la réponse du bot de carte

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie cette carte Nœud de contrôle de réponse bot 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 la version, seules les Yokohama 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.

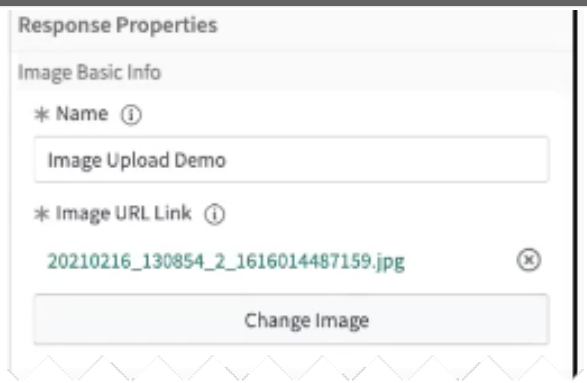
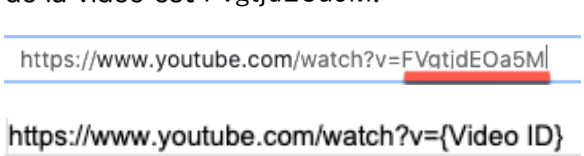
Traduction automatique

© 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 du 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, un maximum de quatre champs est affiché sur la carte. Si vous avez plus de quatre champs, les champs restants sont affichés 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 affiche 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** : indiquez 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, celle-ci 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 les besoins. Une fois l'image chargée, 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 de titre** : URL vers n'importe quel contenu pertinent. • **Description** : décrivez la carte, notamment le sujet abordé dans la vidéo. • **ID de la vidéo YouTube** : identificateur unique de la vidéo utilisée dans la carte. Cet identificateur 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 affiché 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	Instruction de condition sans 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 du bot 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 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	Prise en charge partielle	Sortie de carte d’image non disponible. Les applications Facebook ne prennent plus en charge les modèles de listes verticales. La mise en page des cartes 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’image uniquement.
LINE	Prise en charge partielle	Enregistrements et cartes d’image uniquement.
WhatsApp	Prise en charge partielle	Enregistrements et cartes d’image 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 du bot 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 autres que l'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 chat vocal 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)
```

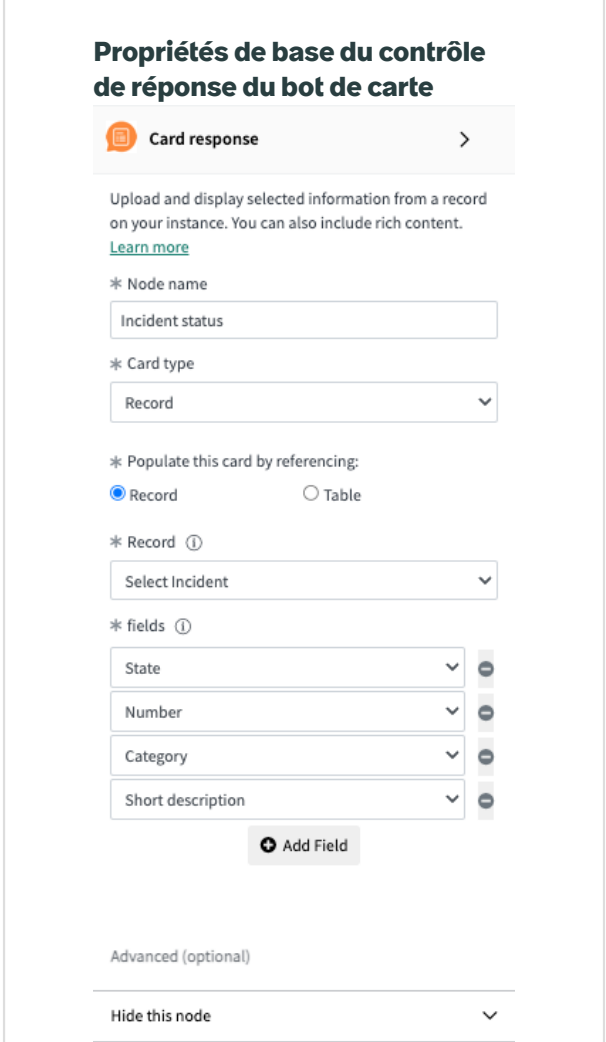
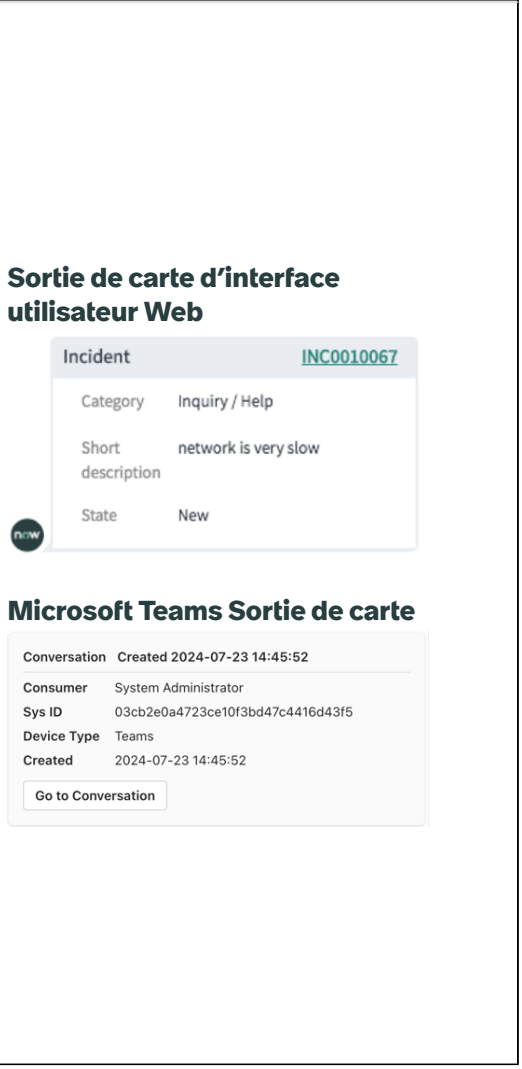
Dans cet exemple, le script crée un objet GlideRecord, remplit cet objet à l'aide d'une requête qui doit renvoyer un seul résultat, puis renvoie l'objet. La propriété **Table** définit la table utilisée dans cette requête.

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.

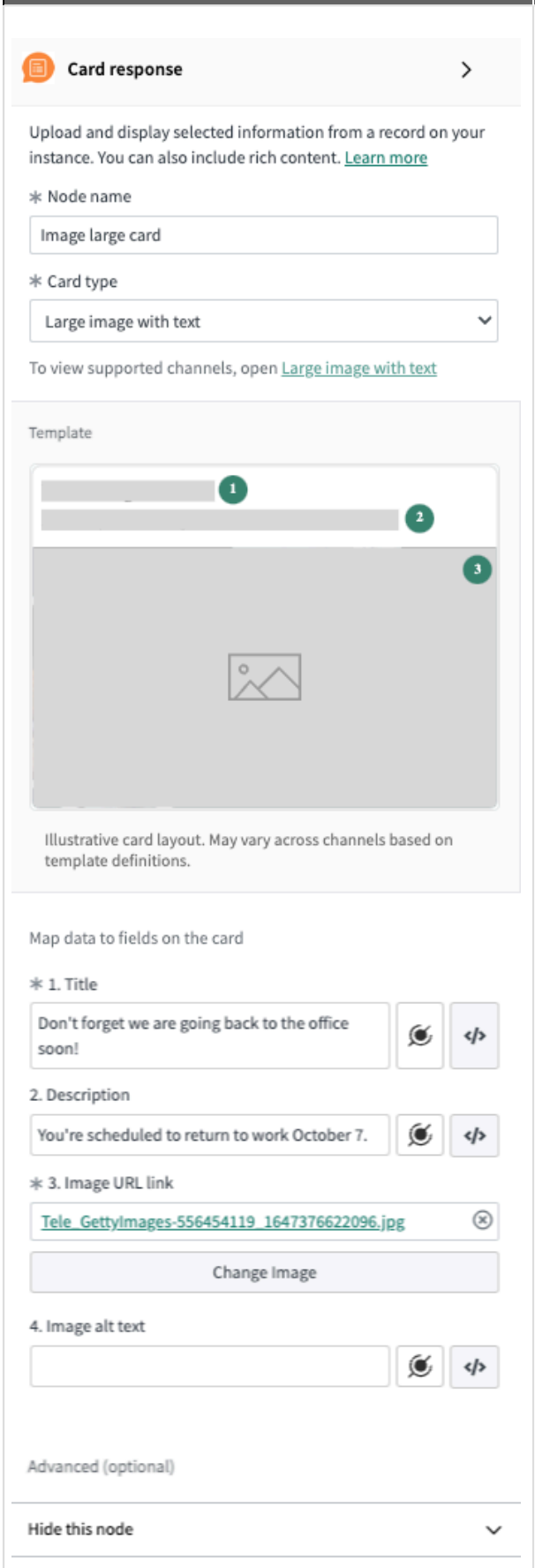
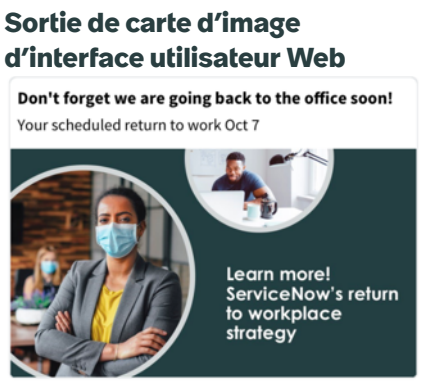
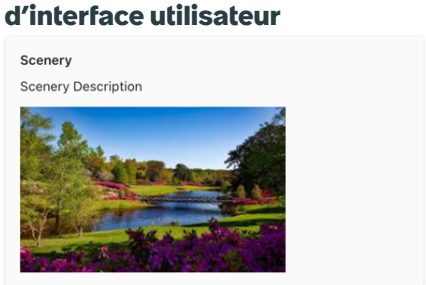
Propriétés de la réponse	Sortie de carte
	

Exemple de réponse de l'agent de carte pour une grande image

La disposition 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 la réponse	Sortie de carte
	 

Sortie de carte d'image d'interface utilisateur Web

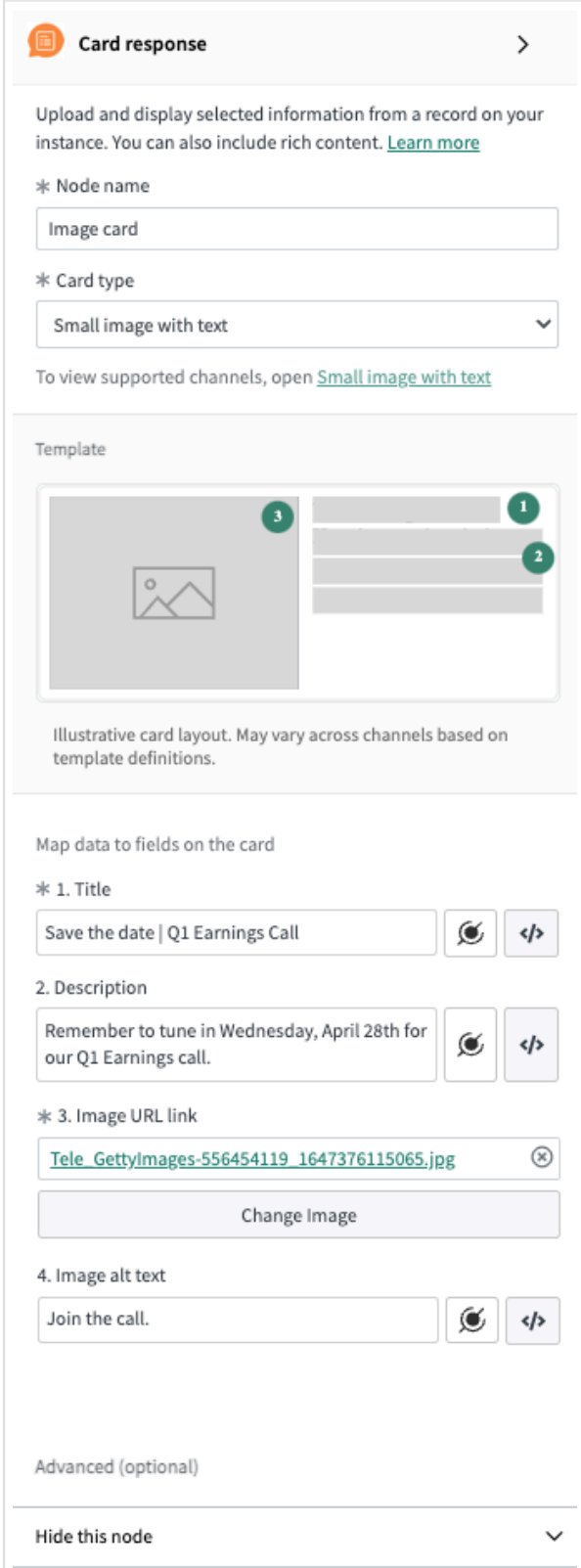
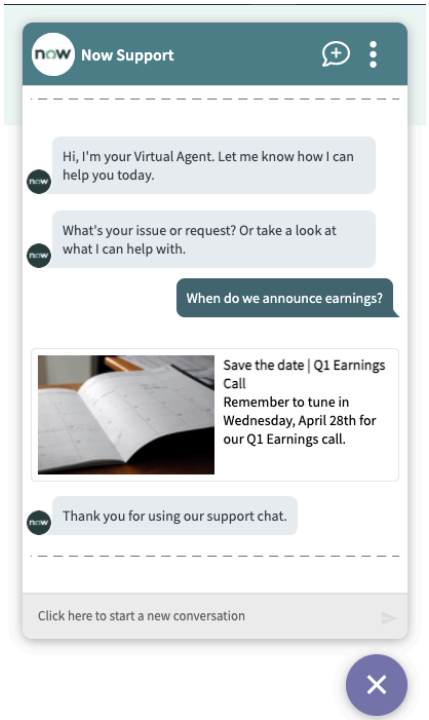
Microsoft Teams Carte d'image d'interface utilisateur

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 du bot de carte pour une petite image

La disposition de la réponse de la carte pour les images peut varier selon les canaux.

Propriétés de la 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 du bot de carte affiche les vidéos peut varier selon les canaux. Par exemple, l’affichage que vous voyez dans Slack les messages peut être différent de celui 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’affichage. Pour plus d’informations 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 la réponse	Sortie de carte

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

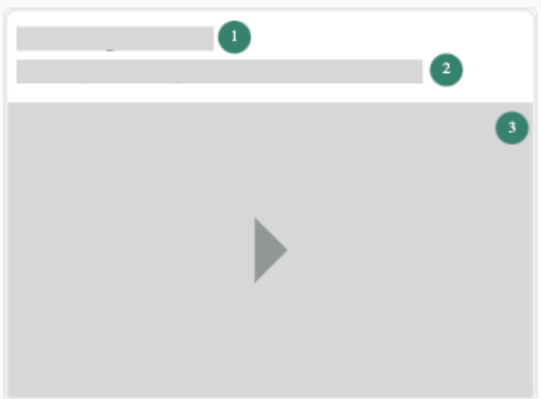
Video card response

* Card type

Youtube Video Card

To view supported channels, open Youtube Video Card

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Chief Holiday Officer | Let's workflow it

1B. Title Link

https://www.servicenow.com/

2. Description

Ready for work to work better? Our digital workflows are here to bring simplicity to your complexity and transform how work gets done across your enterprise.

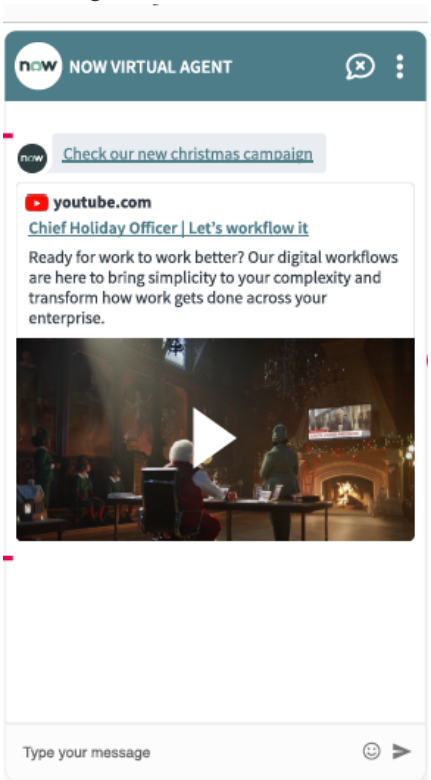
* 3. Youtube Video ID

FVgtjdEOa5M

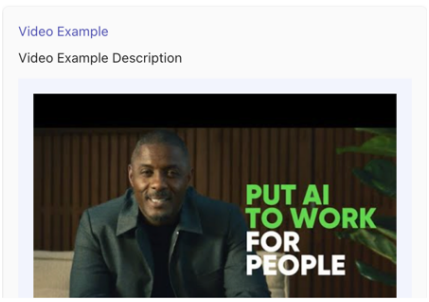
Advanced (optional)

Hide this node

Sortie de réponse du bot de carte avec vidéo sur le widget de messagerie instantanée



Sortie de réponse du bot 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 la réponse du bot de table

Utilisez le contrôle de réponse d'agent de table dans une Agent virtuel rubrique pour afficher une réponse d'agent sous forme de table.

Les réponses de l'agent 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 service planifiés
- Jours fériés de l'entreprise
- Informations de contact
- Sites de test

Les tables de sortie peuvent comporter entre une et quatre colonnes et peuvent inclure des en-têtes de colonne facultatifs. Vous pouvez remplir des tables à l'aide du créateur de conditionneur ou de scripts.

Propriétés de la réponse de bot de table

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie cette table Nœud de contrôle de réponse de bot 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	Le 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 Créateur de conditions. Pour plus d'informations, voir Créateur de conditions . • **Script** : saisissez 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.
Afficher les liens pour chaque enregistrement	Faites glisser ce bouton bascule pour activer les liens pour chaque enregistrement dans la sortie de votre Agent virtuel conversation.
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 ServiceNow table à afficher dans la colonne. • **Nom d'affichage** : reflète le nom de la colonne sélectionnée. 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 de tri des lignes renvoyées par colonne. Vous pouvez trier 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 par 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 qui active l'affichage des en-têtes de colonnes.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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 du bot 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 du bot de table (suite)

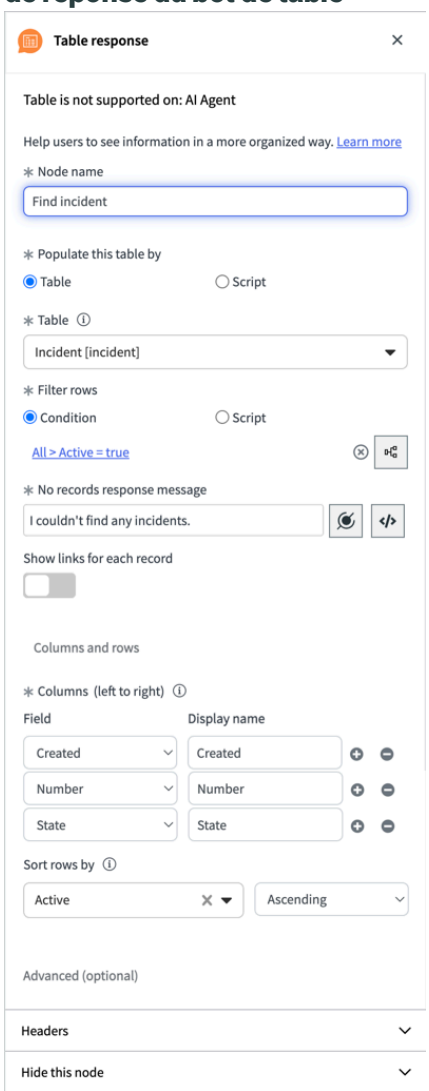
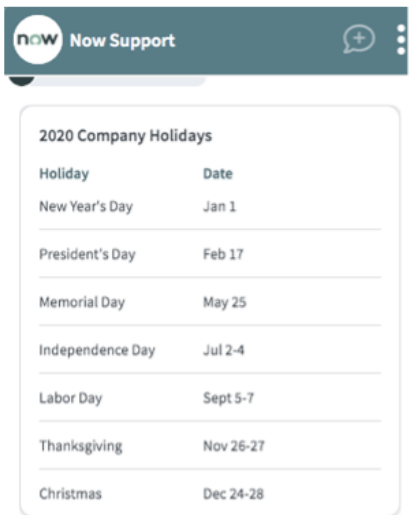
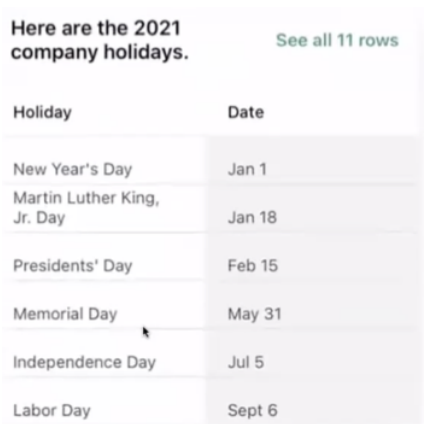
Canal	Prise en charge	Contraintes
Slack	Pris en charge	Aucun
Workplace	Pris en charge	Aucun
Facebook Messenger	Non pris en charge	Non applicable
SMS Twilio	Non pris en charge	Non applicable
LINE	Pris en charge	Aucun
WhatsApp	Non pris en charge	Non applicable
Apple Messages for Business	Pris en charge	Aucun
Alexa (Voix)	Prise en charge partielle	Pris en charge sur les appareils dotés d'écrans. Pour les appareils sans écran, la table sera lue, si possible. Pour plus de détails, voir Affinez Agent virtuel les paramètres et les rubriques pour une expérience de chat vocal optimale Alexa.

Exemple de table : sortie de réponse d'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 la réponse	Sortie de réponse de bot de table
Propriétés de base du contrôle de réponse du bot de table  	**Table de l'interface utilisateur Web Sortie de réponse de l'agent**  **Sortie de réponse de bot de table dans ServiceNow Mobile** 

Contrôle de la réponse du bot vidéo

Utilisez le contrôle de réponse du bot vidéo dans une Agent virtuel rubrique pour inclure une vidéo dans la conversation.

Le contrôle de réponse du bot vidéo inclut 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 sélectionner le bouton de navigation pour poursuivre la conversation.

Remarque :
Les auteurs de rubriques peuvent également utiliser le contrôle de réponse du bot de carte pour inclure une vidéo dans les conversations. Toutefois, le contrôle de réponse du bot de carte n'inclut pas le bouton de navigation, qui donne aux utilisateurs le temps de regarder la vidéo.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud de contrôle de réponse de bot vidéo dans le flux de rubriques.
Type de carte	Type de carte. Sélectionnez **Carte vidéo YouTube**. **Remarque :** Dans la version, seules les Yokohama 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 de titre** : URL vers n'importe quel contenu pertinent. • **Description** : décrivez la carte, notamment le sujet abordé dans la vidéo. • **ID de la vidéo YouTube** : identificateur unique de la vidéo utilisée dans la carte. Cet identificateur 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 affiché 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 est étiqueté **J'ai compris**, mais vous pouvez le modifier. Par exemple, vous modifiez l'étiquette en **Continuer**. Les utilisateurs sélectionnent ce bouton de navigation dans la fenêtre de messagerie instantanée pour poursuivre la conversation.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.
Conditions de nœud	Logique d'expression permettant de 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	• **Condition** : utilisez le générateur 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 selon les canaux. 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'affichage. Pour plus d'informations 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
LINE	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
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 du bot vidéo

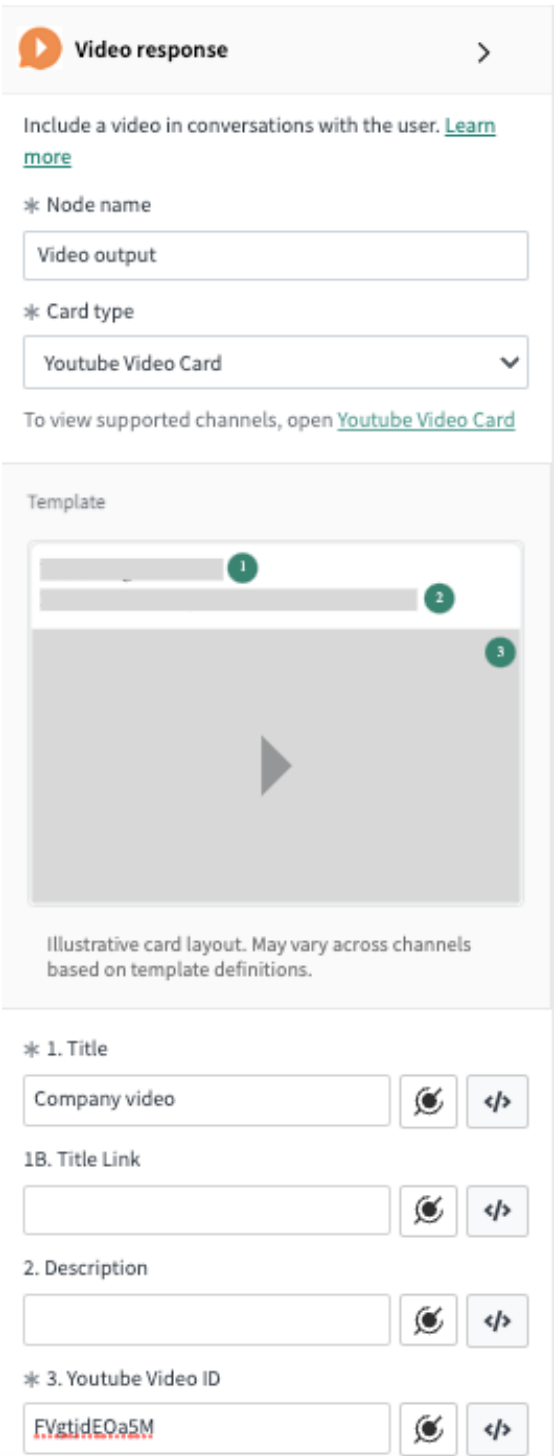
Remarque :
Concepteur d'agent virtuel Les commandes peuvent s’afficher et fonctionner différemment dans d’autres canaux.

Traduction automatique

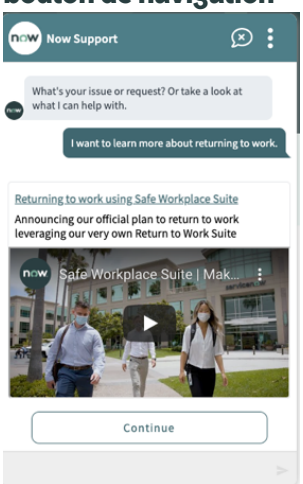
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés de la réponse	Sortie de carte

Propriétés de base du contrôle de réponse du bot vidéo



Sortie de réponse du bot vidéo sur le widget de messagerie instantanée avec le bouton de navigation



Sortie de réponse du bot vidéo sur le widget de messagerie instantanée 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 d'utilitaires dans 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 d'une Agent virtuel rubrique pour renvoyer une ServiceNow requête d'enregistrement.

Propriétés d'utilitaire de recherche

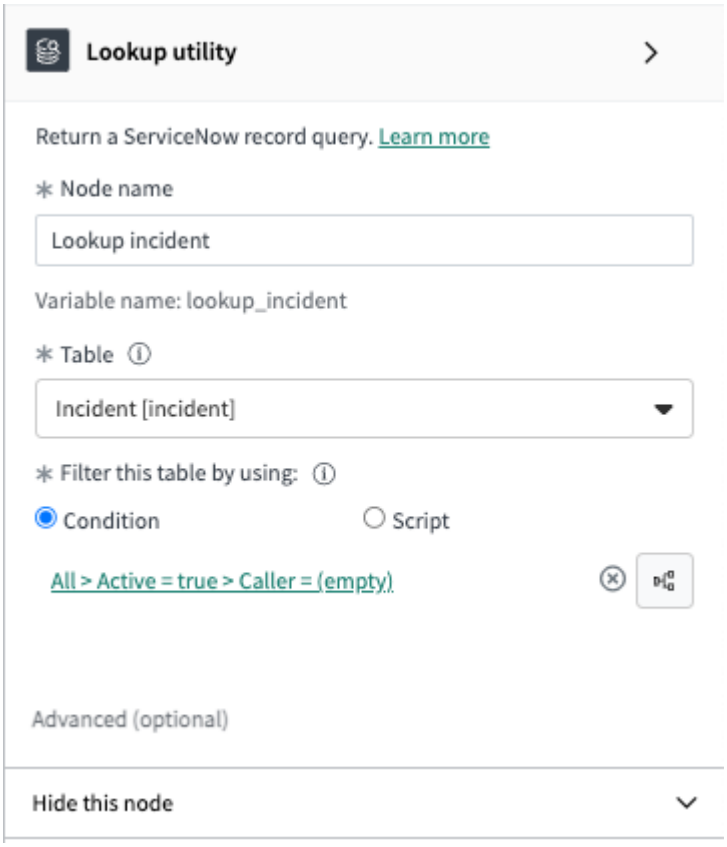
Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud d'utilitaire de recherche dans le flux de rubriques.
Nom de variable	Variable qui stocke l'enregistrement renvoyé par le script. Le nom de la variable est automatiquement créé à partir de la propriété *Nom du nœud* .
Table	Table utilisée pour 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	Instruction de condition sans 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** qui se trouve dans le contrôle de l'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 des tables dans le script .

Utilitaire d'action des scripts

Utilisez l'utilitaire Action des scripts d'une Agent virtuel rubrique pour exécuter un script.

Traduction automatique

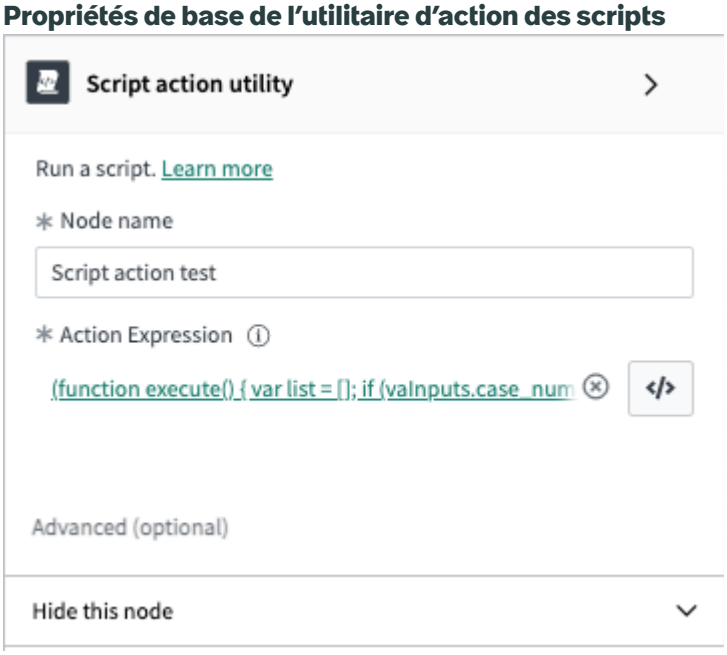
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriétés de l'utilitaire d'action des scripts

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom qui identifie ce nœud 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	Instruction de condition sans 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` , accessible par d'autres nœuds de la même rubrique. Étant donné que `vaVars` ne prend en charge que les valeurs de chaîne, de nombre et de valeurs booléennes, le script utilise `toString()` pour stocker ces valeurs sous forme de chaînes. Le code est contenu dans une instruction `if` , il ne s'exécute donc que si la variable `case_number` a une valeur. Cette instruction `if` empêche l'exécution du code si l'utilisateur n'a pas saisi de nombre.

Pour plus d'informations sur l'écriture de scripts pour , reportez-vous à Agent virtuel la 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 la variable est automatiquement créé à partir de la propriété **Nom du 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 dans 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 consistant à joindre une image ou un autre fichier à un enregistrement de votre choix.

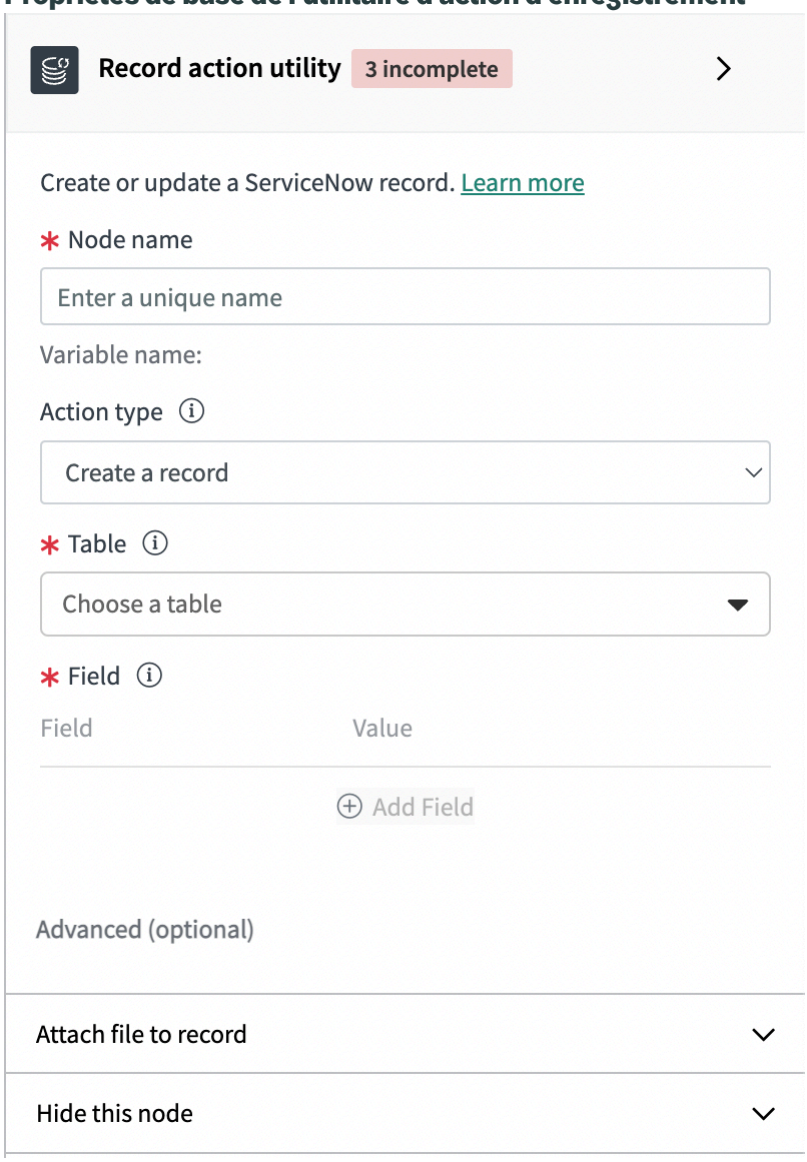
Traduction automatique

© 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 d'avoir chargé 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 chargé 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 par le biais de la table de conversation, mais par l'incident.
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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 Décision d'une Agent virtuel rubrique pour ajouter deux branches ou plus qui représentent des chemins différents dans une conversation.

Utiliser des scripts ou des conditions de variables pour définir les branches de décision

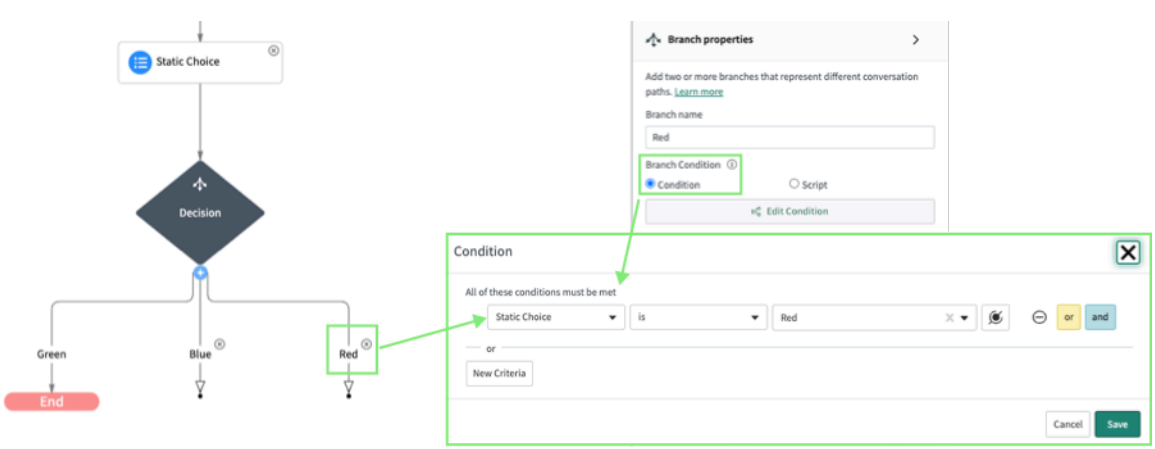
Chaque branche située en dessous d'un nœud d'utilitaire de décision possède une propriété de condition. Vous pouvez définir la condition à l'aide du générateur de conditions ou d'un script qui renvoie une valeur vrai ou faux. Une branche qui renvoie une valeur vrai est suivie, tandis qu'une branche renvoyant une valeur faux 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 vraie.

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 de Agent virtuel conversation avec un utilitaire de décision.

Exemple de nœud d'utilitaire de décision avec des branches

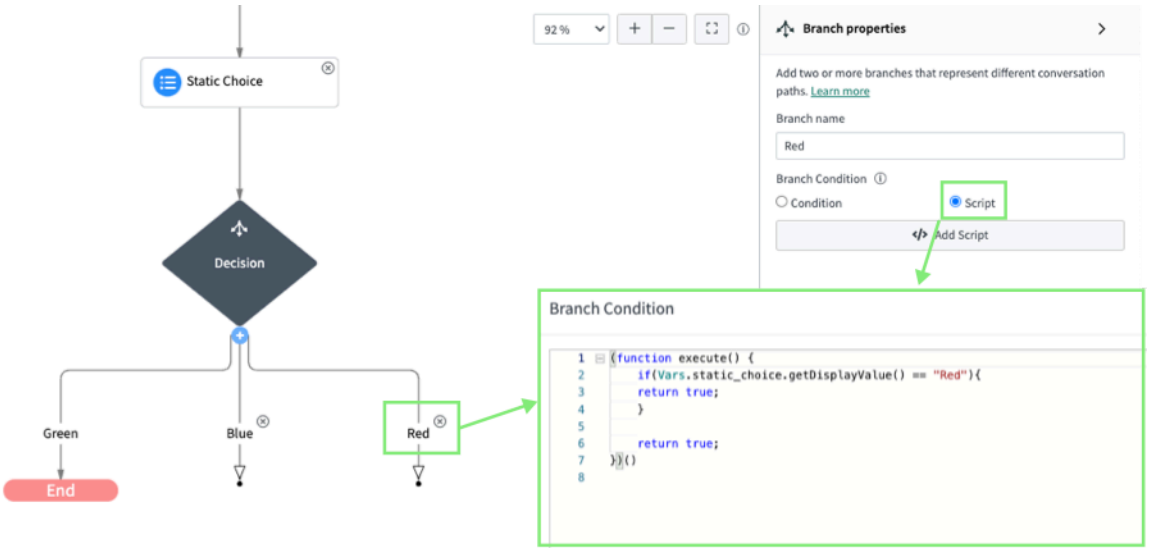
Dans cet exemple, un contrôle de choix statique invite l'utilisateur à choisir parmi trois couleurs disponibles et la sélection est stockée dans une variable. Le contrôle de l'utilitaire de décision est configuré avec une branche pour chaque sélection possible. Chaque branche utilise le générateur de conditions, qui renvoie la valeur true lorsque la couleur correspondante est sélectionnée. Dans l'exemple, le générateur de conditions renvoie la valeur vrai 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 d'une rubrique d'appel.

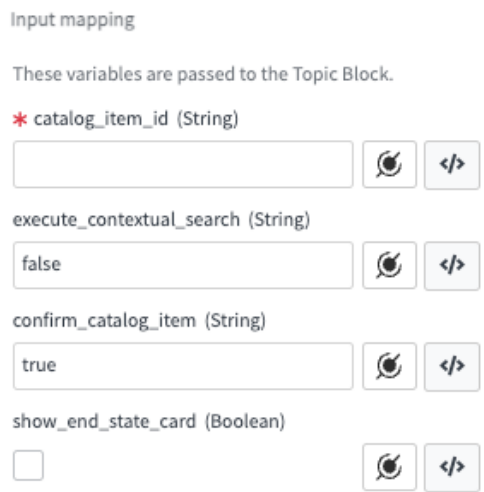
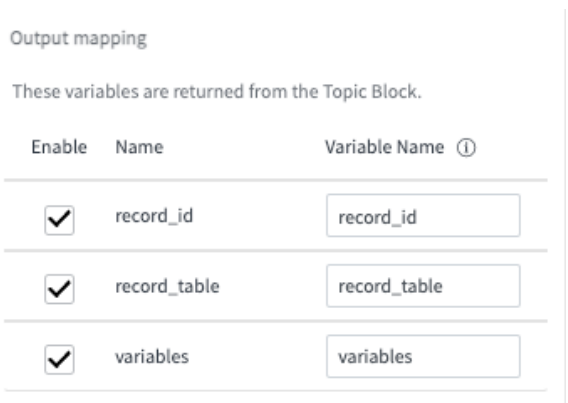
Propriétés de l'utilitaire de bloc de rubriques

Pour plus d'informations, consultez Ajouter un bloc de rubriques réutilisable à une rubrique d'appel ou à un bloc de rubriques.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud du 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.
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 générateur de conditions pour entrer une condition ou un script à la place.
Mappage d'entrée	Les variables à utiliser comme entrée dans le bloc de rubriques sélectionné. Dans cet exemple, les variables de mappage d'entrée incluent l'ID de l'élément de catalogue, exécuter la recherche contextuelle, confirmer l'élément de catalogue et afficher la carte d'état de fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'entrée de chaîne, les enregistrements référencés, les scripts, etc. Lorsque **l'option Utiliser le bloc de rubriques dynamiques** est active, vous pouvez ajouter tous les mappages d'entrée manuellement en sélectionnant l'icône Gérer les Les entrées sont traitées de la même manière que la boîte de dialogue Paramètres d'entrée dans le segment Début d'un bloc de rubriques réutilisable.
Utiliser un script pour définir les entrées ?	Activer **Utiliser un script pour définir des entrées ? Activer/** désactiver pour créer des mappages d'entrée à l'aide d'un script.
Mappage de sortie	Variables à générer par le bloc de rubriques sélectionné. Par exemple, l'image suivante présente des exemples de variables 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 dynamiques** est active, vous pouvez ajouter tous les mappages d'entrée manuellement en sélectionnant l'icône Gérer les . Les entrées sont traitées de la même

Traduction automatique

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

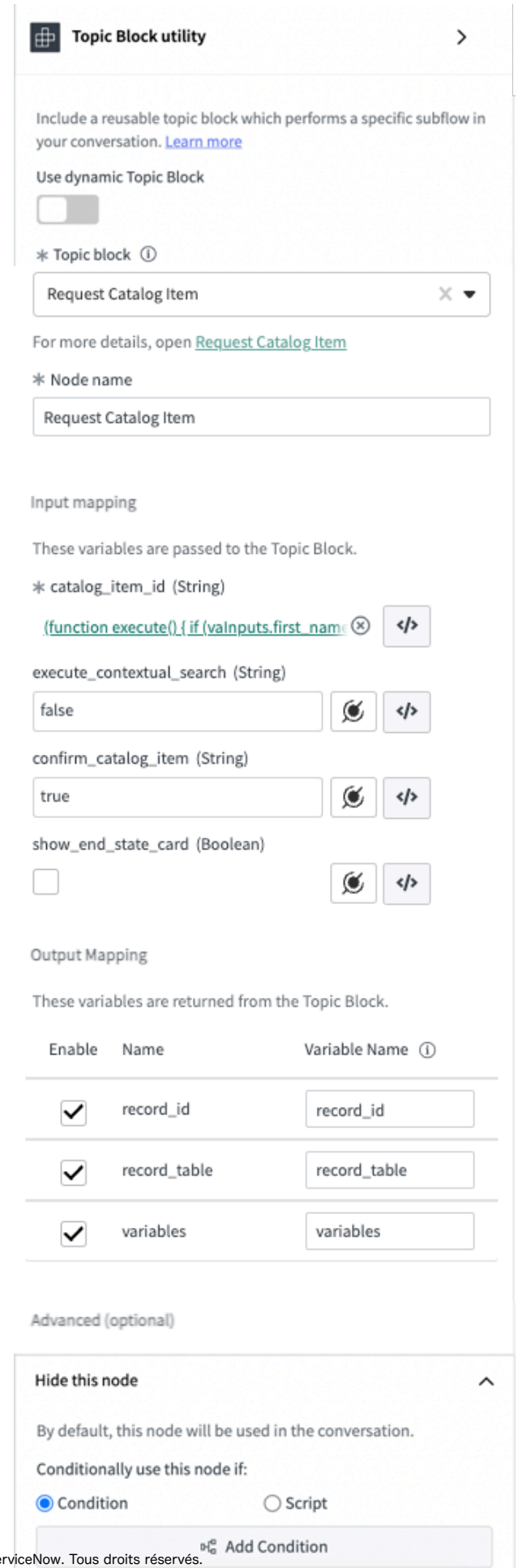
Propriété	Description
	manière que la boîte de dialogue Paramètres d'entrée dans le segment Début d'un bloc de rubriques réutilisable.
Utiliser une variable pour récupérer les sorties ?	Activer **Utiliser une variable pour récupérer les sorties ?** Activer/désactiver pour récupérer la sortie.
Variables de sorties	Variable utilisée pour récupérer la sortie.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Utiliser conditionnellement ce nœud si :	Énoncé de condition sans 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'utilitaires de bloc de rubriques

Les propriétés utilitaires de bloc de rubriques suivantes incluent la référence à un bloc de rubriques disponible, les variables de mappage d'entrée au bloc de rubriques et les variables de sortie que le bloc de rubriques transmettra.

Traduction automatique

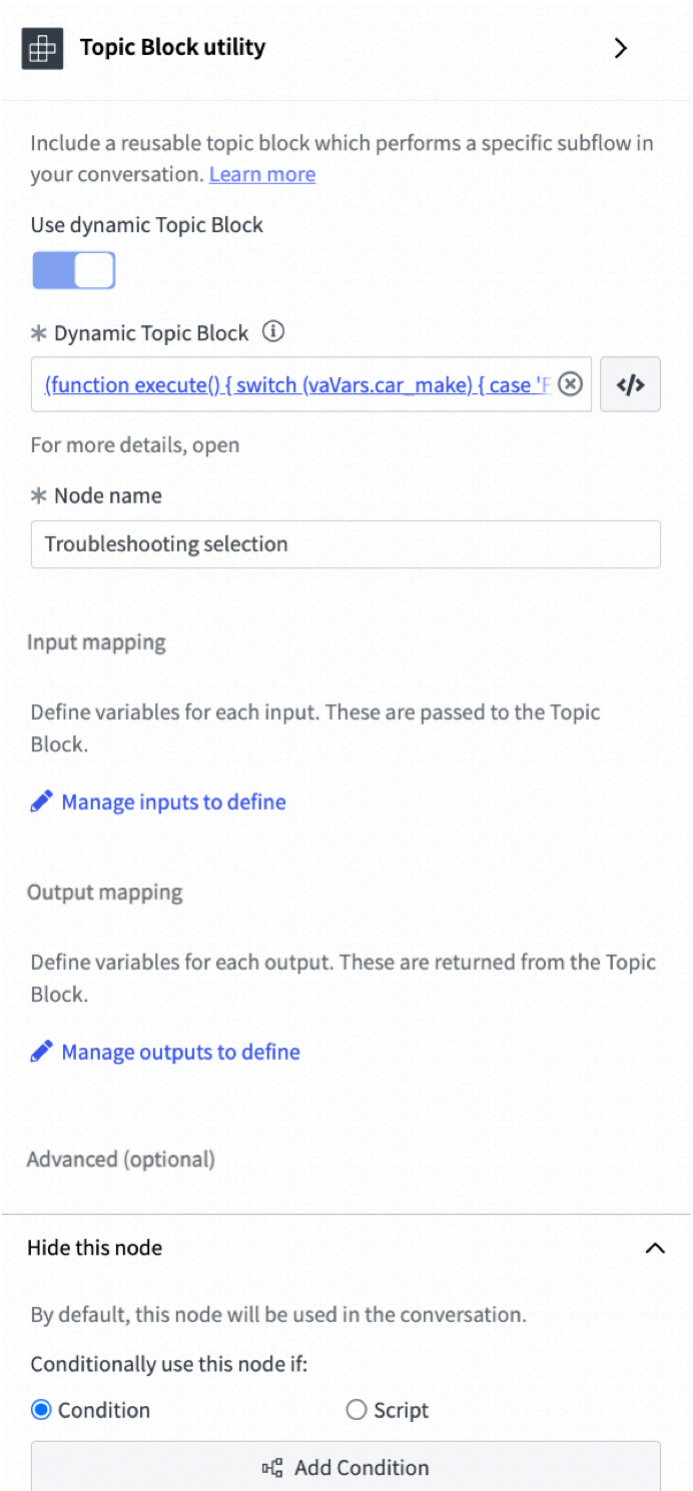
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Traduction automatique

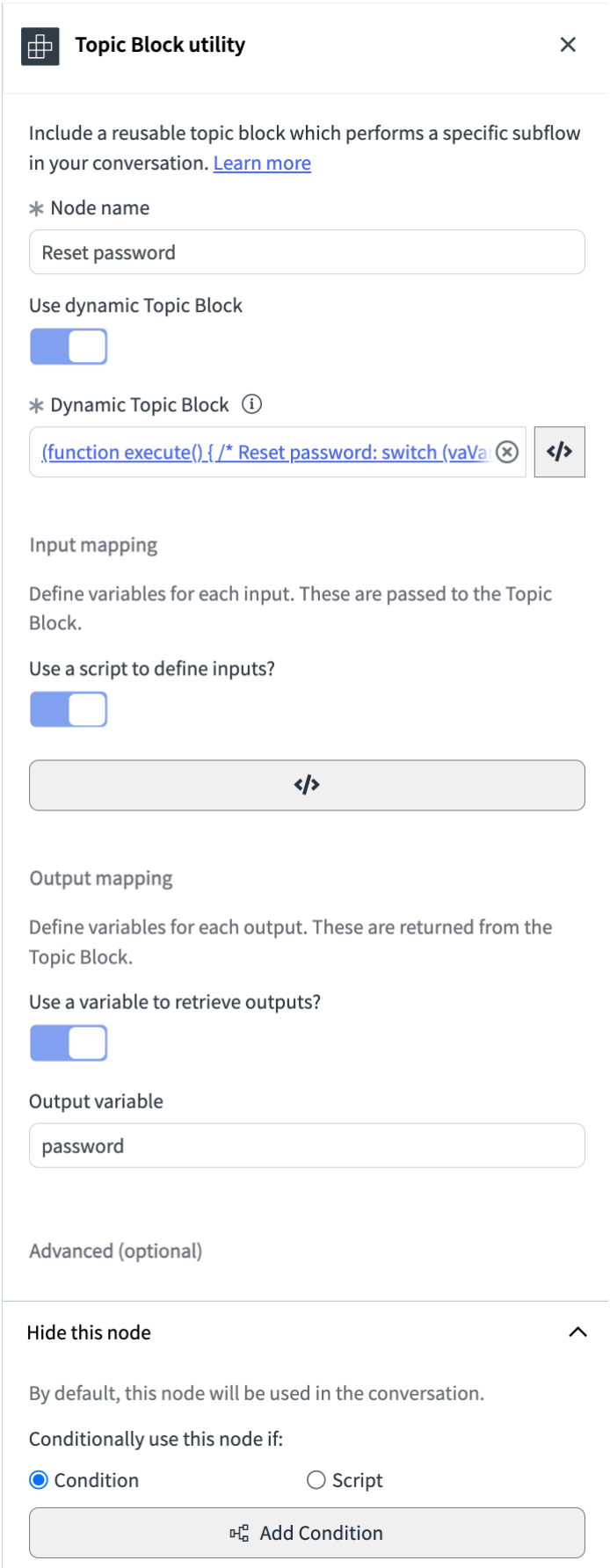
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Le commutateur **Utiliser le bloc de rubriques dynamique** est activé pour les propriétés d'utilitaire de bloc de 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.



[store-future: BEGIN review] [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.

Utilisation de blocs de rubriques dynamiques

L'activation/désactivation du paramètre dynamique sur le bloc de rubriques vous permet de choisir par programmation le(s) bloc(s) de rubriques à appeler, en fonction du nombre de conditions souhaité. Vous pouvez transmettre un ensemble dynamique d'entrées sans correspondance explicite pour une définition de bloc de rubriques.

Par exemple, supposons que vous avez 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 :

- Ajoutez un script qui vérifie si le type de réinitialisation est `includesTwoFactor = true`. Si l'instruction est `vraie`, vous renvoyez `TwoFactorReset`, sinon vous renvoyez `NormalPasswordReset`.
- Définissez deux mappages d'entrée : `mot de passe` et `twoFactorToken`, tous deux définis comme égaux à un objet transmis contenant leurs valeurs.
- Définissez deux mappages de sortie : `successful` 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 la réussite ou l'échec de la sortie, et une sortie pour vous confirmer si la valeur `tempPass` est vraie.

Exemple d'expression dynamique de bloc de rubriques

```
(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 dynamique du bloc de rubriques renvoie une valeur en fonction de votre entrée. Dans cet exemple, si vous entrez `Ford` ou `Toyota`, Virtual Agent appellera la rubrique de dépannage appropriée. Si vous saisissez une autre valeur, Agent virtuel renvoie une rubrique de dépannage général à la place.

Utilitaire d'action

Utilisez l'utilitaire 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 de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom de ce nœud d'action.
Appeler Studio de workflow l'actif	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.
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, consultez Spokes .
Action/Flux secondaire	Action Studio de workflow ou flux secondaire à exécuter dans l'instance. Les zones **de mappage d'entrée** et de **mappage de sortie** changent en fonction de votre sélection. Pour obtenir des détails sur l'action, cliquez sur le lien sous votre sélection pour l'afficher dans Studio de workflow.
Attendre la réponse ?	Commutateur qui détermine s'il Agent virtuel faut attendre 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 l'entrée de chaîne, les enregistrements référencés, les scripts, etc. Pour les options qui nécessitent un mot de passe, activez le commutateur **d'entrée Inclure un mot de passe** pour demander à l'utilisateur 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. **Remarque :** Si un champ est verrouillé et que vous ne pouvez pas saisir de chaîne, la valeur du sélecteur de pastilles doit correspondre au type de champ. Par exemple, si le type de champ est document_id, le type de valeur référencée doit également être document_id. Si aucun champ correspondant n'existe, référencez un champ créé dans une autre sortie d'action FDIH ou utilisez un script.
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 :

Traduction automatique

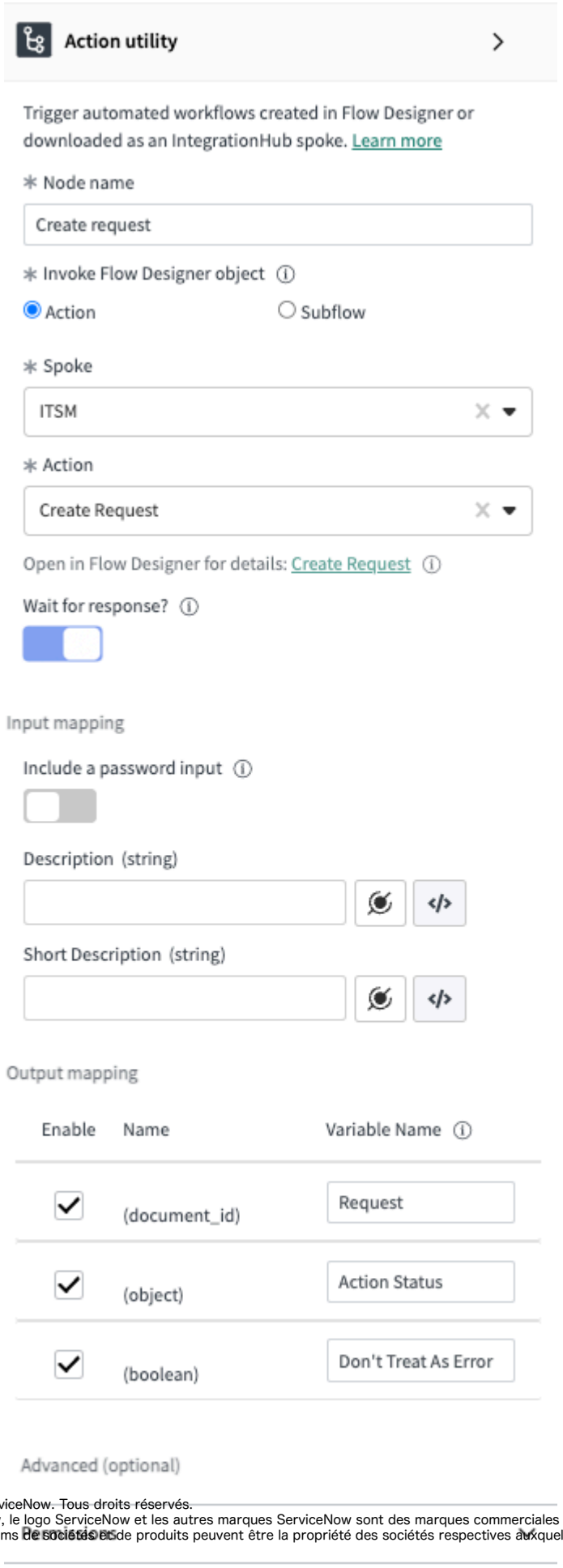
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Propriété	Description
	• **Utilisateur qui lance la session** : Lorsque cette option est sélectionnée, l'action est exécutée 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	Instruction de condition sans 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 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 contrôle personnalisé

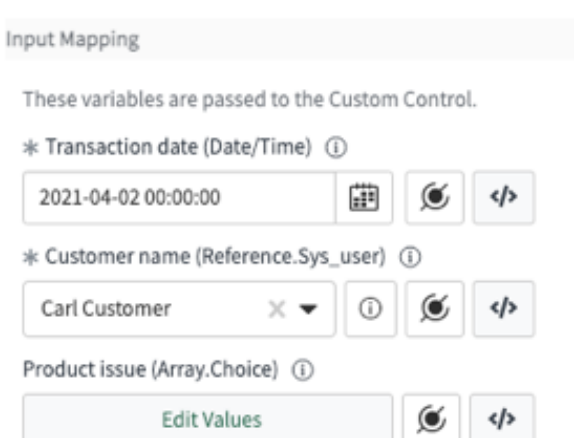
Utilisez l'utilitaire de contrôle personnalisé dans une rubrique ou un Agent virtuel bloc de rubriques pour référencer un contrôle d'entrée personnalisé ou un contrôle de réponse personnalisé. Les commandes personnalisées complètent les commandes fournies dans .Concepteur d'agent virtuel

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 commandes personnalisées et leur utilisation, reportez-vous à la section Personnalisation avec des Agent virtuel contrôles personnalisés.

Remarque :
Les contrôles personnalisés ne fonctionnent pas sur Internet Explorer version 11.

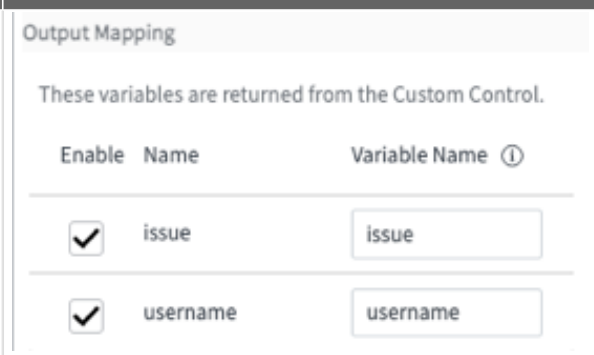
Feuille de propriétés de l'utilitaire de contrôle personnalisé

Propriété	Description
Contrôle personnalisé	Nom d'un actif 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	Les variables à utiliser comme entrée dans le contrôle personnalisé sélectionné. Par exemple, l'image suivante comporte des exemples de variables :  Le contenu de cette zone change en fonction du contrôle personnalisé que vous avez sélectionné. Les options peuvent inclure l'entrée de chaîne, les enregistrements référencés, les scripts, etc.
Mappage de sortie	Les variables à générer par le contrôle personnalisé sélectionné. Par exemple, l'image suivante présente des exemples de variables 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.

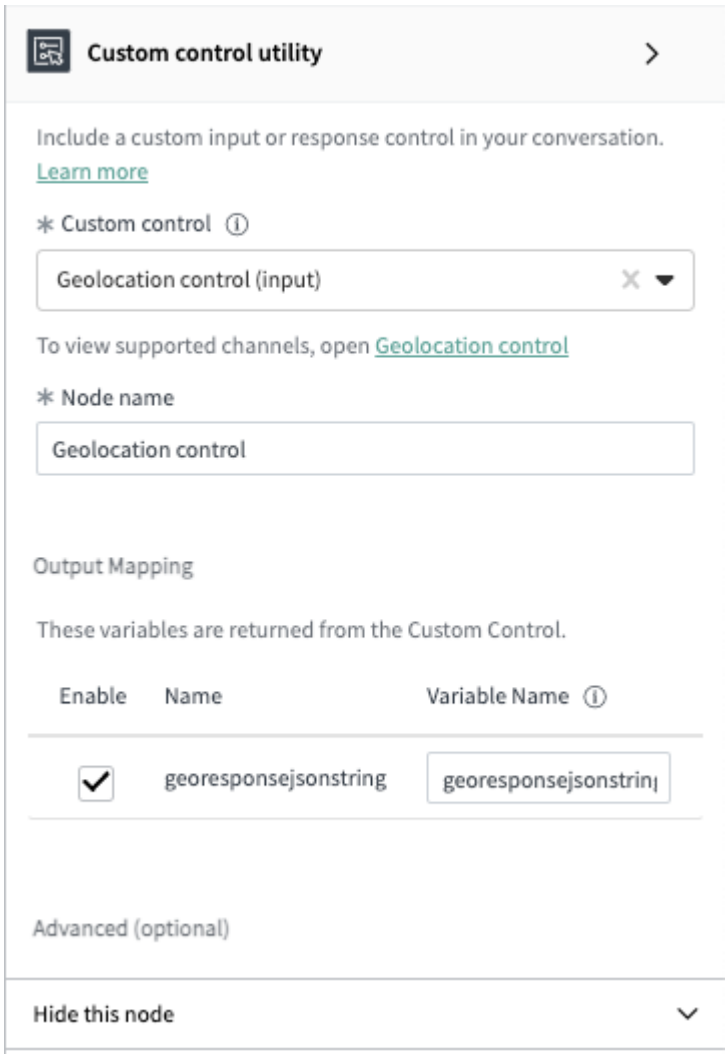
Feuille de propriétés de l'utilitaire de contrôle personnalisé (suite)

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 :	Énoncé de condition sans 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 contrôle personnalisé



Utilitaire du connecteur IA

Utilisez cet utilitaire pour lier l'IA générative à des compétences personnalisées pour plus de polyvalence dans vos conversations LLM (grand modèle de langage) de l'agent virtuel.

Propriétés de l'utilitaire Connecteur IA

Spécifiez les propriétés de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

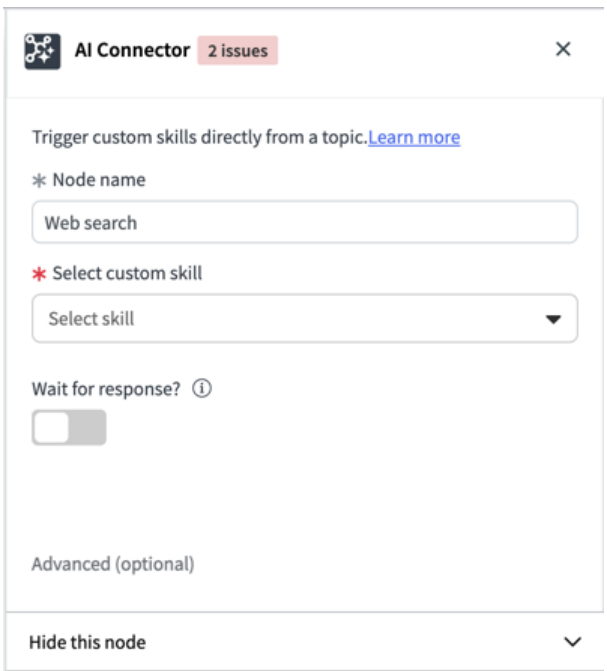
Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud du connecteur IA.
Sélectionner une compétence personnalisée	Ouvrez le menu déroulant pour rechercher une compétence personnalisée.
Attendre la réponse	Activez ce commutateur pour attendre une réponse de l'action avant de poursuivre la conversation.
Mappages d'entrée et de sortie	
Tous les mappages d'entrée et de sortie sont basés sur la compétence personnalisée que vous sélectionnez. Pour en savoir plus sur les compétences personnalisées, reportez-vous aux sections Now Assist Skill Kit	

Traduction automatique

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

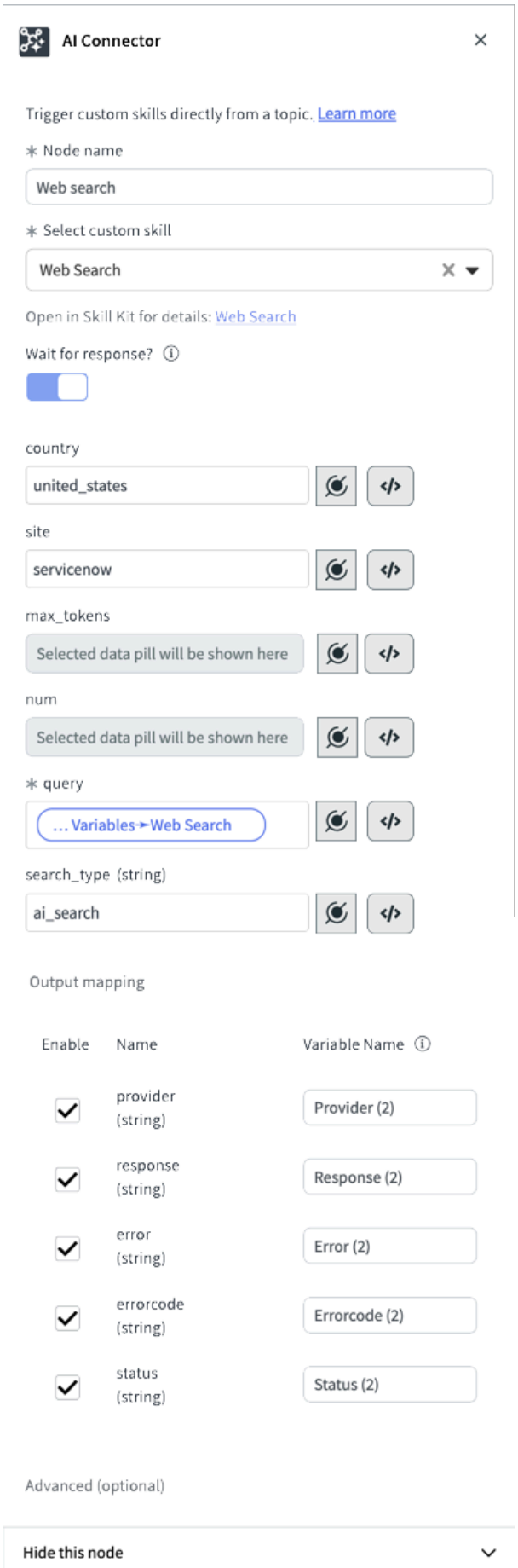
Propriété	Description
, Gérer les compétences personnalisées dans Concepteur d'agent virtuel et Utilisation d’agents IA dans les Agent virtuel rubriques.	
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans code ou script low-code qui spécifie une condition de présentation de ce nœud dans la conversation. La condition doit être évaluée comme vraie.

Exemple d’utilitaire du connecteur 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.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pour Agent virtuel suivre les problèmes qui ont aidé à résoudre ou qui Agent virtuel sont réellement résolus pour un utilisateur.

Propriétés de l'utilitaire de déviation

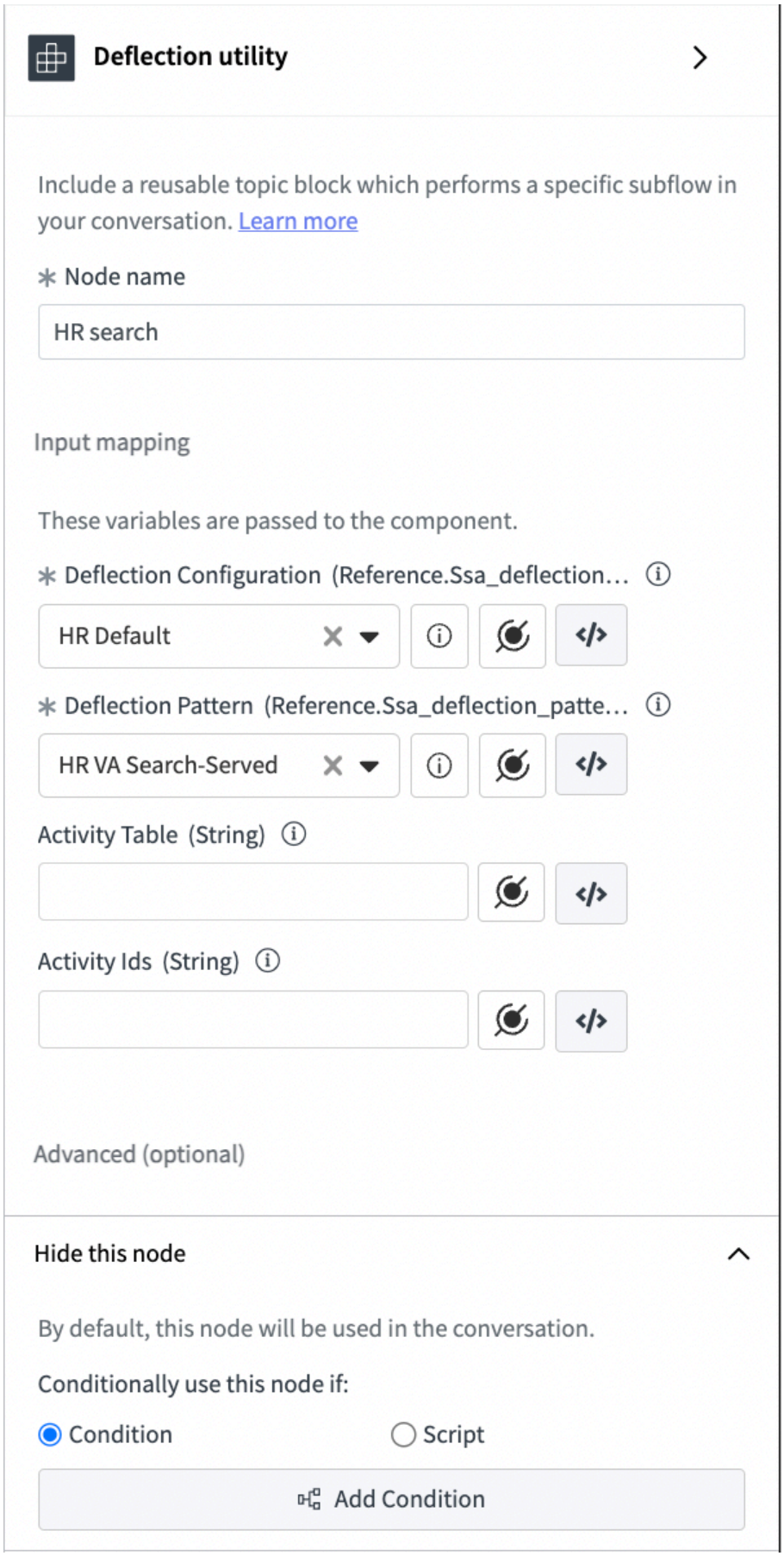
Spécifiez les propriétés de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de déviation.
Mappage d'entrée	
Configuration de la déviation	Sélectionnez dans une liste de configurations de déviation prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation.
Modèle de déviation	Sélectionnez 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 plus.
Table d'activité	Nom de table où se produit l'activité de déviation. Ajouter des tables d'incident ou de tâches liées à la réorientation.
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	Instruction de condition sans 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

Utiliser l’utilitaire Agent virtuel Exécuteur de rubrique de diagnostic pour assurer le bon fonctionnement des composants d’une rubrique.

Propriétés de l’utilitaire de l’exécuteur de rubrique de diagnostic

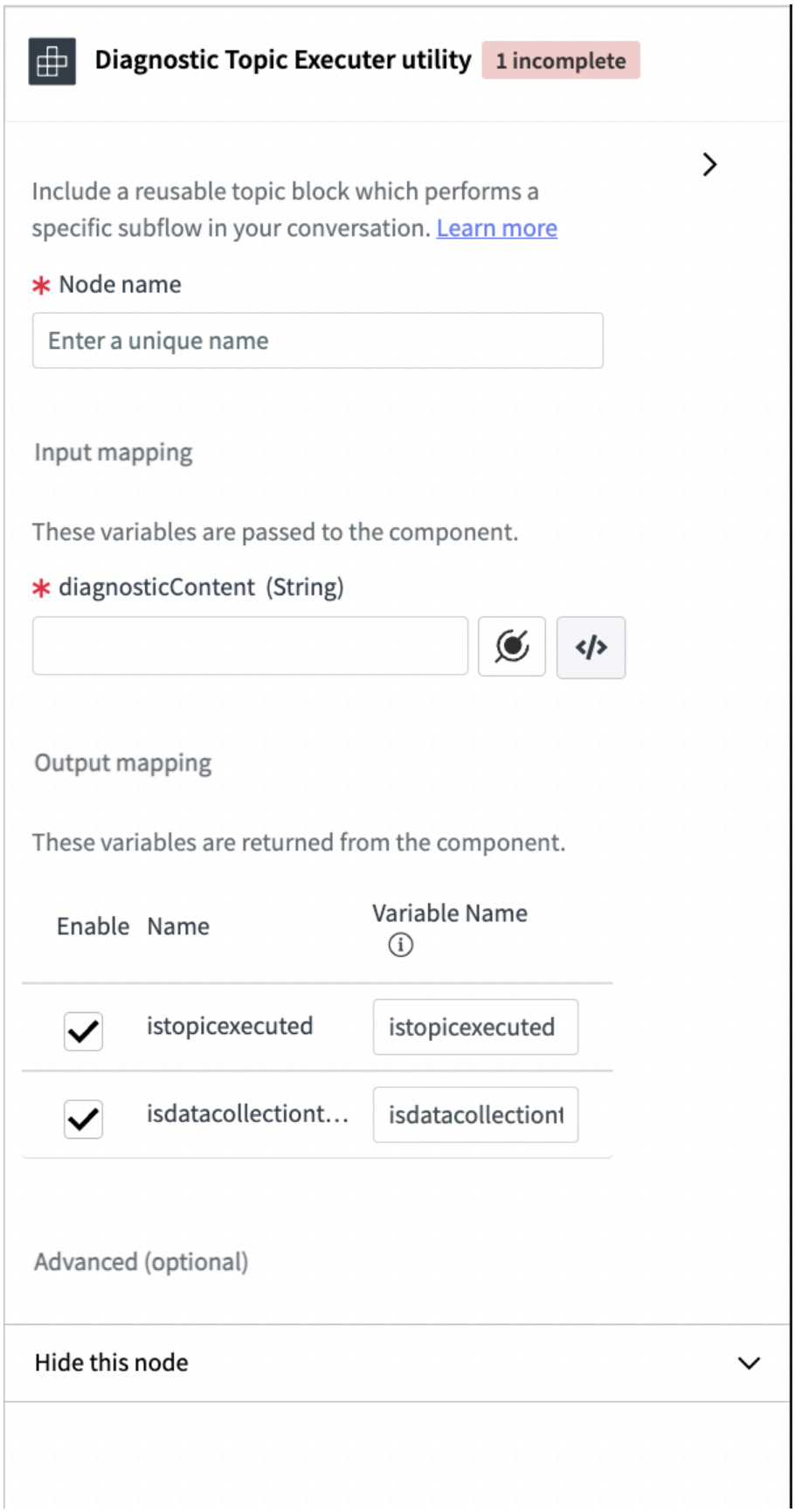
Spécifiez les propriétés de l’action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

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 de variable renvoyées par le composant. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé pour la valeur si vous le souhaitez.
La rubrique de collecte de données est-elle exécutée ?	Option permettant de confirmer que la collecte de données s’est exécutée correctement, avec des données de variable renvoyées par le composant. Sélectionnez **Activer** pour activer et entrez un nom de variable personnalisé pour la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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 recueillir les coordonnées de carte d'un utilisateur, personnaliser les rubriques en fonction de son emplacement, fournir des données pour la navigation ou les tâches sur site, et d'autres services.

Propriétés de l'utilitaire de géolocalisation

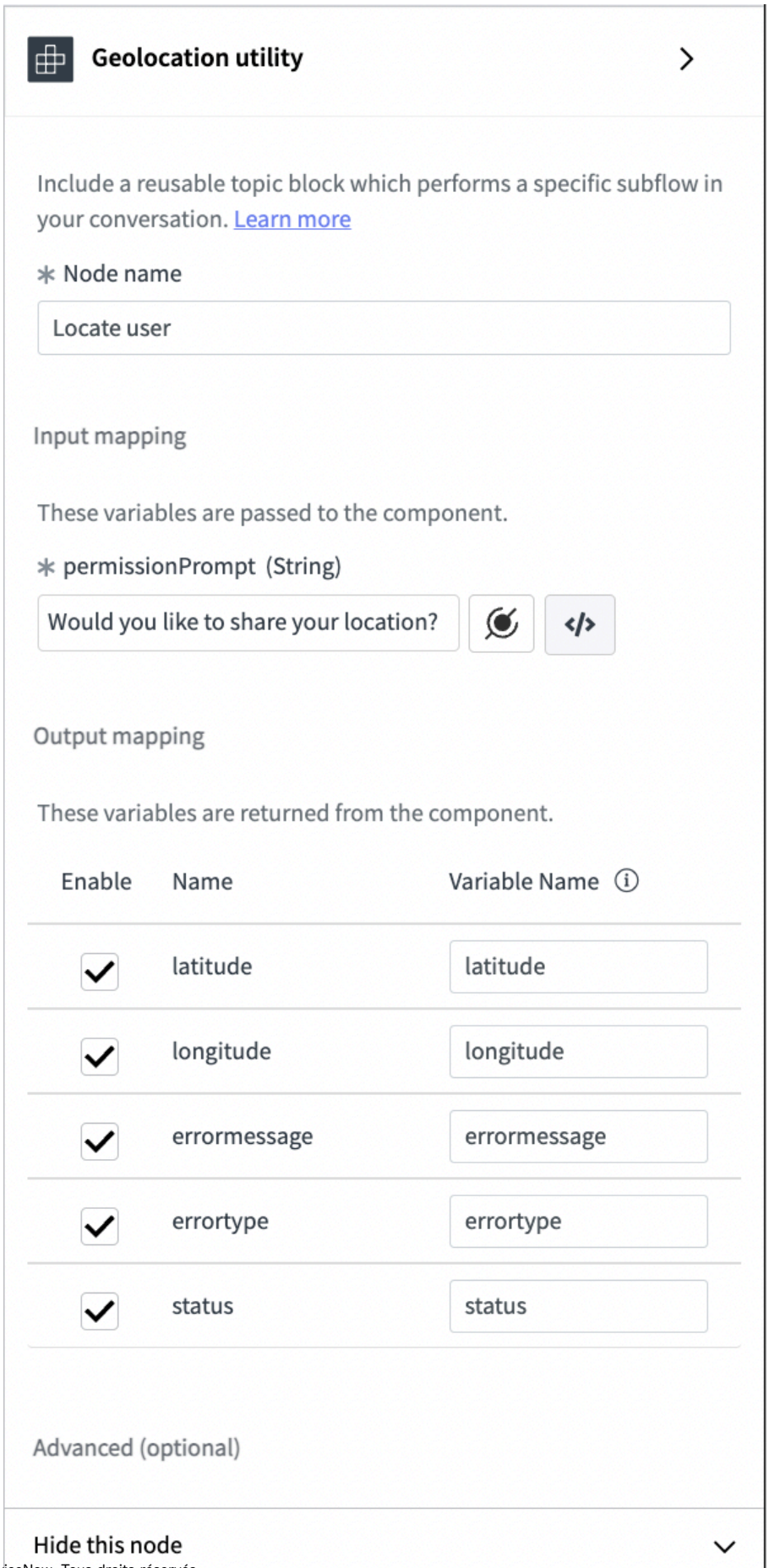
Spécifiez les propriétés de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de géolocalisation.
Mappage d'entrée	
Invite d'autorisation	Chaîne pour l'invite personnalisée demandant la géolocalisation d'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 chacune d'entre elles et saisissez un nom de variable personnalisée 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	Instruction de condition sans 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 plusieurs fichiers à la fois dans une Agent virtuel conversation.

Propriétés de l'utilitaire de chargement de plusieurs fichiers

Spécifiez les propriétés de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Remarque :
L'utilitaire de chargement de plusieurs fichiers est pris en charge uniquement dans Microsoft Teams, Slack et API Agent virtuel .

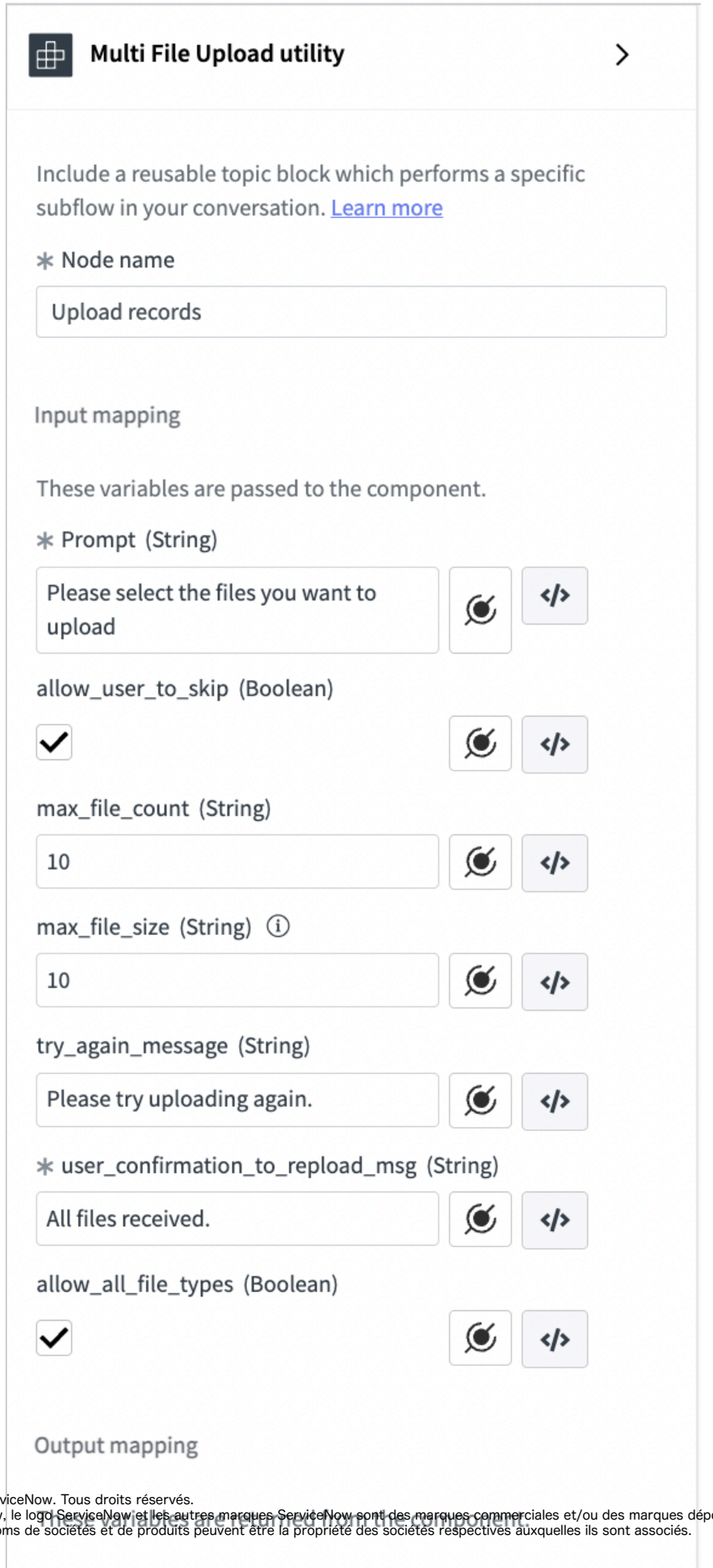
Les fichiers chargés sont stockés dans la table Pièces jointes [sys_attachment].

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud 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 en cas d'échec du chargement du fichier.
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 saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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 créer une interruption temporaire de vos Agent virtuel conversations.

Mettre en pause les propriétés de l'utilitaire

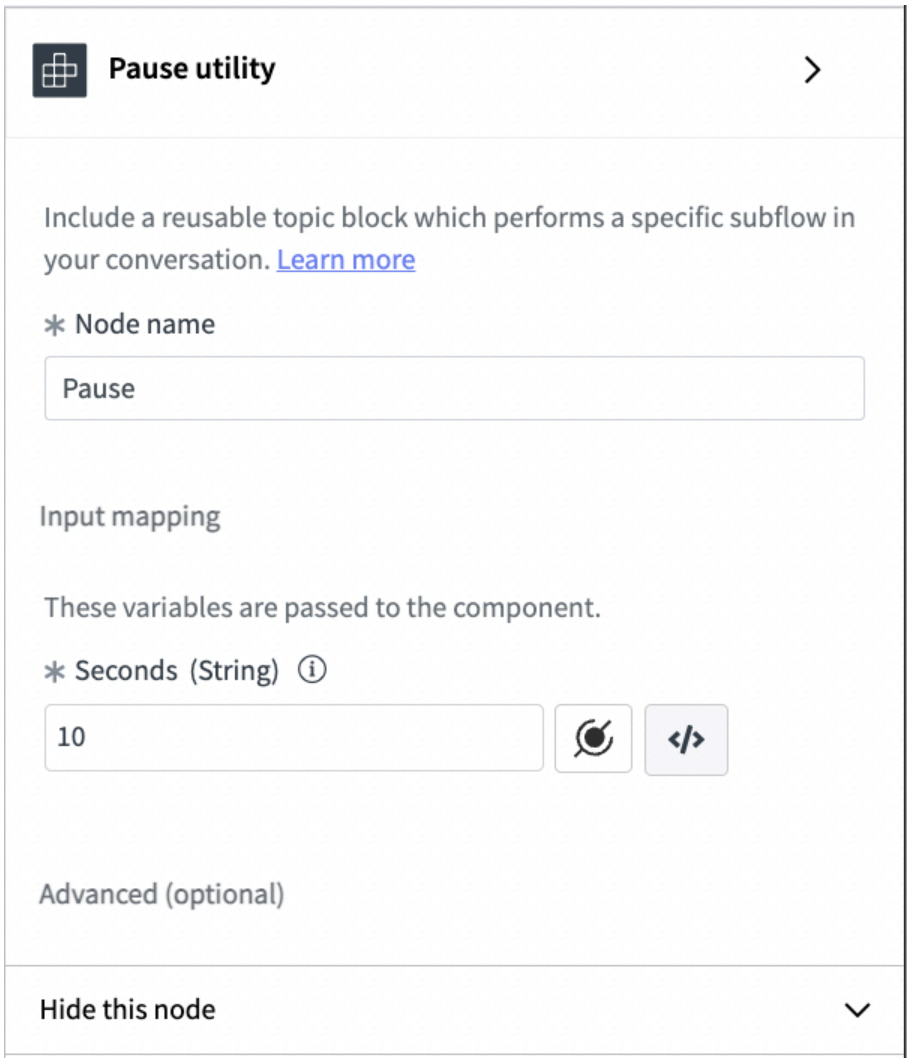
Spécifiez les propriétés de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de pause.
Mappage d'entrée	
seconde(s)	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	Instruction de condition sans 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



Options du Concepteur d'agent virtuel

Ajoutez des fonctions approfondies aux Agent virtuel conversations avec Concepteur d'agent virtuel des options. Ces contrôles fournissent des filtres et des capacités spéciaux pour vos rubriques Agent virtuel.

La ServiceNow plate-forme propose divers produits (tels que Traduction dynamique) qui peuvent être utilisés dans Concepteur d'agent virtuel d’autres domaines du ServiceNow AI 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 options sont des fonctionnalités qui font partie de la ServiceNow AI Platform, qui ont été mappées à des nœuds dans Concepteur d'agent virtuel. Les nœuds peuvent être utilisés dans le générateur de conversations lorsque vous Use Generative AI Controller with Virtual Agent Designer .

Activer les options

Pour activer les options dans , reportez-vous à Concepteur d'agent virtuel la section Enable a generative AI capability in Virtual Agent Designer .

[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 dans vos Agent virtuel conversations.

Propriétés de l'aptitude de traduction dynamique

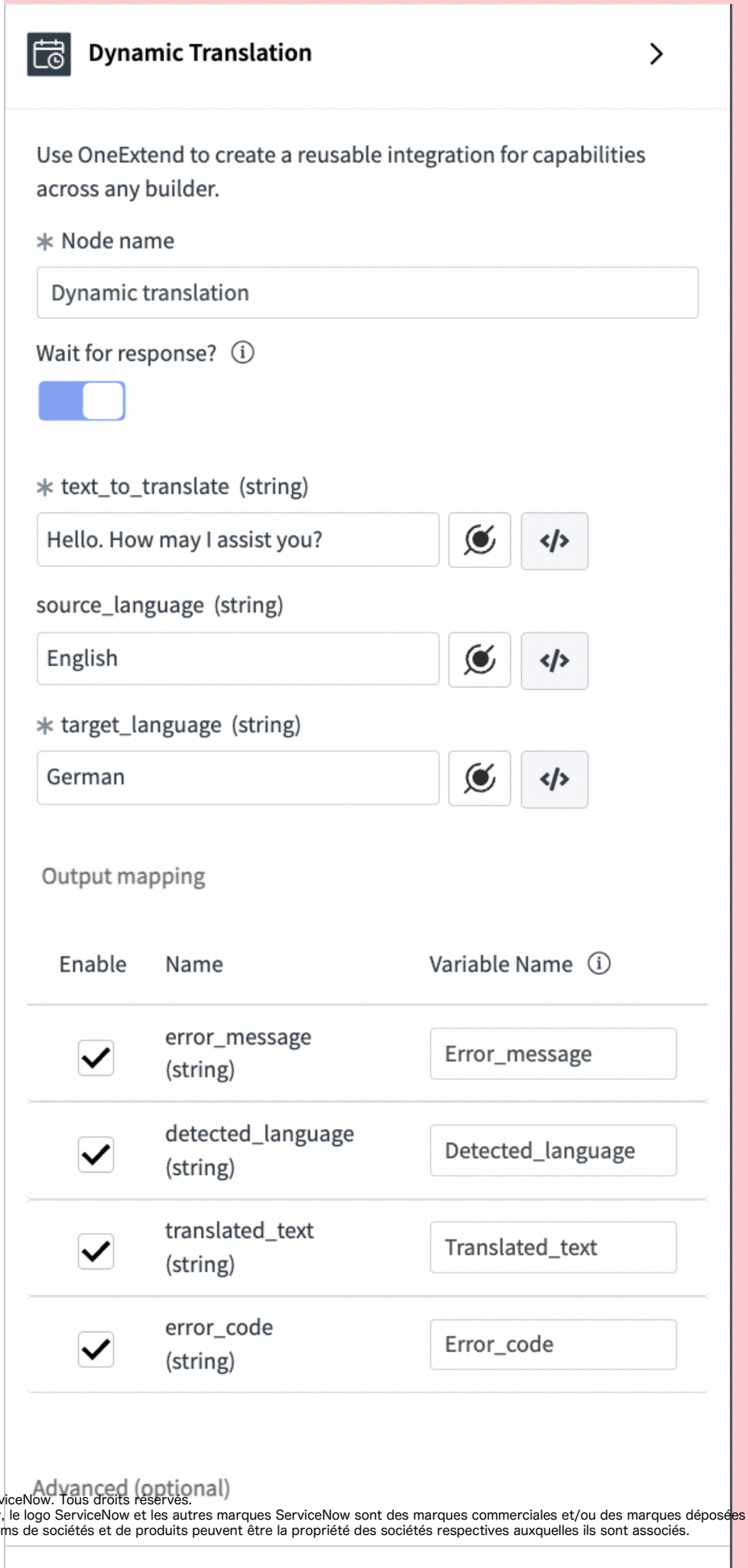
Spécifiez les propriétés de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud Traduction dynamique.
Mappage d'entrée	
Attendre la réponse ?	Commutez pour attendre une réponse de l'action avant de poursuivre 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 saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Langue détectée	Langue détectée par Traduction dynamique. Sélectionnez **Activer** pour activer et saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Texte traduit	Chaîne de texte dans la langue cible. Sélectionnez **Activer** pour activer et saisissez un nom de variable personnalisée 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 saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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 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]

Option 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

Remarque :
Cette fonctionnalité est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus disponible à l'installation, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Installez l'application Confidentialité des données en remplacement. Pour plus d'informations, consultez Data Privacy .

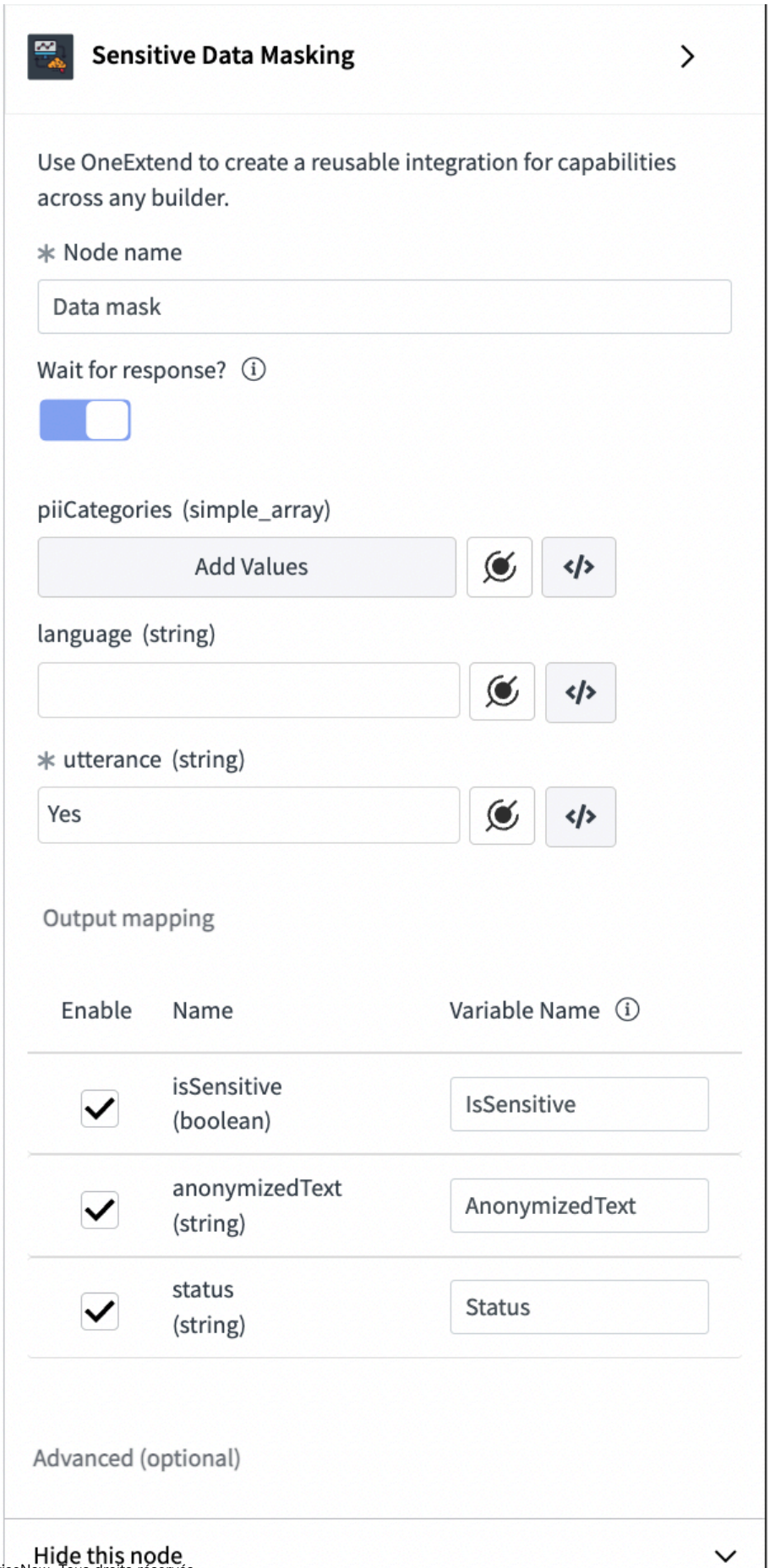
Spécifiez les propriétés de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de masquage des données sensibles.
Mappage d'entrée	
Attendre la réponse ?	Commutez pour attendre une réponse de l'action avant de poursuivre la conversation.
Catégories de PI	Catégories d'informations protégées.
Langue	Langue dans laquelle les données sensibles sont livrées.
Énoncé	Énoncé enregistré.
Mappage de sortie	
Est sensible	Booléen indiquant si les données sont des informations sensibles. Sélectionnez **Activer** pour activer et saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Texte anonyme	Texte relatif aux informations protégées sous forme anonyme. Sélectionnez **Activer** pour activer et saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Statut	État des informations protégées. Sélectionnez **Activer** pour activer et saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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.

[store-future: BEGIN review]

Requête en langage naturel Aptitude de l'analyseur

Utilisez l'aptitude de l'analyseur Requête en langage naturel (NLQ) pour poser des questions dans un langage naturellement exprimé dans vos Agent virtuel conversations.

Propriétés d'aptitude de l'analyseur de requête en langage naturel

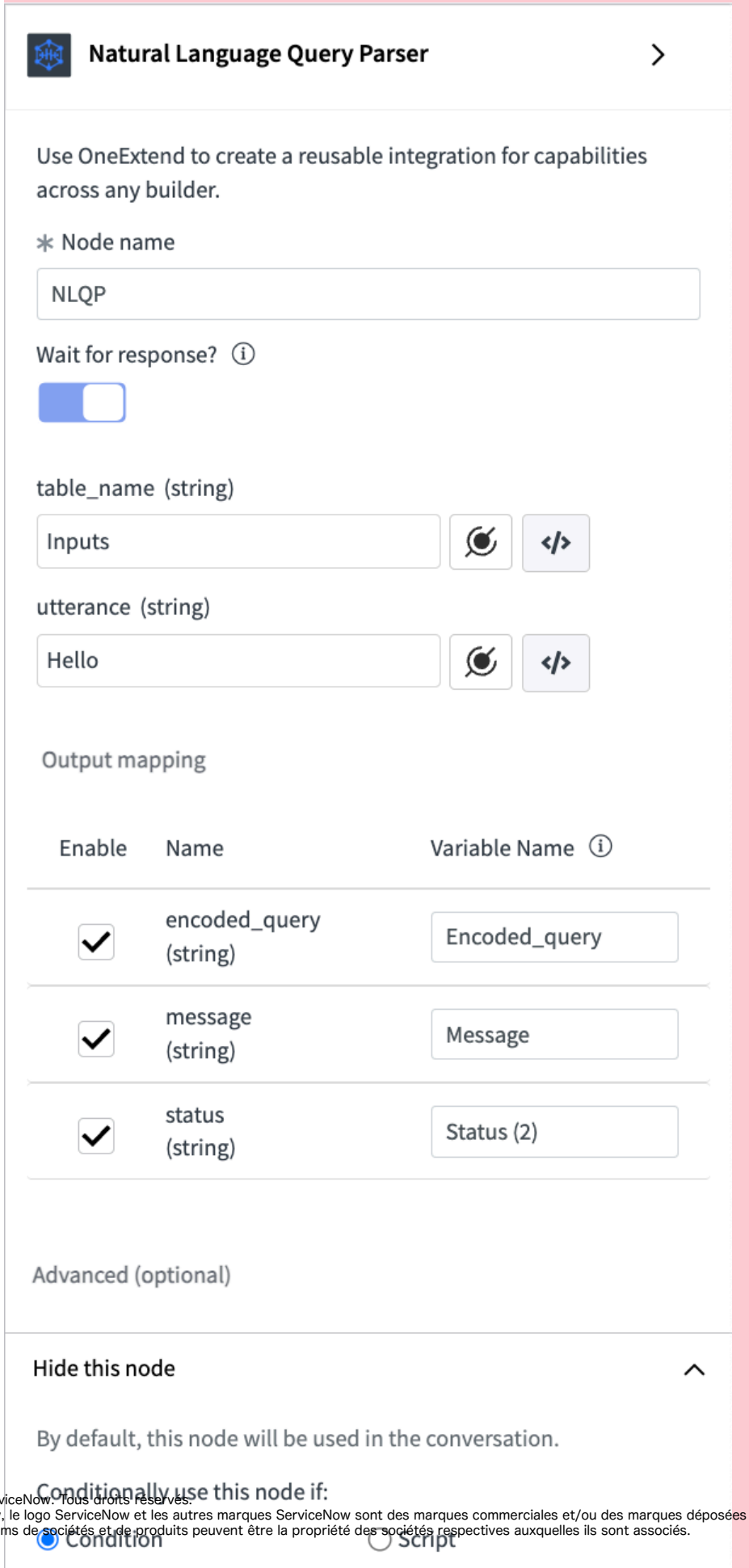
Spécifiez les propriétés de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de l'analyseur.
Mappage d'entrée	
Attendre la réponse ?	Commutez pour attendre une réponse de l'action avant de poursuivre 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 saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Statut	État de la requête. Sélectionnez **Activer** pour activer et saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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 des propos diffamatoires

Utilisez la fonctionnalité Concepteur d'agent virtuel de filtrage des grossièretés pour empêcher le langage indésirable d'entrer dans vos Agent virtuel conversations.

Propriétés de l'aptitude de filtrage de vulgarité

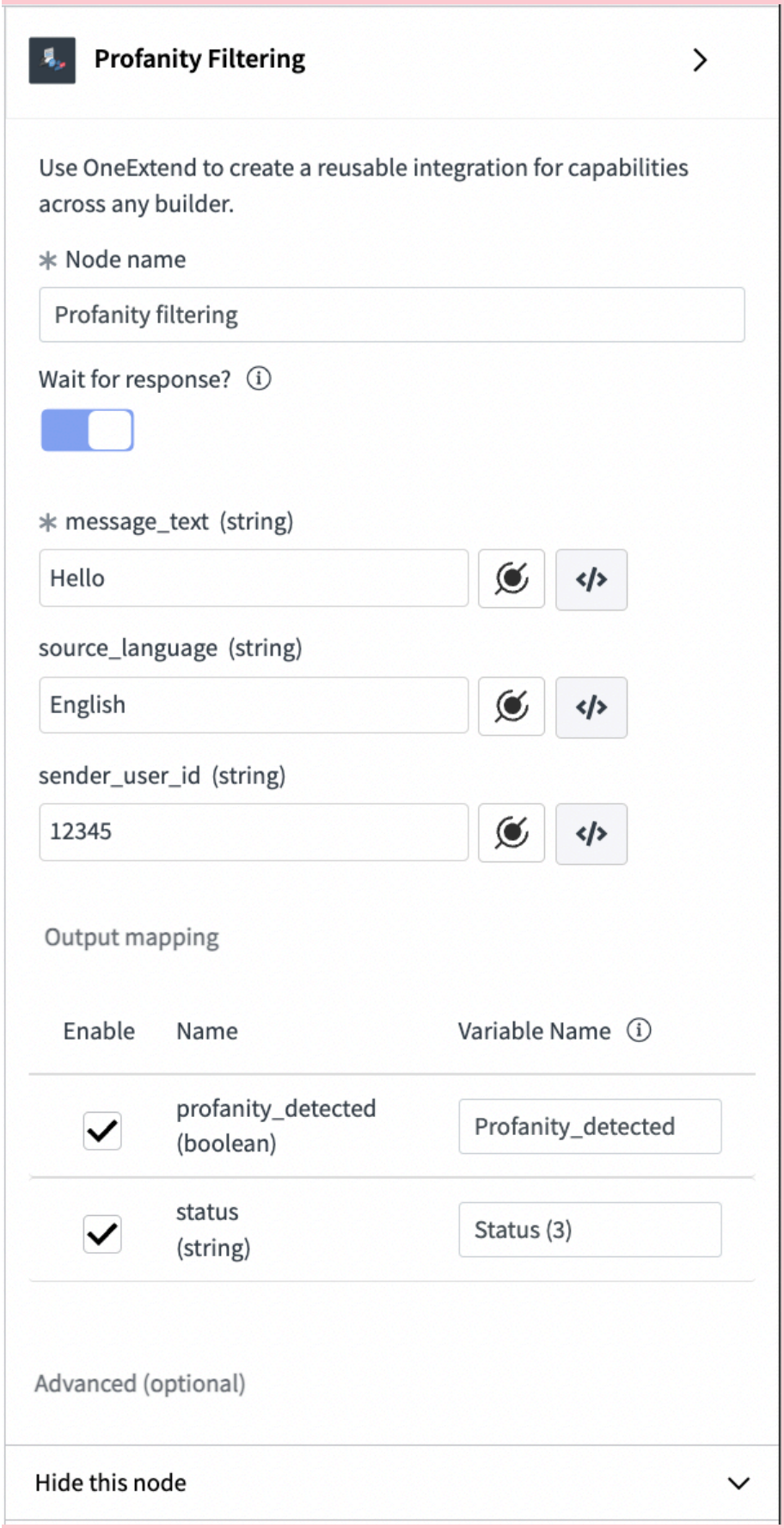
Spécifiez les propriétés de l'action de flux pour le nœud que vous souhaitez créer.

Propriété	Description
Nom du nœud	Nom du nœud de filtrage des injures.
Mappage d'entrée	
Attendre la réponse ?	Commutez pour attendre une réponse de l'action avant de poursuivre la conversation.
Texte du message	Message texte contenant potentiellement des grossièretés.
Langue source	Langue dans laquelle le message est remis.
ID utilisateur de l'expéditeur	ID de l'utilisateur qui envoie le message.
Mappage de sortie	
Propos diffamatoires détectés	Booléen indiquant si le a détecté un Agent virtuel langage grossier. Sélectionnez **Activer** pour activer et saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Statut	État de la langue indésirable filtrée. Sélectionnez **Activer** pour activer et saisissez un nom de variable personnalisée sous lequel stocker la valeur si vous le souhaitez.
Avancés	
Masquer ce nœud	
Afficher conditionnellement ce nœud si	Instruction de condition sans 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.

Agent virtuel utilise un système de file d'attente pour traiter les messages entrants provenant de canaux asynchrones. Les threads de l'agent dédié extraient de cette file d'attente et traitent les messages dans leurs propres transactions. Cela permet Agent virtuel de s'adapter au volume de trafic. Agent virtuel Les transactions s'exécutent comme non interactives (la méthode `gs.isInteractive()` scriptable renvoie la valeur Faux).

Différents rôles et tables sont disponibles lorsque vous activez Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Installé avec Agent virtuel. L'Agent virtuel dispose également d'une politique de conservation des données pour gérer la taille des tables. Pour plus d'informations, voir Gestion des données dans Interfaces conversationnelles

Les rubriques de référence technique 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 tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

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

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

Séparation de domaine vous permet de 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 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, les rubriques et les composants peuvent être affectés à un domaine donné dans Agent virtuel. Les utilisateurs au sein d'un domaine ne peuvent accéder qu'aux Agent virtuel conversations qui sont associées à leur domaine. Cela signifie que les utilisateurs d'un domaine ne peuvent pas accéder aux données ou aux fonctionnalités appartenant à un autre domaine, y compris Agent virtuel les conversations. En outre, les administrateurs affectés à un domaine ne peuvent pas voir ni gérer 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 dans d'autres domaines, ce qui garantit une séparation et une sécurité complètes.

L'application Séparation de domaine convient aux clients ayant l'une des exigences suivantes :

- Vous devez appliquer une 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) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.
- Séparez les données entre les clients ou les sous-organisations.
- Le champ d'application de la session est défini lors de l'établissement de la session dans le domaine répertorié dans l'enregistrement utilisateur de l'utilisateur. Les utilisateurs peuvent modifier manuellement le champ d'application de leur domaine de 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'étendre 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. Lorsqu'il examine un enregistrement d'incident à partir du domaine ACME, l'utilisateur peut choisir d'étendre 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 utilisé, 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 widget de messagerie instantanée, 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 Prise en charge de domaine - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Pour plus de détails, voir Request domain separation .

Configuration avec Séparation de Agent virtuel domaine

Marques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fournisseurs de services peuvent créer une configuration de personnalisation 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 la 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 de domaine parent.

Paramètres NLU

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 du domaine pour 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 au sein 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 fournisseurs de services peuvent effectuer les actions suivantes :

- Activez Agent virtuel les modules d'extension de conversation ou les applications de stockage pour d'autres ServiceNow applications d'entreprise, telles que ITSM, CSM ou HRSD, afin d'activer des rubriques prédéfinies pour le sous-domaine.
- Affectez des rôles sur un sous-domaine particulier pour contrôler les rubriques pouvant être exécutées par les utilisateurs.

Les utilisateurs administrateurs affectés au sous-domaine peuvent effectuer les actions suivantes :

- Créez des rubriques dans l'instance.
- Être connecté au domaine global et emprunter l'identité d'un utilisateur dans le sous-domaine.
- Publier toutes les rubriques disponibles dans le sous-domaine dans les widgets de messagerie instantanée et les applications de messagerie.

Séparation de domaine dans le canal de widget de messagerie instantanée

Le widget de messagerie instantanée ne prend pas en charge Séparation de domaine. Toutefois, vous pouvez fournir une expérience de messagerie instantanée séparée par domaine dans le canal de widget de messagerie instantanée à l'aide de portails distincts et séparés par domaine. Par exemple, vous pouvez créer deux portails de support distincts qui sont limités à des domaines distincts. Utilisez les `domain_id` dans le script du portail pour désigner le domaine. Ce paramètre est transmis comme paramètre dans l'URL `sysparm_domain_id` du portail.

Traduction automatique

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

Pour configurer le portail, reportez-vous à la section Associer un ID de domaine à un portail de messagerie instantanée.

Pour plus d'informations 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

L'instance séparée par domaine a un enregistrement de configuration pour Slack, Microsoft Teams, Workplace ou Facebook Messenger.

Les clients du sous-domaine accordent une licence Slack, Microsoft Teams ou 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 Intégration Agent virtuel 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.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

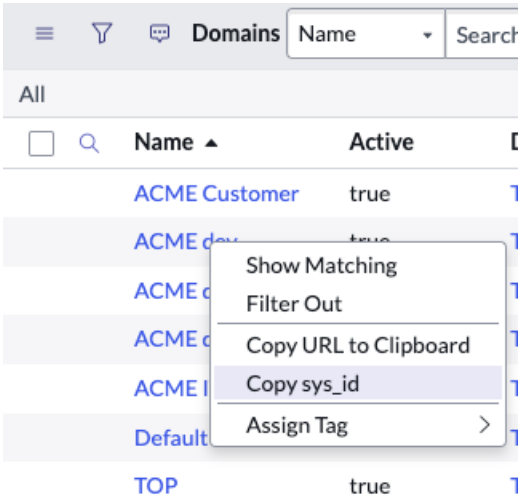
Les éléments de la plateforme Service Portal tels que les paramètres, les portails, les pages et les widgets ne sont pas séparés par domaine. Toutefois, les données dans les widgets s'affichent lorsqu'elles sont basées sur le domaine approprié. Pour offrir différentes expériences, les administrateurs doivent créer des portails de services distincts, chacun avec des URL uniques, vers lesquels ils peuvent rediriger les utilisateurs. Pour une expérience de messagerie instantanée séparée par domaine dans le canal du widget de messagerie instantanée, créez un portail et utilisez le paramètre dans l'URL `sysparm_domain_id` pour désigner le domaine. Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel Paramètres d'URL.

Procédure

1. **Facultatif :** Créez un nouveau domaine et affectez-lui des rôles selon les besoins.
2. Copiez l'ID système du domaine.
   a. Accédez à la **Tous** > **Administrateur de domaine** > **Domaines**.
   b. Sélectionnez le nom d'un domaine avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Copier sys_id**.

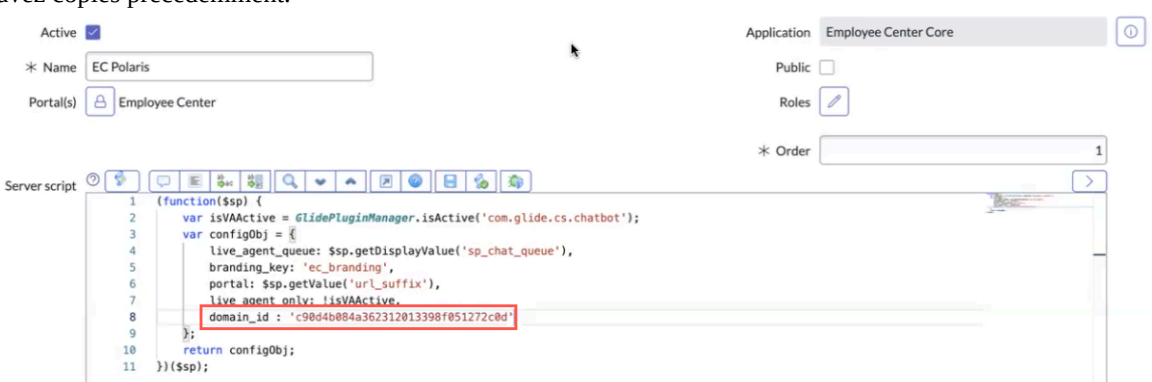
Traduction automatique

© 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 **Tous** > **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 modifications.

Résultats

Le *`sysparm_domain_id`* paramètre est transmis dans l'URL du portail.

Agent virtuel Enregistrements d'interaction

Chaque fois qu'une conversation a lieu Agent virtuel , 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 actifs.

Table Interactions [interaction]

Chaque conversation d'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 des conversations qui se produisent sur les canaux de messagerie pris en charge : widget de messagerie instantanée, application mobile native et intégrations de messagerie.

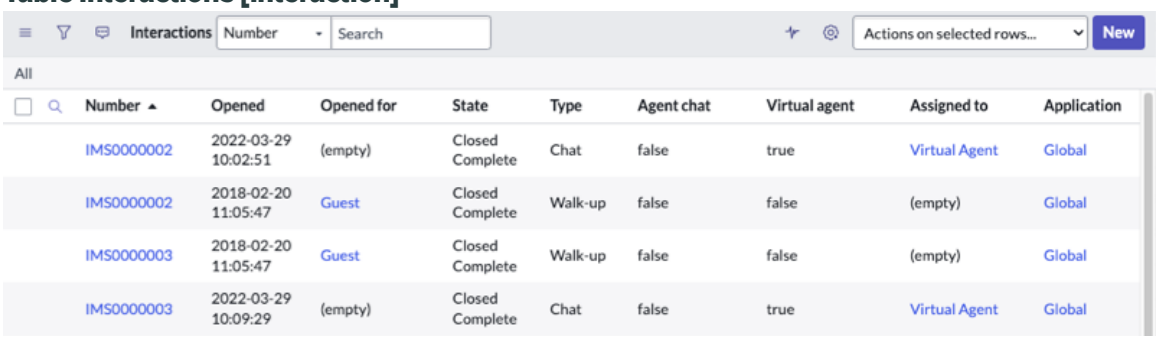
Traduction automatique

© 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'agent et utilisez Support de Connect ce module d'extension.

Ces enregistrements d'interaction fournissent aux administrateurs Agent virtuel , aux agents et aux gestionnaires de support un moyen pratique de consulter ce qui s'est passé au cours d'une conversation. Les enregistrements fournissent également un moyen rapide de voir le type de conversations qui se produisent : Agent virtuel, transferts d'agent actif vers Messagerie instantanée d'agent et transferts d'agents actifs vers Support de Connect.

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 ont des Agent virtuel conversations et des transferts d'agent actif vers Messagerie instantanée d'agent.

- Lorsqu'une transcription de conversation pour le chat en direct dépasse 4 000 caractères, la transcription est traitée comme une pièce jointe à l'enregistrement d'interaction.
- Les pièces jointes que l'utilisateur charge sont enregistrées dans la table Pièces jointes [sys_attachment], qui correspond à l'enregistrement d'interaction. Les pièces jointes sont automatiquement affichées dans le flux d'activité.
- Pour Agent virtuel les conversations qui ont un transfert d'agent actif vers Support de Connect, seule la Agent virtuel conversation est incluse dans la transcription de l'interaction. Les conversations Support de Connect entre agents actifs sont enregistrées dans le flux d'activité.

Champs clés dans la table Interactions

Pour afficher la table **Interactions**, accédez à Tout, puis saisissez 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 que prend 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. Paire #1 00:01-00:00 = 00:01

Traduction automatique

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

Champ	Description
	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 aux autres applications.
Affecté à	Nom du prestataire : nom de l'agent actif ou Agent virtuel
Domaine	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.
Ouvert	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 pour les 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 agent actif, agent réel à agent réel ou agent actif à file d'attente). Les valeurs valides sont les suivantes : • Positif • Neutre • Négatif • nul (aucune valeur évaluée) Cette valeur est également saisie dans le champ Table Aperçus de l'interaction.
État	La conversation déclare : • 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 différentes raisons 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 plus de détails sur les motifs de l'état, reportez-vous à Motifs des états Fermé terminé et Fermé abandonné.
Motif de l'état	Explications détaillées (motifs) des états de conversation 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 (virtuelle ou en direct).
Type	Type d'enregistrement d'interaction. Agent virtuel les conversations sont de type enregistrement Messagerie instantanée.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de l'enregistrement 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.

Champ	Description
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 rubrique démarre la conversation appropriée.

Motifs des états Fermé terminé et Fermé abandonné

L'Agent virtuel ferme les conversations terminées et abandonnées pour diverses raisons, selon que la conversation est destinée Agent virtuel à (VA) uniquement, Agent virtuel avec Agent actif (VA-LA) ou Agent actif (LA).

Table des interactions avec colonne Motif de l'état



Number	Opened	Opened for	State	State Reason	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000004	2022-03-29 18:17:17	(empty)	Closed Abandoned	Left Before Engagement	Chat	false	false	Virtual Agent

Le champ **Motif de l'état** fournit des détails sur les différentes façons dont une conversation se termine. Le tableau suivant décrit les motifs ainsi que le message associé affiché pour l'analyse de tableau de bord. Pour plus d'informations sur la manière de Agent virtuel gérer les Messagerie instantanée d'agent conversations inactives et les délais d'expiration par défaut correspondants, reportez-vous à la section Clôtures 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 conversation inactive de	Le demandeur a choisi d'être acheminé vers un agent actif (et non via une configuration avant messagerie instantanée), mais n'a pas interagi avec l'agent. Si la conversation a expiré et que la tâche planifiée s'est exécutée, l'état `Time Out Abandoned VA Conversations`d'interaction 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.

État	Motif de l'état	Agent virtuel	Agent virtuel et agent actif ou agent actif uniquement
		l'Agent virtuel après le délai d'expiration par défaut. • Délai d'expiration de la messagerie instantanée inactive de l'Agent virtuel : deux heures (par défaut) • Message du tableau de bord : VA fermé par le système : l'utilisateur ne s'est jamais engagé	Fermé abandonné avec aucune 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 en direct, 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 a interagi avec le bot (a saisi 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 de l'Agent virtuel fermée : deux heures • Message du tableau de bord : VA fermé par le système : pas de réponse de l'utilisateur	Le demandeur a interagi avec l'agent en direct, 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 après six minutes (par défaut). • Messagerie instantanée en direct inactive fermée : 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 a interagi avec le bot dans une rubrique, mais n'a pas répondu à la rubrique de configuration Anything Else, ou a choisi Oui pour continuer, mais n'a pas répondu. La *`Time Out Abandoned VA Conversations`* tâche ferme l'interaction après le délai d'expiration par défaut. • Messagerie instantanée inactive de l'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 a interagi avec le bot (a saisi 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 la recherche IA	Non applicable.
Fermé terminé	Agent terminé	Non applicable.	Une fois que le demandeur a commencé une conversation de messagerie instantanée avec un agent actif, celui-ci a activement fermé la conversation en sélectionnant **Terminer la messagerie instantanée**. Message du tableau de bord : LA fermé par l'agent : 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.

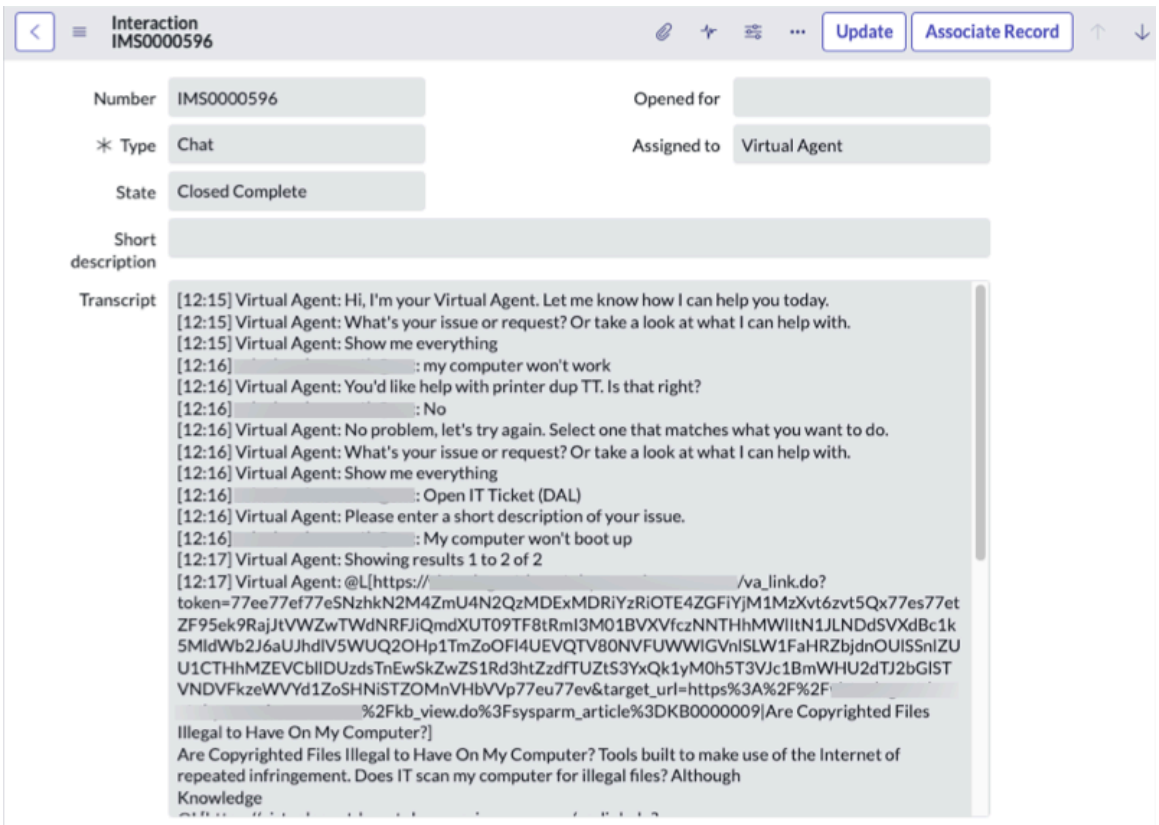
Traduction automatique

© 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 .

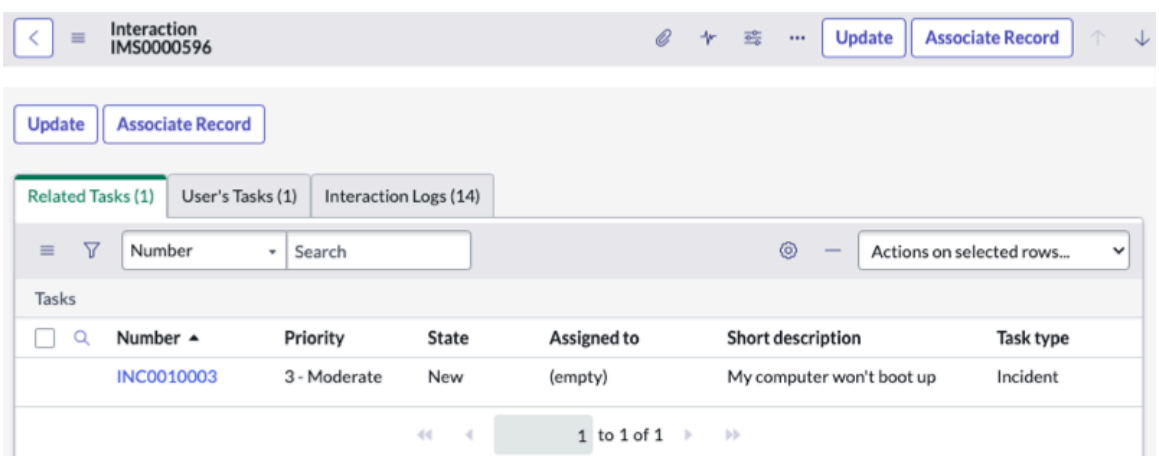
Transcription de la conversation

La transcription montre l'échange de dialogue entre l'agent (virtuel ou réel) 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.

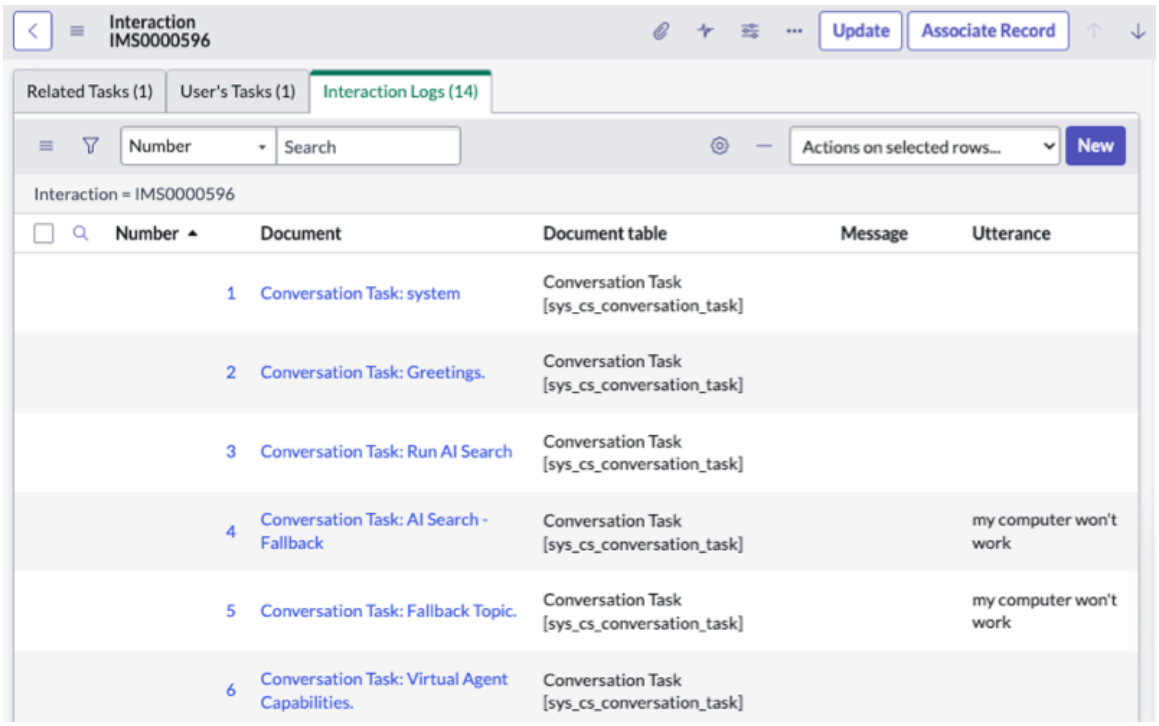


Journaux d'interaction

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

L'onglet **Journaux d'interaction** répertorie toutes les rubriques exécutées dans une conversation, y compris les rubriques de configuration et les rubriques exécutées par découverte de rubrique ou par sélection de l'utilisateur. Chaque élément de rubrique se voit attribuer un numéro indiquant l'ordre séquentiel dans lequel les rubriques s'exécutent.



Considérations de sécurité

Tous les utilisateurs peuvent consulter les informations contenues dans les transcriptions de conversation. Si vous devez contrôler l'accès aux enregistrements contenant des informations sensibles, vous pouvez utiliser des listes de contrôle d'accès (ACL) incluses dans le champ d'application 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 d'application et l'accès aux événements et Gérer l'accès restreint pour 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 et la méthode système suivants du Concepteur d'agent virtuel :

- 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 cette méthode système pour que les incidents, les tickets ou les demandes créés au cours d'une Agent virtuel conversation soient inclus dans la liste **des tâches connexes** 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 comme des 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 une salutation ou une confirmation scriptée. 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 des 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 affecté au nœud d'entrée.

Par exemple, une invite de saisie de texte intitulée `Première invite` comporte 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 utilisation dans la rubrique. La syntaxe de la variable est `vaInputs.myvar` où `myvar` est l'objet d'enregistrement. Pour plus de détails sur l'interrogation des ServiceNow tables pour renvoyer 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 de détails sur la remontée pas à pas dans un script, voir Exemples de remontée pas à pas .

Accéder aux variables d'entrée et d'enregistrement ServiceNow de l'utilisateur

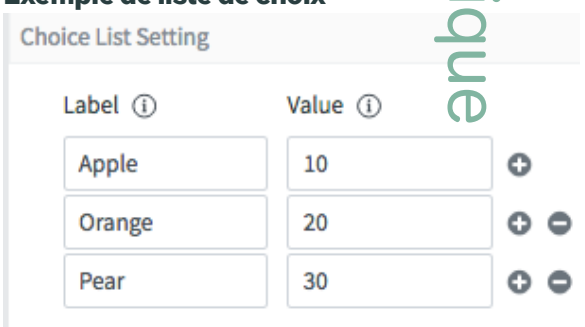
Utilisez des objets *`vaInputs`* pour accéder ServiceNow aux variables d'enregistrement dans les scripts. Par exemple, `vaInputs.myvar == « valeur attendue »`. Pour accéder aux valeurs des entrées utilisateur qui ne sont pas des enregistrements, utilisez `vaInputs.myvar.getValue()`.

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

Fonction de message REST	Description
`vaInputs.myvar == « valeur attendue »`	Évalue si myvar correspond à une valeur attendue. **Remarque :** Les valeurs des variables d'entrée utilisateur sont affecté à l'aide des contrôles d'entrée utilisateur. Ces valeurs ne peuvent pas être modifiées dans vos scripts. • La Yokohama version prend en charge d'autres ty de données. Pour plus d'informations, consultez de données d'entrée dans les Agent virtuel 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 pour une entrée utilisateur. Dans ce cas, myVar.getValue() renvoyait une valeur de 10, 20 ou tandis que myVar.getDisplayValue() retournait 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 service de prédiction remplit d'entités NLU extraites (la dissocie de la va d'entrée initiale). Par exemple, si l'utilisateur décide de changer son sur une invite de confirmation, vous pouvez dissoci

Traduction automatique

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

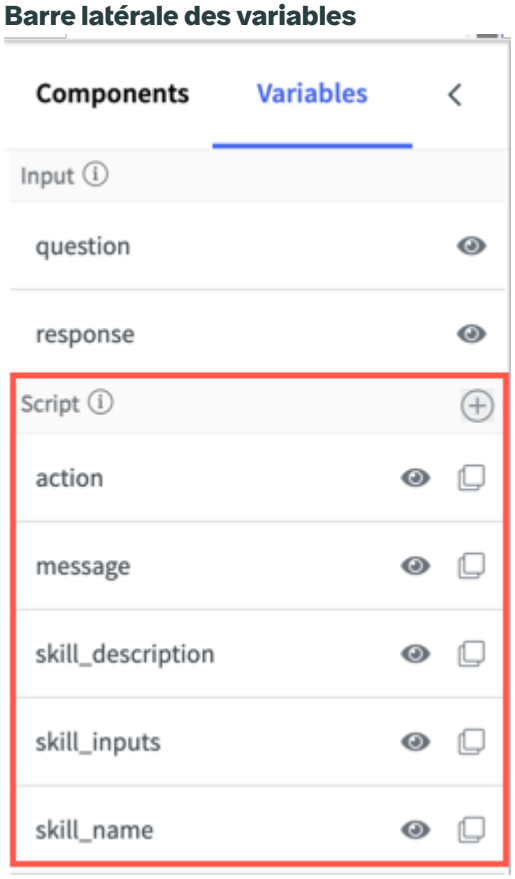
Méthodes valnputs (suite)

Fonction de message REST	Description
	la valeur de l'entité de la variable d'entrée. L'utilisa sera ensuite invité à nouveau lorsqu'il reviendra au nœud d'entrée correspondant. **Remarque :** NLU doit être activé dans la rubrique. Dans le Concepteu d'agent virtuel, sélectionnez l'onglet **Propriétés** à confi NLU. Pour plus d'informations sur la définition d'entités NLU , voir Entités .

Variables de script

Vous pouvez définir des variables de script pour des 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 dans Concepteur d'agent virtuel.

Barre latérale des variables



Remarque :
Les variables de script sont destinées à être utilisées par les auteurs de rubriques ayant des compétences de scripting avancées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 plus d'informations sur la définition d'une variable de script dans une rubrique, reportez-vous à la section 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 cadre 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 Agent actif variables peuvent être utilisées dans les scripts de rubriques. Ces variables sont notamment les suivantes :

- *application*
- *langue*
- *portail*
- *search_text*
- *short_description*

La syntaxe de la variable est vaContext.LiveAgent_myvar, où myvar est l'une des variables de contexte d'agent actif disponibles. Accédez à la variable à l'aide de vaContext.LiveAgent_myvar = valeur ;.

Pour utiliser Agent actif des variables dans les scripts de rubriques, ouvrez la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel. Dans l'onglet **Propriétés** , sélectionnez l'icône en forme de crayon à côté de **Variables de l'agent actif** pour les ajouter à la rubrique.

Pour en savoir plus sur les variables de contexte d'agent actif incluses avec Agent virtuel, reportez-vous à la section Variables de contexte de chat d'agent en direct.

Méthodes vaVars

Fonction de message REST	Description
vaVars.global_utterance	Mises à jour lorsque le sélecteur de compétences s'affiche et qu'un énoncé est saisi.

Méthodes vaSystem

Vous pouvez utiliser des méthodes de l'objet vaSystem pour effectuer diverses tâches. Voici quelques-unes de ces tâches :

Traduction automatique

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

- Joindre des images aux enregistrements.
- Accédez à la chaîne de recherche qui a été utilisée pour rechercher la rubrique actuelle.
- Vérifiez qu'un agent actif est disponible pour recevoir une conversation.
- Connectez l'utilisateur à un agent actif.

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 les Agent virtuel scripts de rubriques

Fonction de message REST	Description
`vaSystem.applyLinkTemplate(String sysId, String tableName, String actionName)`	Crée un lien externe spécifique à un portail.
`vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)`	Joignez ServiceNow des enregistrement à la liste des tâches connexes dans un enregistrement d'interaction Agent virtuel . Ces enregistrements sont mis à jour ou créés au cours d'une Agent virtu conversation.
`vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)`	Joindre une image téléchargée à un ServiceNow enregistrement. La méthode utilise les paramètres suivants : • mediaId : le chemin d'accès de l'imag à joindre. Pour utiliser une image sai par le client, utilisez getValue() sur u variable d'entrée d'image. Par exemp vaInputs.image_input.getVa(). • tableName : chaîne qui contient le no 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-vou section Transfert de Agent virtuel conversation agent actif.
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	Renvoie une valeur booléenne (vrai ou faux) indiquant si la conversation actuelle était conne un agent actif.
`vaSystem.getClosingMessage()`	Renvoie un message de clôture pour une conversation à partir de la propriété système : `com.glide.cs.general.closing_mes` (Le message est différent pour les applications messagerie tierces telles que Microsoft Teams Slack).
`vaSystem.getConversationId()`	Renvoie l'ID de conversation de la conversatio 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.

Méthodes utilisées dans les Agent virtuel scripts de rubriques (suite)

Fonction de message REST	Description
`vaSystem.getGreetingMessage()`	Renvoie un message d'accueil à partir du mess d'interface utilisateur avec la clé « Bonjour, je votre Agent virtuel. Dites-moi comment je peu 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. (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`syst
`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 agen actif, appelez cette méthode avant d'utiliser vaSystem.connectToAgent().
`vaSystem.isLiveAgentConfigured()`	Indique si la messagerie instantanée en direct e activée.
`vaSystem.resetAllEntities()`	Réinitialise toutes les entités enregistrées dans conversation.
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	Envoie immédiatement des messages en file d'attente.
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	Envoie une ligne de message de séparateur et renvoie le message de fermeture à partir de getClosingMessage().
`vaSystem.sendSystemMessage(Message de chaîne, booléen showAvatar)`	Envoie un message système et renvoie un mess salutations à partir de getGreetingMessage(
`vaSystem.sendTopicPickerControl(String topicSelectionMessage, String topicPickerButtonLabel)`	Envoie un contrôle de sélecteur de rubrique ave valeurs associées pour le message et l'étiquette bouton « Tout me montrer ».
`vaSystem.sendSkillPickerControl(skillSelectionMessage, args)`	Envoie le contrôle du sélecteur de compétences à l'utilisateur. skillSelectionMessage est le message a avant d'afficher le sélecteur. Le param args permet des options de configuratio 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.

Méthodes utilisées dans les Agent virtuel scripts de rubriques (suite)

Fonction de message REST	Description
	• hideSkillDetails masque le message d sélection de compétence. La valeur p défaut est false. • hidePromotedTopics masque les rubriques promues dans le sélecteur compétences. La valeur par défaut e false. • hideShowMeEverything supprime le b « Tout me montrer » du sélecteur de compétences. La valeur par défaut e false. • showNoSkillsConfigured affiche un message « Aucune compétence configurée » s'il n'y a aucune compé applicable. La valeur par défaut est f • appendPromotedSkillsToMsg ajoute une liste à puces des compétences promues au message de sélection de compétences. La valeur par défaut e true.
vaSystem.switchTopicByName()	Permet à l'utilisateur de passer de la rubrique de conversation actuelle au nom de la rubrique spécifiée. Le bouton **X** est disponible afin que l'utilisateur puisse mettre fin à la conversation. fois la rubrique terminée, l'utilisateur reprend l rubrique globale. Lorsque la conversation se te l'utilisateur peut sélectionner **Cliquez ici pou démarrer une nouvelle conversation** en la fenêtre de messagerie instantanée pour redém la rubrique. Le paramètre facultatif *resumeBehavi* spécifie la façon dont le flux de conversation reprend, comme suit : • Si *resumeBehavior=resume*, Agent vi reprend la rubrique d'appel. • Si *resumeBehavior=skip*, Agent virtu ignore la rubrique d'appel. Si *resumeBehavior* cette option n'est spécifiée, le comportement par défaut l'instance est utilisé.
vaSystem.switchTopicById(sysid)	Cette méthode est le sysid de *sys_cb_topic* permet à l'utilisateur de passer de la rubrique d conversation actuelle à l'ID de rubrique spécifi bouton **X** est disponible afin que l'utilisateur pu mettre fin à la conversation. Une fois la rubriqu

Traduction automatique

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

Fonction de message REST	Description
	terminée, l'utilisateur reprend la rubrique globa Lorsque la conversation se termine, l'utilisateu sélectionner **Cliquez ici pour démarrer un nouvelle conversation** en bas de la fenêtre messagerie instantanée pour redémarrer la rubr Le paramètre facultatif *resumeBehavi* spécifie la façon dont le flux de conversation reprend, comme suit : • Si *resumeBehavior=resume*, Agent vi reprend la rubrique d'appel. • Si *resumeBehavior=skip*, Agent virtu ignore la rubrique d'appel. Si *resumeBehavior* cette option n'est spécifiée, le comportement par défaut l'instance est utilisé.
vaSystem.topicDiscovery(Chaîne, searchTextOverride, booléen, keywordImpl)	Effectue la découverte de rubriques en fonction *searchTextOverride* terme du paramètre méthode utilise les paramètres suivants : • searchTextOverride : chaîne sur laque exécuter la découverte de rubriques. • keywordImpl : booléen qui détermine faut utiliser des mots clés.

Méthode qui peut être utilisée en dehors des Agent virtuel rubriques

Fonction de message REST	Description
sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<conversation sysId>)	Obtient la transcription de la conversation en cours Agent virtuel .

Types de données d'entrée dans les Agent virtuel rubriques

Vous pouvez définir des 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 Démarrer d'un contrôle personnalisé ou d'un bloc de rubriques.

Types de données dans Concepteur d'agent virtuel

La désignation de type de données permet Agent virtuel d'effectuer une validation secondaire sur les valeurs prévues NLU. Par exemple, si votre liste de choix contient du rouge, du blanc et du bleu, mais que le service de prédiction NLU renvoie du vert, l'entrée ne sera pas remplie d'emplacements, car ce n'était pas un choix 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

Traduction automatique

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

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 des 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 maximal de lignes** .
Array.Datetime	Séquence de valeurs de date et d'heure. Pour limiter le nombre de dates que les auteurs peuvent spécifier, utilisez le champ **Nombre maximum de lignes** . Cliquez sur **+** pour spécifier plusieurs valeurs par défaut.
Array.Reference	Séquence des enregistrements de table par sys_id. Sélectionnez une ServiceNow table dans le champ **Table** . Vous pouvez définir des conditions pour l'enregistrement renvoyé. Pour limiter le nombre d'enregistrements que les auteurs peuvent spécifier, utilisez le champ **Nombre maximum de lignes** . **Remarque :** Le `Array.Reference` type de données d'entrée dans Concepteur d'agent virtuel correspond au type de données d'entrée `List.[Table]` 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, imprimante, ordinateur et moniteur.

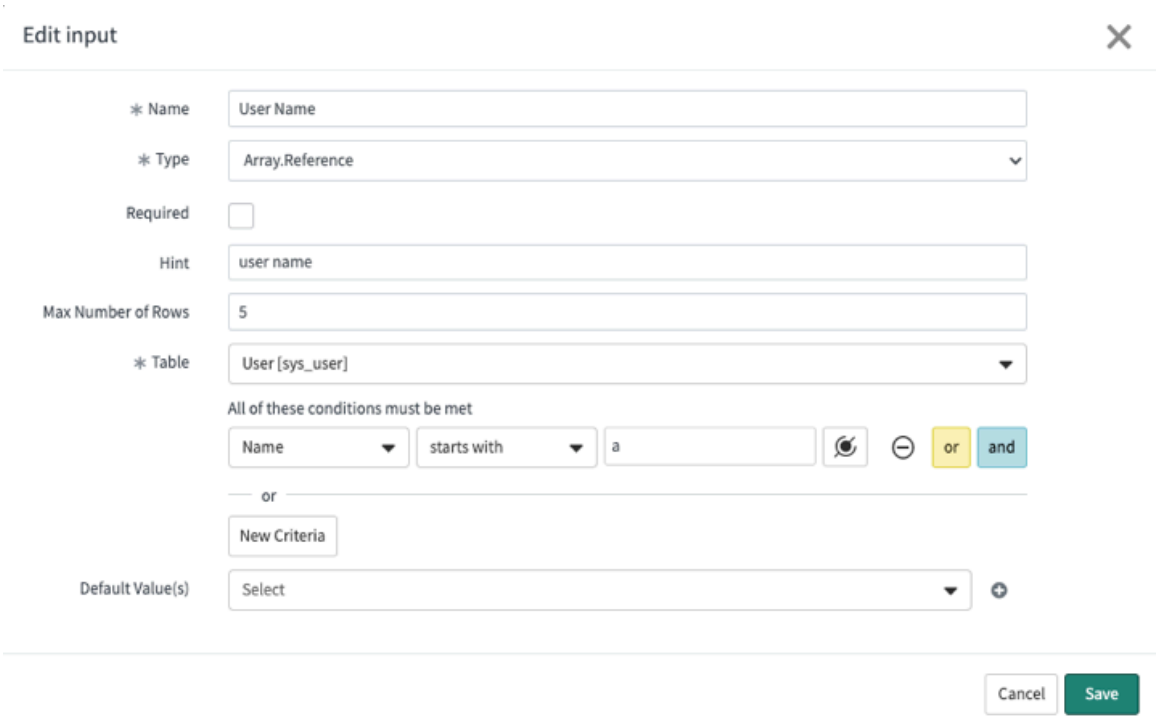
Remarque :
Les valeurs par défaut en double ne sont pas autorisées avec les types de données de tableau.

Exemple de définition du type de données

Cette variable d'entrée Array.Reference de nom d'utilisateur 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 **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.



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 NLU fournisseur de services ou fournies en dehors du champ d'application de la rubrique.

Les entités système sont activées par défaut dans les NLU modèles. Vous pouvez les afficher dans l'onglet **Entités** du modèle dans Console NLU.

GLOBAL. DATE entité système

Le sous-type DAY renvoie une chaîne de date précise à une date spécifique.

GLOBAL. Sous-type DATE = 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 est parti 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 date d'une semaine spécifique d'une année.

Traduction automatique

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

Utilisation	Exemple
Format	YYYY'W'WW
Expression régulière	\\d\\d\\d\\d\\d\\d\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith est parti la troisième semaine de 1999.
Valeur normalisée	1999W3

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK",
	"value":"1999W3"}
	}</pre>

Le sous-type MONTH renvoie une chaîne de date d'un mois spécifique d'une année.

GLOBAL. Sous-type DATE = MOIS d'utilisation

Utilisation	Exemple
Format	AAAA'M'MM
Expression régulière	\\d\\d\\d\\dM\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith est parti en février 1999.
Valeur normalisée	1999M02

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}
	}</pre>

Le sous-type YEAR renvoie une chaîne de date d'une année spécifique.

GLOBAL. Sous-type DATE = ANNÉE d'utilisation

Utilisation	Exemple
Format	AAAA
Expression régulière	\\d\\d\\d\\d
Exemple d'entrée	M. Smith est parti en 1999.
Valeur normalisée	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. Sous-type DATE = ANNÉE d'utilisation (suite)

Utilisation	Exemple

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 date d'une saison spécifique de l'année.

GLOBAL. Sous-type DATE = Utilisation de la SAISON

Utilisation	Exemple
Format	L'un des éléments suivants : • **Hiver** : YYYYWI • **Printemps** : YYYYSP • **Été** : YYYYSU • **Automne** : AAAA
Expression régulière	L'un des éléments suivants : • **Hiver** : \\d\\d\\d\\d\\dWI • **Ressort** : \\d\\d\\d\\d\\dSP • **Été** : \\d\\d\\d\\d\\dSU • **Chute** : \\d\\d\\d\\d\\dFA
Exemple d'entrée	M. Smith est parti à l'automne 1999.
Valeur normalisée	1999FA

Exemple de code	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value":
	"1999FA"}
	}

GLOBAL. Entité système TIME

Le sous-type TIME renvoie une chaîne d'heure précise à une heure et une minute.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 TIME = TIME 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 d’heure qui spécifie les parties de la journée.

GLOBAL. Sous-type TIME = utilisation PARTSOFDAY

Utilisation	Exemple
Format	L'un des éléments suivants : • **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 le matin.
Valeur normalisée	TMO

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY",
	"value": "TMO"}</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. Sous-type TIME = utilisation PARTSOFDAY (suite)

Utilisation	Exemple
	}

GLOBAL. DATE_TIME entité système

Le sous-type DATE_TIME renvoie une chaîne de date précise à une date et une heure spécifiques à une heure et une minute.

GLOBAL. Sous-type DATE_TIME = DATETIME utilisation

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 part 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" }

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 : • **Deuxième** : '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 : • **Deuxième** : s\\d\\d • **Minute** : m\\d\\d • **Heure** : h\\d\\d

Traduction automatique

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

Utilisation	Exemple
	• **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. Entité système EMPLACEMENT

Cette entité renvoie une chaîne d'emplacement.

GLOBAL. Utilisation de l'emplacement

Utilisation	Exemple
Format	Valeur de chaîne. Exemple : Santa Clara
Expression régulière	Non applicable.
Exemple d'entrée	M. Smith travaille à Santa Clara.
Valeur normalisée	Santa Clara

Exemple de code	{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}

GLOBAL. PERSONNE entité système

Cette entité renvoie 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.

Traduction automatique

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

GLOBAL. Utilisation d'ARGENT

Utilisation	Exemple
Format	Valeur de chaîne. Exemple : USD 2000
Expression régulière	Non applicable.
Exemple d'entrée	Montrez-moi des ordinateurs portables pour moins de 2000 $.
Valeur normalisée	2000 dollars EU **Remarque :** La valeur normalisée utilise le code pays ISO 3166 à trois lettres de la devise source.

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 renvoie 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 de mon compte.
Valeur normalisée	5.0

Exemple de code	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",</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.

Utilisation	Exemple

	<pre>"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>

GLOBAL. MATÉRIEL

Renvoie une chaîne matérielle.

Utilisation	Exemple
Format	Valeur de chaîne. Exemple : imprimante
Expression régulière	Non applicable.
Exemple d’entrée	Comment 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>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 NLU résultat de prédiction à l'aide de 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",
      "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",
```


Traduction automatique

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

```
            "score": 1
         },
   {
            "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
            "value": "Sunday",
            "normalization": { "type": "DATE",
               "subType": "DAY",
               "value": "1999-10-01"
             },
            "score": 0.87
         }
      ]
   }
  ]
}
```


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 le Agent virtuel widget de messagerie instantanée

Le Agent virtuel widget de messagerie instantanée est pris en charge pour une utilisation dans des portails ou incorporé dans des pages tierces. Les paramètres système suivants contrôlent le contenu de la conversation affiché dans le widget de messagerie Agent virtuel instantanée.

Paramètre	Description	Exemple
sysparm_branding_key	Applique une configuration des marques de messagerie instantanée au client de messagerie instantanée Web. Valeur : clé de la marque pour la configuration	• Appliquez la configuration de la marque à une page de destination : `https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=<branding_key>` • Appliquez la configuration de la marque à un widget de messagerie instantanée incorporé : `https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=<branding_key>`
sysparm_default_topic	Définit la rubrique par défaut lors du lancement via la rubrique sys_ID.	`https://<instance_name>.service-now.com/$sn-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.

Paramètre	Description	Exemple
		web-client-app.do? sysparm_default_topic=<topic_sys_id>
sysparm_domain_id	Limite la messagerie instantanée à l'ID système spécifié pour un domaine.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do? sysparm_domain_id=<domain_sys_id>
sysparm_live_agent_only	Dirige l'utilisateur directement vers un agent actif, le cas échéant.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do? sysparm_live_agent_only=true
sysparm_load_active_only	Charge la conversation active actuelle. 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://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do? sysparm_load_active_only=true
sysparm_search_text	Définit le texte de recherche pour la conversation.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do? sysparm_search_text=<search_text> Par exemple, <search_text> est demande et ordinateur portable.
sysparm_skip_load_history	Ignore l'historique des messages précédent et démarre une nouvelle conversation. Valeurs : • true : ne charge pas l'historique des messages • false : charge l'historique des messages	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do? sysparm_skip_load_history=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.

Paramètre	Description	Exemple
	Remarque : Si le paramètre sysparm_skip_load_history est défini sur faux et que la sysparm_load_active_only est définie sur vrai, le sysparm_load_active_only charge la conversation active actuelle.	
sysparm_ preview_mode	Affiche la conversation en mode test.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=true
sysparm_requester_session_language	Indique la langue du demandeur pour la session de conversation lorsque Traduction dynamique pour Agent virtuel est installé et configuré.	https://<instance_name>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_requester_session_language=<code de langue à deux lettres>

Rétroaction sur la latence dans Agent virtuel

La *com.glide.cs.message.processing.enabled* propriété système avertit les demandeurs chaque fois que le grand modèle de langage de l'IA générative (LLM) traite leur demande dans le widget et Now Assist le panneau de messagerie Agent virtuel instantanée.

Messages de commentaires 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 l'activation de cette propriété système, les utilisateurs reçoivent une réponse temporaire pour indiquer 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 :

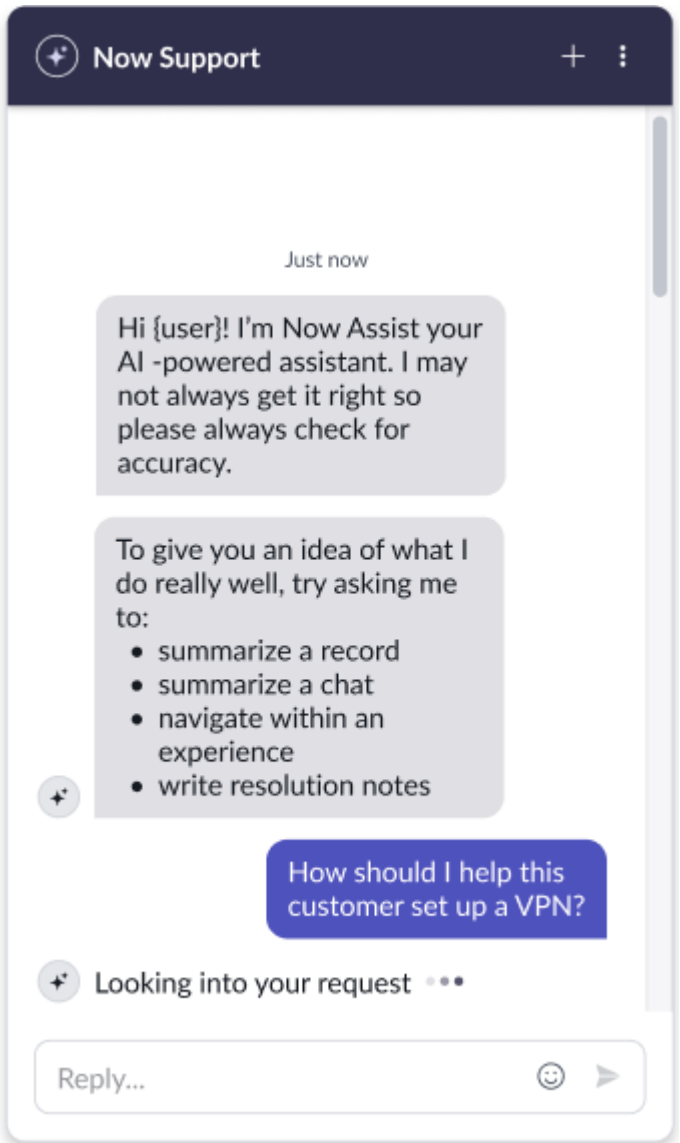
- Examen de votre demande...
- Examen des détails clés...
- Rassemble les informations nécessaires...

Les messages de retour de latence ne peuvent pas être personnalisés et disparaissent après que le LLM a généré une réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'un message de commentaire sur la latence



Now Assist dans Agent virtuel

Utilisez les compétences de l'IA générative dans vos expériences conversationnelles. Now Assist utilise Agent virtuel 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.

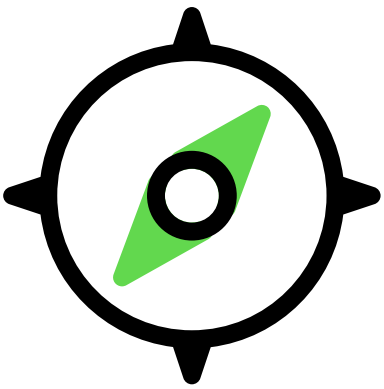
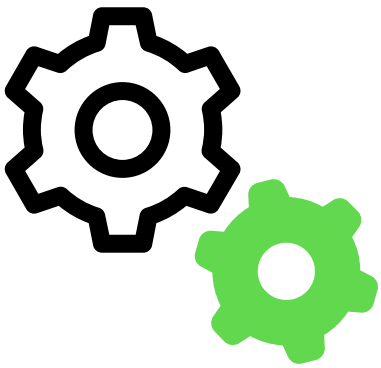
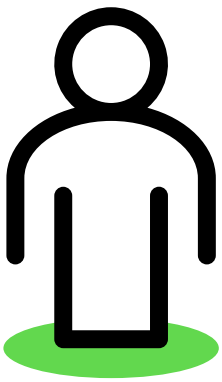
Premiers pas

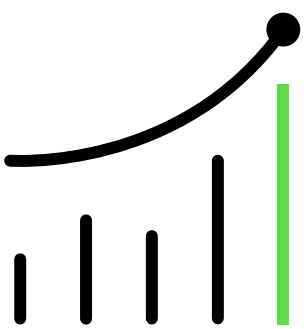
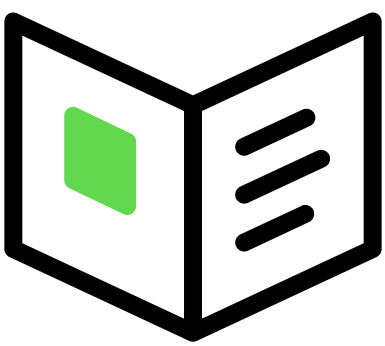
Pour découvrir la création d'un agent virtuel avec Now Assist, regardez cette vidéo.

https://player.vimeo.com/video/995581833?h=177e4bc9f8&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.

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez les compétences d’IA générative disponibles dans Now Assist .Agent virtuel	Activez Now Assist et configurez les compétences de Agent virtuel l’IA générative.	Découvrez l’expérience conversationnelle du demandeur.

Analyser	Référence
	
Surveillez les performances de Now Assist dans .Agent virtuel	Obtenir des détails sur l’entrée de l’utilisateur et les réponses de l’agent pris en charge par 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.

Important :

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

Dépannage et demande d'aide

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

Limitations de l'IA

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

Traitement des données

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

Collecte de données

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

Pour plus d'informations, consultez le Now Assist documentation .

Explorer Now Assist dans Agent virtuel

Now Assist Il Agent virtuel utilise de grands modèles de langage (LLM) et des compétences d'IA générative pour améliorer les taux de déviation et réduire la quantité de travail Compréhension du langage naturel nécessaire à la découverte de rubriques (NLU).

Now Assist fonctionnalités de l'IA générative à Agent virtuel. L'utilisation de LLM pour la découverte de rubriques simplifie la quantité d'installation et de configuration requise 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 spécialisés. Des problèmes ou des 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 dans Concepteur d'agent virtuel. Pour plus d'informations sur la migration des rubriques, reportez-vous à la section Migration des NLU rubriques /mot clé Agent virtuel vers les rubriques LLM.

Utilisez la configuration guidée pour configurer Now Assist en Agent virtuel quelques minutes. Aucune expertise n'est nécessaire pour lancer l'expérience. Pour plus d'informations, consultez Assistants de configuration.

Now Assist dans Agent virtuel est disponible via les portails sur le widget de messagerie instantanée, l'application mobile et Microsoft Teams.

Now Assist compétences dans Agent virtuel

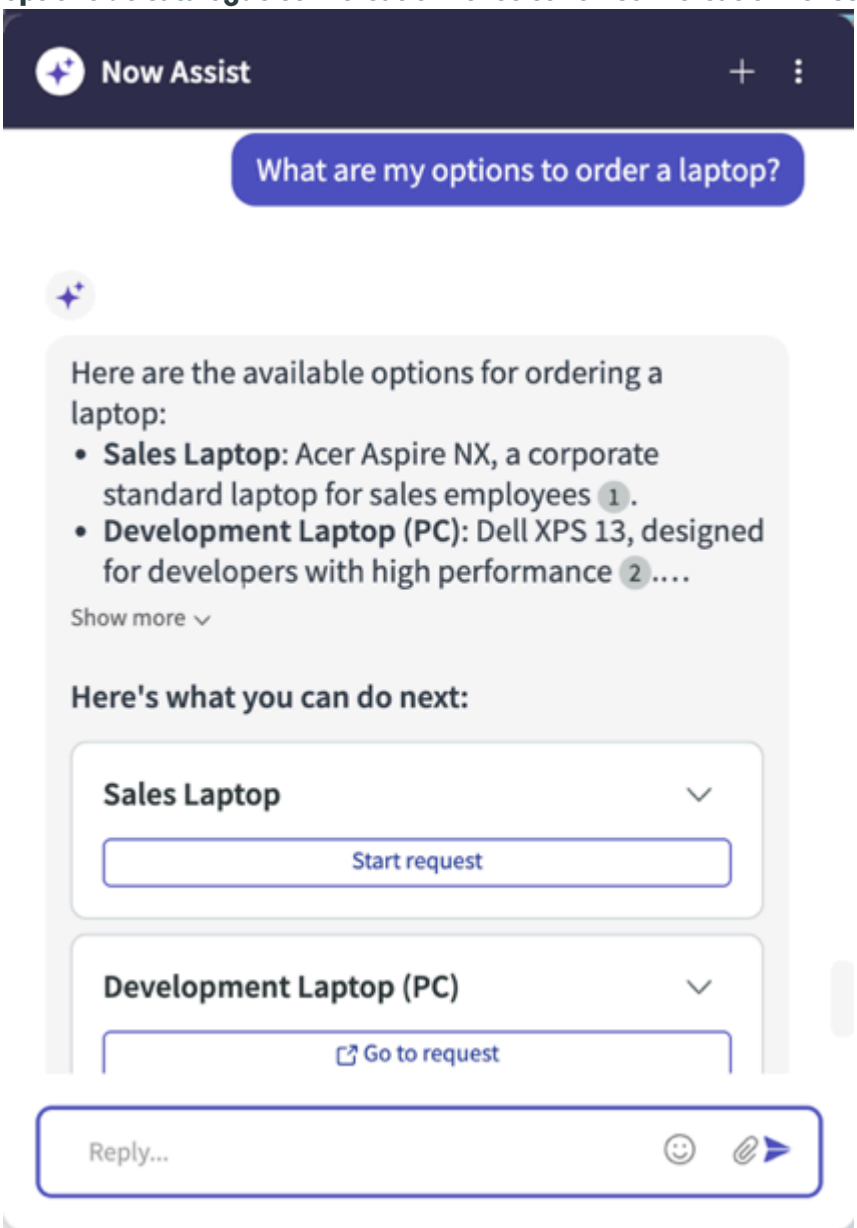
Now Assist compétences dans Améliorez l'expérience utilisateur en les combinant Recherche IA à Agent virtuel la messagerie instantanée. Ces compétences peuvent améliorer la résolution Agent virtuel des problèmes et réduire les déviations vers un agent actif.

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 envoie une réponse synthétisée avec des éléments d'action possibles. Les requêtes peuvent s'appliquer à la fois aux recherches d'informations et aux demandes 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.

Exemple de réponse synthétisée de la messagerie instantanée standard avec des options de catalogue conversationnelles et non conversationnelles



La Now Assist compétence Résultats Genius pour les questions-réponses montre aux utilisateurs la meilleure réponse possible à une requête, sous la forme d'options exploitables affichées avec les résultats. Le bot peut générer des réponses en fonction de ce qu'il a trouvé, ou renvoyer des options ou des liens exploitables. Les utilisateurs ont la possibilité d'afficher plus de résultats selon leurs besoins.

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 mobile. L'utilisateur peut ensuite fournir plus d'informations pour affiner la recherche. Par exemple, ils peuvent affiner leur demande sur un iPhone bleu de 256 Go. Ils peuvent même demander un nouvel élément à la place, tous dans la même conversation, et l'IA générative crée ses réponses en langage naturel.

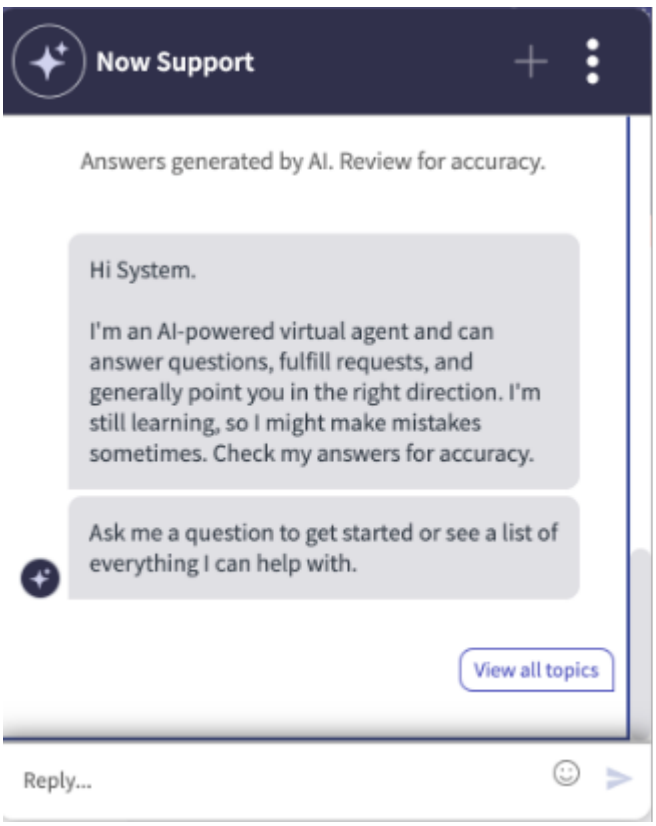
La Now Assist compétence Rubriques permet aux administrateurs de créer des rubriques LLM pour Now Assist dans .Agent virtuel Pour plus d'informations, consultez Assistants LLM. Activez la Now Assist compétence Rubriques dans la Now Assist configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Assistants 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.

Pour obtenir d’autres exemples de conversation avec Now Assist dans , reportez-vous à Agent virtuel la section Utiliser Now Assist dans Agent virtuel.

Exemple d’option Afficher toutes les rubriques de la messagerie instantanée standard



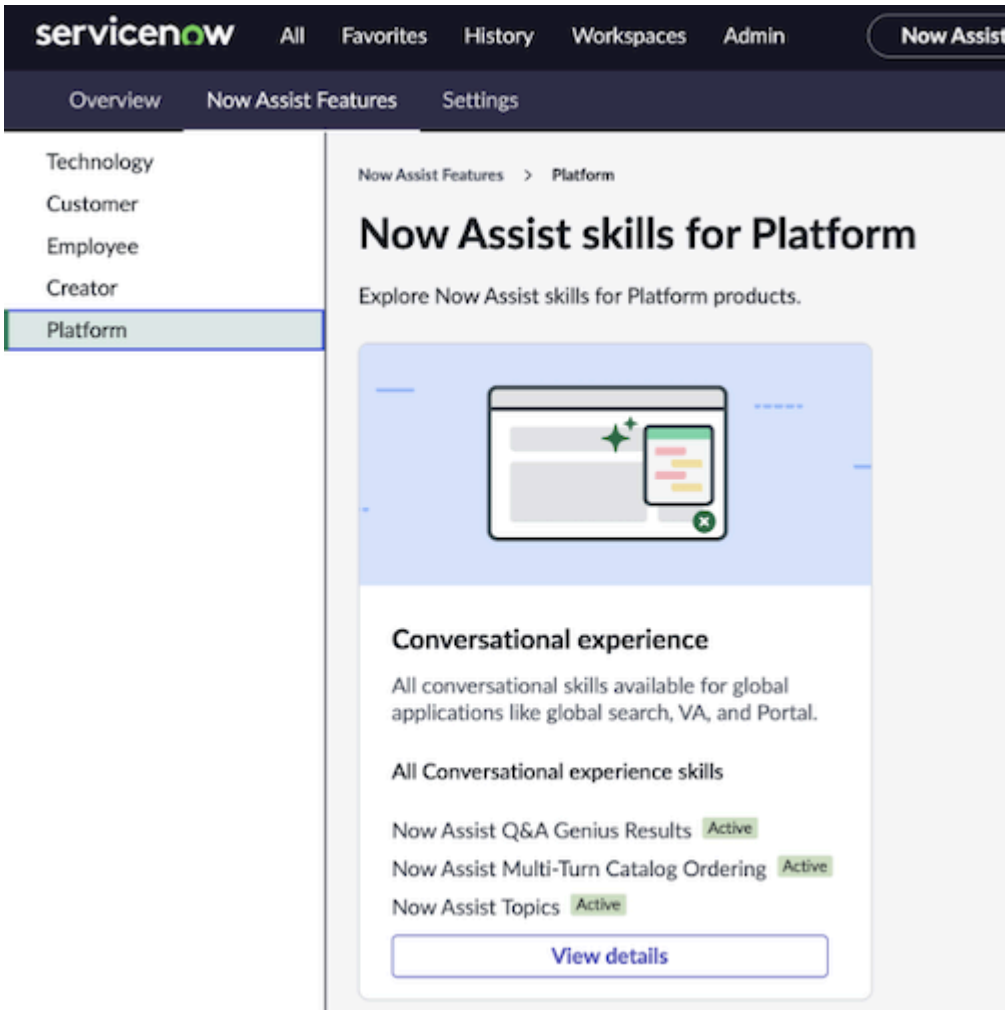
Now Assist dans Agent virtuel sont disponibles dans la Administrateur Now Assist console. Pour toutes les fonctionnalités de catalogue dans la fenêtre de messagerie instantanée, activez l’expérience d’IA générative pour les soumissions de demandes d’éléments de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans la demande du catalogue conversationnelle.

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 de compétences.

Traduction automatique

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

Now Assist dans Agent virtuel les compétences dans la Administrateur Now Assist console



Avantages

Now Assist dans Agent virtuel fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Configurez Now Assist en Agent virtuel quelques minutes, à partir de la Interfaces conversationnelles console ou de la Administrateur Now Assist console.	Expérience de configuration guidée	virtual_agent_admin ou administrateur
Now Assist Les compétences peuvent être activées dans la configuration guidée.	Activate a Now Assist skill	virtual_agent_admin ou administrateur
Déployez-le Now Assist sur Agent virtuel plusieurs portails à l'aide du widget de messagerie instantanée, de l'application mobile et Microsoft Teams.	Assistants de configuration	virtual_agent_admin ou administrateur
L'IA générative améliore l'expérience de recherche de l'utilisateur en lui permettant de générer des réponses et en lui permettant de sélectionner l'option **Afficher plus de résultats** pour une nouvelle recherche.	Compétence de résultats Genius des questions-réponses Now Assist	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
Donnez aux utilisateurs dans la messagerie instantanée l'accès aux options disponibles dans le Catalogue de services.	Compétence de commande de catalogue multi-tours Now Assist	Demandeurs
Now Assist Permet Agent virtuel de passer facilement d'une requête à l'autre, en utilisant un langage simple lorsque de nouvelles requêtes sont faites dans la même conversation.	Changement de rubrique en cours pendant les Now AssistAgent virtuel conversations	Demandeurs
Surveillez les mesures de performances pour Now Assist à Agent virtuel 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 in Agent virtuel) à partir de la Administrateur Now Assist console.	Overview tab in Now Assist Admin	virtual_agent_admin ou administrateur

Assistants LLM

Les assistants LLM aident à la découverte de rubriques de modèle de langage volumineux (LLM). L'assistant Now Assist intégré Agent virtuel est l'assistant LLM par défaut créé pendant la configuration guidée des assistants d'interfaces conversationnelles.

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 d'accueil via **l'assistant de test**. L'option **Tester l'assistant** s'affiche uniquement si un assistant est sélectionné dans la page d'accueil Sélectionnez le filtre **de l'assistant** .

Lors de l'utilisation du filtre **Assistant de sélection** , 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 d'accueil de **l'assistant de sélection** filtrée. Les blocs de rubriques imbriqués ou les contrôles personnalisés n'apparaissent pas dans la vue de page d'accueil filtrée, sauf s'ils sont directement associés à un assistant LLM. Pour en savoir plus sur les rubriques de test de LLM, reportez-vous à la section Test des rubriques LLM. Lorsqu'une rubrique est associée à un seul assistant LLM, la liste déroulante Assistant utilise par défaut le nom de cet assistant. Si vous avez plusieurs assistants, sélectionnez l'assistant avec lequel vous souhaitez travailler dans 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 page d'accueil Concepteur d'agent virtuel , il y a une option Paramètres **de l'assistant** dans le panneau latéral. Utilisez cette option pour naviguer rapidement vers la page Assistants Interfaces conversationnelles afin d'examiner ou de mettre à jour vos assistants LLM. Pour plus d'informations sur la configuration guidée, reportez-vous à la section Assistants de configuration.

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 **Actifs** > **Inclus dans la découverte des rubriques**. Après

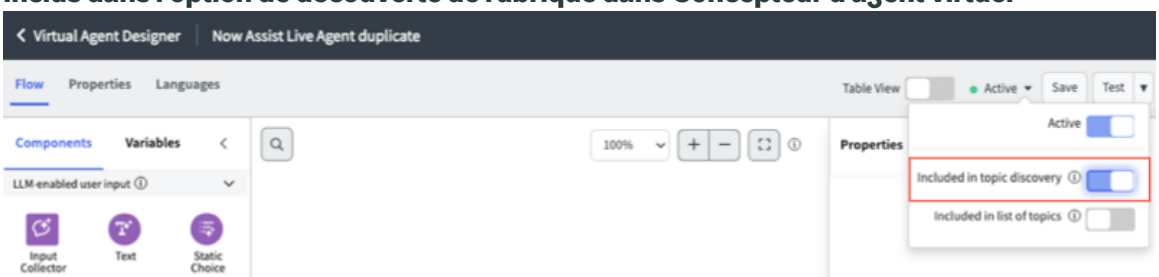
Traduction automatique

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

avoir activé le bouton bascule **de découverte Inclus dans la rubrique** , la rubrique est alors accessible.

Vous pouvez également rendre une rubrique détectable sur la page d'accueil une fois que vous avez créé une rubrique LLM et que vous l'avez associée à un assistant. Sélectionnez l'icône ⋮ Actions supplémentaires sur cette ligne en regard de votre rubrique, puis sélectionnez **Détectable**. Une coche apparaît à côté du texte pour indiquer que la rubrique est maintenant détectable.

Inclus dans l'option de découverte de rubrique dans Concepteur d'agent virtuel



Assistants primaires et secondaires

Les assistants primaires et secondaires fournissent un cadre de travail permettant la circulation d'informations entre différents assistants, avec la possibilité de configurer différentes expériences, telles que la configuration de la recherche, le message d'accueil, la personnalisation et les canaux. Le résultat est une expérience transparente et intégrée pour l'utilisateur.

Now Assist Dans Agent virtuel les assistants peut être défini comme un assistant principal et lié à un ou plusieurs assistants secondaires. Un assistant primaire hérite des sources d'informations des assistants secondaires. Lorsqu'un utilisateur s'engage avec un assistant primaire, il comprend la requête et répond à la question, même si les sources d'informations requises se trouvent dans les assistants secondaires. Pour Graphique de connaissances, cependant, des configurations doivent être effectuées pour chaque assistant.

[store-future: BEGIN review]Pour plus d'informations, consultez Knowledge Graph .[End]

Un assistant primaire utilise les sources de recherche des assistants secondaires. Pour configurer vos assistants principal et secondaire, reportez-vous à la section Assistants de configuration.

Les informations qui sont et ne sont pas partagées lors de la liaison des assistants primaires et secondaires comprennent :

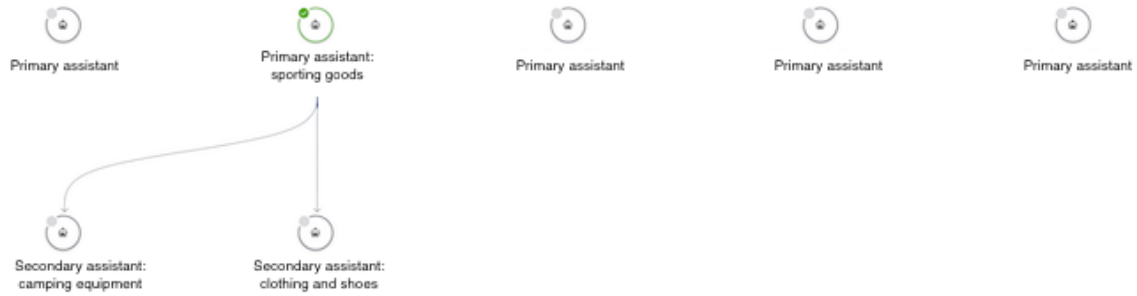
- Application de recherche : L'assistant principal utilise ses propres paramètres.
- Compétences Now Assist : l'assistant principal utilise ses propres marqueurs d'activation, quelle que soit la configuration de l'assistant secondaire.
- Mots vides : en cas de conflit entre l'assistant principal et l'assistant secondaire, la valeur la plus récente *sys_updated_on* est utilisée.
- Base de connaissances Condition de boost : Le profil principal doit refléter les règles de tous ses assistants secondaires.

L'utilisation d'assistants primaires et secondaires est utile si différentes unités commerciales créent et gèrent leurs propres assistants, mais souhaitent avoir des liens entre les assistants pour partager efficacement des informations.

Traduction automatique

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

Exemple de workflow agentique des assistants primaires et secondaires



Applicabilité au niveau d'assistant

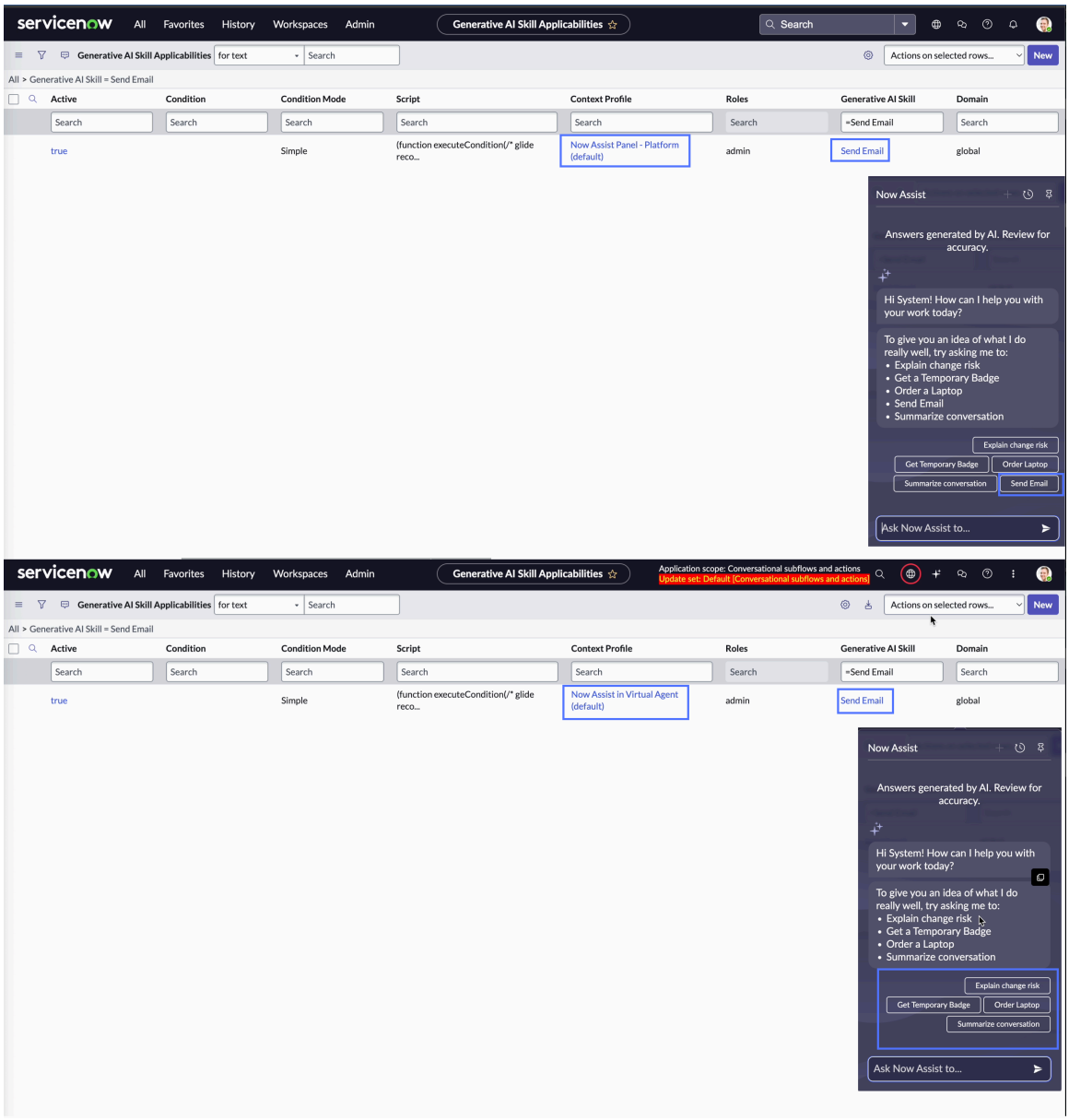
Vous pouvez également contrôler l'applicabilité d'une compétence d'IA générative par assistant. Lorsque l'applicabilité est définie, la compétence ne sera appliquée qu'à un assistant spécifique. Pour définir l'applicabilité de la compétence :

1. Accédez à **Tout** et saisissez **sys_gen_ai_skill_applicability.list**
2. Dans la table Applicabilités des compétences de l'IA générative, recherchez la compétence pour laquelle vous souhaitez définir l'applicabilité.
3. Dans la colonne **Profil du contexte** , sélectionnez l'assistant pour lequel vous souhaitez accéder à la compétence sélectionnée.

Dans l'exemple suivant, pour la compétence d'IA générative promue : envoyer un e-mail, lorsque le profil de contexte est défini sur l'assistant du panneau Now Assist, la compétence s'affiche lorsque l'assistant est appelé. Toutefois, lorsque le profil de contexte est remplacé par un autre assistant, la compétence n'apparaît pas pour l'assistant du panneau Now Assist.

Traduction automatique

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



Now Assist dans Séparation de Agent virtuel domaine

L’application Séparation de domaine est prise Now Assist en charge dans 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 .

[store-future: BEGIN review]

Vue d’ensemble de Now Assist dans Domain Agent virtuel Separation

[End]

[store-future: BEGIN review]

Comment fonctionne Séparation de domaine dans

[End]

[store-future: BEGIN review]

Cas d'utilisation

[End]

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Assistants de configuration

Utilisez Now Assist les assistants dans Agent virtuel et Now Assist de panneau pour fournir des expériences d’IA générative axées sur le contenu et la recherche aux utilisateurs.

Avant de commencer
Un administrateur peut configurer Now Assist dans Agent virtuel les assistants et les assistants de panneau par défaut Now Assist (Plateforme et Développeur).

Remarque :
La configuration guidée de l’administrateur montre les étapes de configuration Now Assist dans Agent virtuel les assistants. Les notes tout au long des procédures indiquent les différences entre la configuration des Now Assist assistants et Agent virtuel celle Now Assist des assistants de panneau.

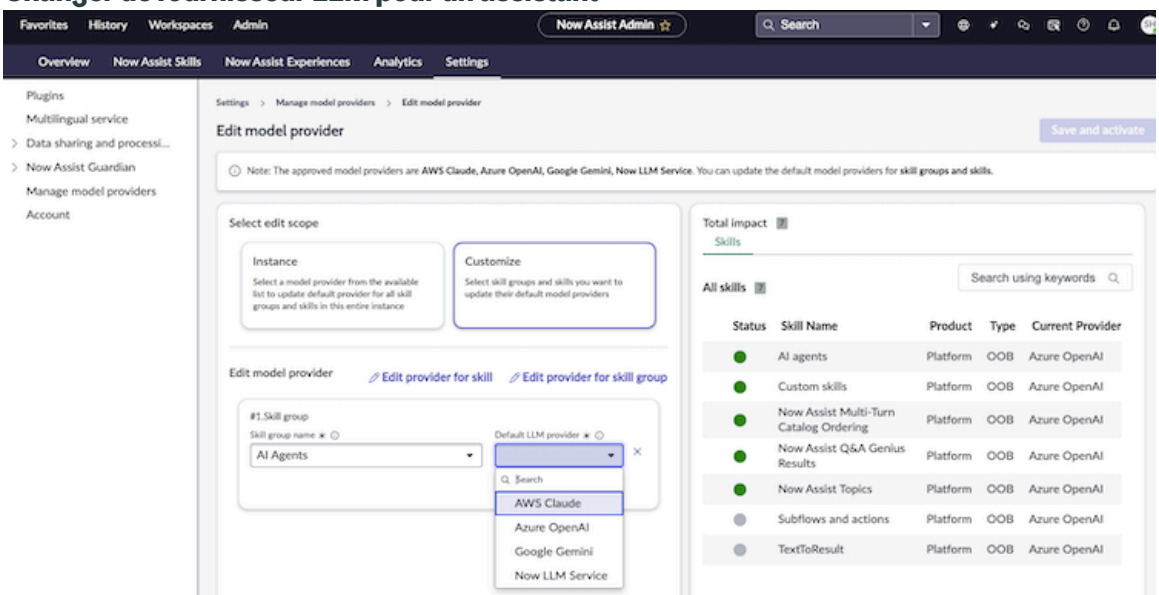
Si plusieurs Now Assist assistants sont Agent virtuel créés, les utilisateurs peuvent discuter simultanément avec plusieurs assistants. Les conversations sont indépendantes les unes des autres. Impossible de créer des assistants de panneau supplémentaires Now Assist .

Pour changer le fournisseur LLM pour Now Assist dans Agent virtuel, sélectionnez le groupe de compétences des agents IA dans Now Assist la console d’administration. Pour plus d'informations, consultez Manage model providers .

Traduction automatique

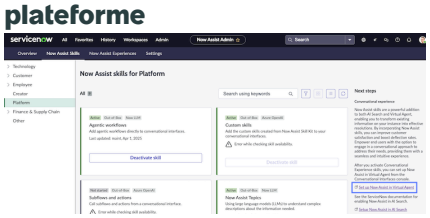
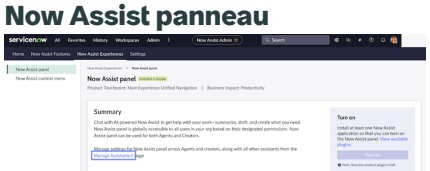
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Changer de fournisseur LLM pour un assistant



Les assistants sont accessibles à partir de trois points d'entrée différents :

Points d'entrée pour configurer ou activer ou désactiver un assistant

Point d'entrée	Accéder aux assistants
Tous > **Interfaces conversationnelles** > **Assistants**	Reportez-vous à la procédure 1 Créer un assistant pour configurer votre assistant.
Tous > **Administrateur Now Assist** > **Compétences Now Assist** > **Plateforme**	Sélectionnez le lien **Configurer Now Assist dans Agent virtuel** . **Now Assist Console d'administration > vue de la plateforme** 
Tous > **Administrateur Now Assist** > **Expériences Now Assist** > **Panneau Now Assist**	Sélectionnez le lien **Gérer les assistants** . **Gérer les assistants à partir du Now Assist panneau** 

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent en configurer plusieurs dans l'assistant Now AssistAgent virtuel avec cette configuration guidée. Un assistant primaire peut être lié à un ou plusieurs assistants secondaires. Le lien permet à un assistant principal d'utiliser les sources de recherche des assistants secondaires, améliorant ainsi sa fonctionnalité et son efficacité.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur les assistants primaires et secondaires, reportez-vous à la section Assistants LLM.

Chaque assistant utilise soit la messagerie instantanée standard, soit la messagerie instantanée améliorée. La messagerie instantanée améliorée fournit une expérience de recherche conversationnelle qui combine Now Assist la messagerie instantanée Agent virtuel avec les résultats de recherche. Pour plus d'informations, consultez Messagerie instantanée standard et Messagerie instantanée améliorée. Pour une comparaison des deux, voir Utiliser Now Assist dans Agent virtuel.

Procédure

1. Créer un assistant.
2. Affecter Now Assist des compétences à un assistant.
3. Afficher votre assistant sur un portail ou un canal.
   Pour Now Assist les assistants de panneau, reportez-vous à la section Afficher votre assistant sur la plateforme ou ServiceNow Studio.
4. Ajouter des sources de recherche à un assistant.
5. Marquer un assistant.
6. Gérer l'expérience de messagerie instantanée d'un assistant.
7. Examiner les paramètres de l'assistant.

Créer un assistant

Gérez les performances des assistants in Agent virtuel ou Now Assist des assistants de Now Assist panneau.

Avant de commencer

Assistants de configuration

Pour afficher l'onglet **Assistants** dans la console d'administration Interfaces conversationnelles, vérifiez que le module d'extension Now Assist dans Agent virtuel ou le module d'extension Now Assist pour Creator est installé. Les deux plugins peuvent également être installés.

Remarque :

- Si seul le module d'extension Now Assist intégré Agent virtuel est installé, le panneau par défaut Now Assist de l'assistant de plateforme et tous les Now Assist assistants entrants Agent virtuel s'affichent.
- Si seul le module d'extension Now Assist for Creator est installé, seul le panneau Assistant de développement s'affiche Now Assist .

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

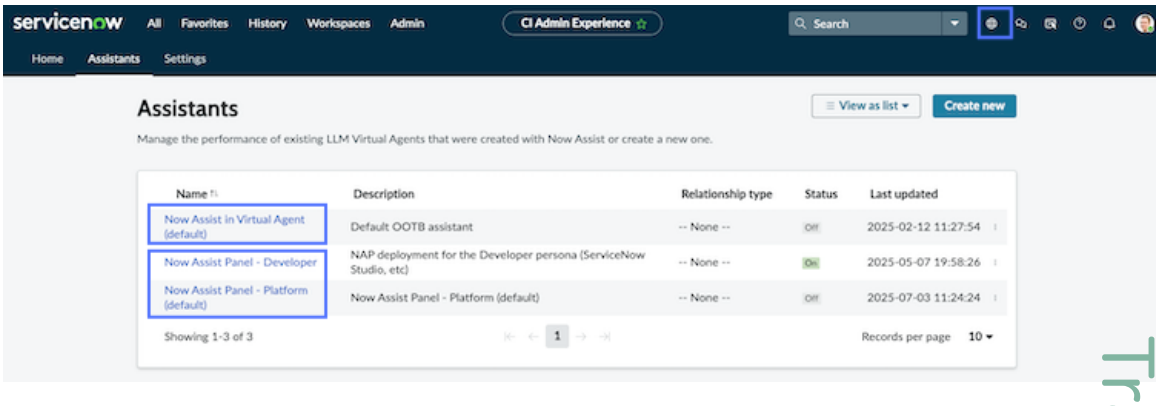
1. Sélectionnez les points de suspension pour activer, désactiver, modifier ou supprimer un assistant.

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.

Remarque :
La valeur par défaut Now Assist de l'assistant Agent virtuel ne peut pas être supprimée. Vous pouvez supprimer tout autre assistant que vous créez. Les assistants de panneau par défaut Now Assist (Plateforme et Développeur) ne peuvent pas être supprimés. Impossible de créer de nouveaux Now Assist assistants de panneau.

Liste des assistants

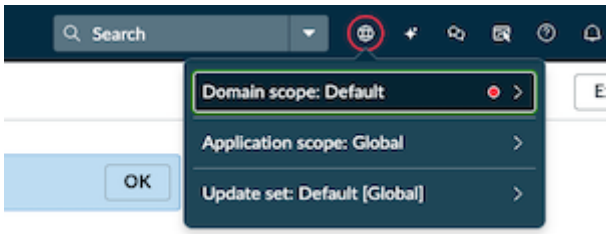


La colonne Type de relation indique si un assistant est un assistant principal ou secondaire, ou aucun des deux. Pour plus d'informations sur les assistants primaires et secondaires, reportez-vous à la section Assistants LLM.

Une colonne Domaine s'affiche lorsqu'une instance dispose d'un ou plusieurs assistants d'un domaine non global. Dans n'importe quel sous-domaine, les assistants de ce domaine et les assistants du domaine global sont affichés dans la liste des assistants.

- Les assistants du domaine global peuvent être modifiés (activés, désactivés ou supprimés) à partir de la page **Assistants** tant que vous êtes dans le domaine global. Pour changer de domaine, sélectionnez l'icône en forme de globe (Sélectionnez) et choisissez un domaine dans le sélecteur de domaine.

  Basculer entre les domaines

  Si le module d'extension du domaine est installé, les options suivantes sont visibles :

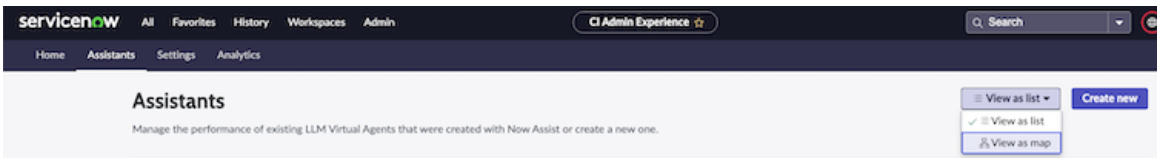
  - **Champ d'application de domaine : Par défaut** : détermine le domaine dans lequel vous vous trouvez.
  - **Périmètre de l'application : Global** : détermine le périmètre de l'application ou du module d'extension du magasin dans lequel vous vous trouvez.
  - **Ensemble de mises à jour : Par défaut [Global]** : détermine où les mises à jour effectuées sur l'instance sont enregistrées.
- Les assistants créés dans un domaine peuvent être modifiés (activés, désactivés ou supprimés) au sein de ce domaine et non dans le domaine global.
- Dans un sous-domaine, vous pouvez accéder aux assistants à partir du domaine global, mais les paramètres sont en lecture seule.

Pour plus d'informations sur la séparation en domaines, reportez-vous à la section Exploring domain separation et Domain separation for service providers.

Traduction automatique

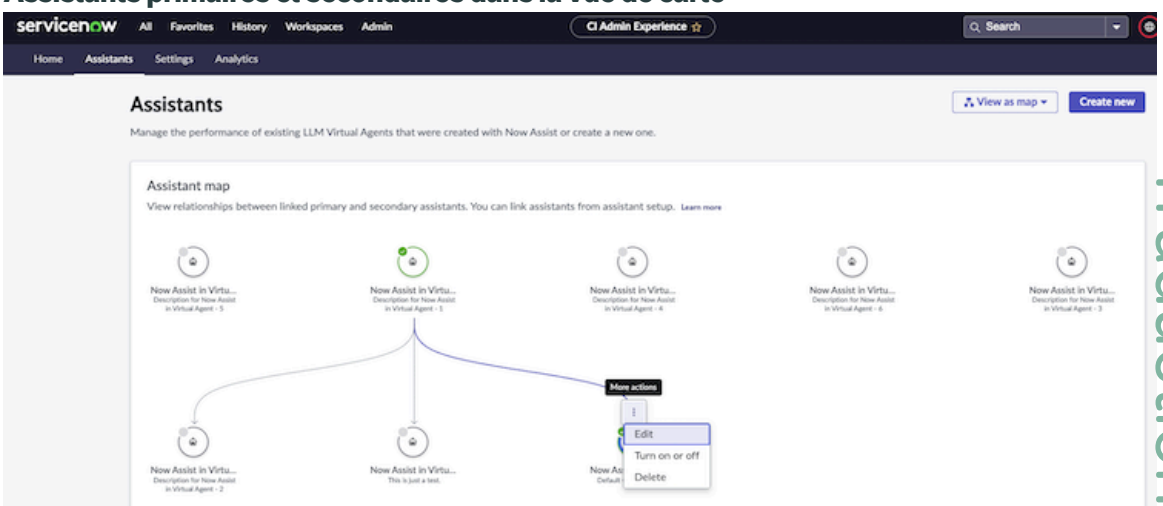
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Basculer entre la vue de liste et la vue de carte



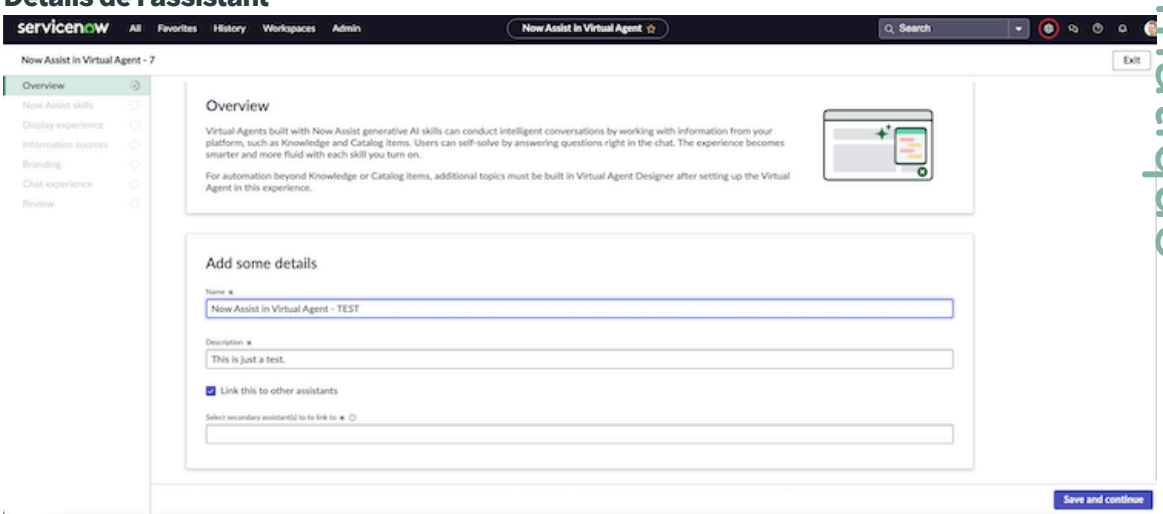
Dans la vue de carte, les assistants primaires sur la ligne supérieure affichent les assistants secondaires qui leur sont liés. Le vert indique que l'assistant est activé. Gris indique que l'assistant est désactivé. Sélectionnez un assistant sur la carte pour la modifier, la supprimer ou l'activer ou la désactiver.

Assistants primaires et secondaires dans la vue de carte



2. Créez un Agent virtuel assistant en sélectionnant **Créer**.
   La page Mise en route (Vue d'ensemble) s'affiche.

Détails 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.

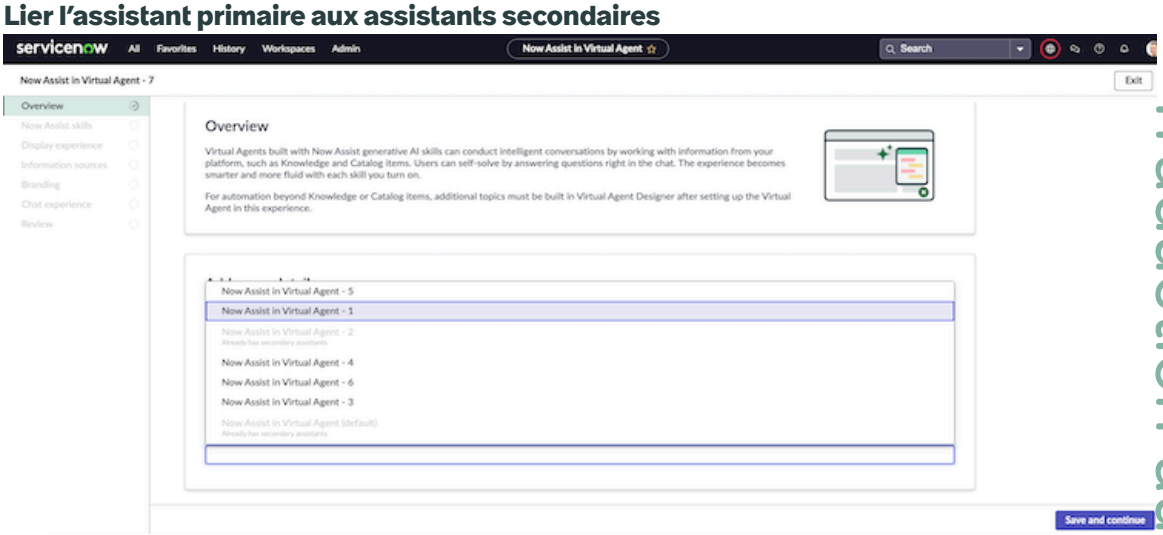
a. Dans la section Ajouter des détails, fournissez un nom et une description pour votre Agent virtuel. Le nom de l'assistant dans cet exemple est Now Assist dans Agent virtuel - TEST.

> **Remarque :**
> Les champs **Nom** et **Description** , ainsi que la possibilité de créer des liens vers d'autres assistants, sont en lecture seule pour Now Assist les assistants de panneau.

b. Cochez la case **Lier ceci à d'autres assistants** pour faire de l'assistant un assistant principal auquel vous pouvez ajouter des assistants secondaires.

c. Placez votre curseur dans le champ **Sélectionner un ou plusieurs assistants secondaires à lier pour** afficher la liste des assistants secondaires disponibles.

Lier l'assistant primaire aux assistants secondaires



Un ou plusieurs assistants secondaires doivent être sélectionnés. Tous les assistants au sein de la même instance et du même domaine sont affichés dans la liste déroulante, ce qui vous permet de lier votre assistant principal à un ou plusieurs assistants secondaires. Deux assistants primaires ne peuvent pas être liés l'un à l'autre. Les autres assistants primaires ne sont pas disponibles dans la liste.

Si un ou plusieurs assistants secondaires inactifs sont sélectionnés, une alerte s'affiche Les assistants secondaires suivants sont désactivés et inaccessibles. Une liste des assistants inactifs s'affiche.

Pour activer les assistants secondaires, sélectionnez **Quitter** pour revenir à l'onglet **Assistants** . Sinon, sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

> **Remarque :**
> Le champ **Domaine** s'affiche si votre Now Assist liste d'assistants dans Agent virtuel et Now Assist de panneau comporte plusieurs domaines. Si le domaine actuel dans lequel vous vous trouvez ne correspond pas au domaine dans lequel l'assistant a été créé, une alerte Vous n'avez pas l'autorisation de modifier les assistants dans ce domaine s'affiche en haut de la page. Les valeurs sont en lecture seule.

3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Que faire ensuite

Affecter Now Assist des compétences à un 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.

Affecter Now Assist des compétences à un assistant

Affectez Now Assist des compétences à votre assistant.

Avant de commencer

Créer un assistant.

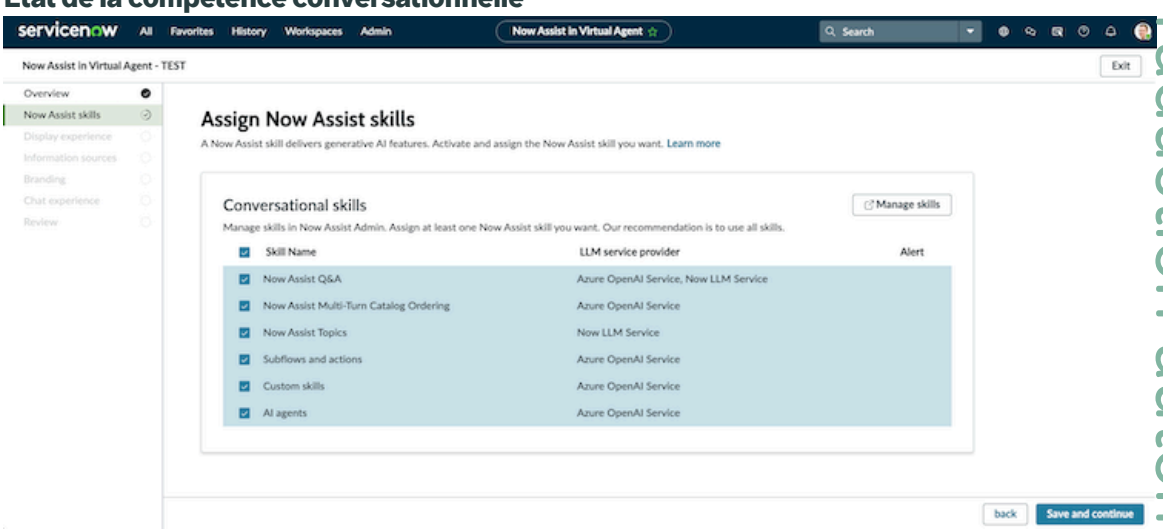
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Affectez Now Assist des compétences à votre assistant.

Remarque :
La compétence Commande de catalogue multi-tours n'est pas disponible pour Now Assist l'assistant Now Assist de plateforme de panneau. Pour Now Assist l'assistant de développeur de panel, seule la Now Assist compétence de rubrique est disponible.

État de la compétence conversationnelle



En haut de la page, le nom de votre assistant apparaît. La table affiche les colonnes suivantes :

- Nom de la compétence
- Fournisseur de service LLM
- Alerte : l'alerte indique qu'un type de compétence global doit être activé dans la console d'administration Now Assist .

Par défaut, tous les types de compétence globaux Agent virtuel pour Now Assist les assistants sont activés dans la console d'administrationNow Assist. Si un type de compétence globale est désactivé, une alerte s'affiche dans la colonne Alerte au niveau de l'assistant. Tous les types de compétences sont également activés au niveau assistant.

Remarque :
Par défaut, ces types de compétences globales pour Now Assist les assistants de panneau sont activés :

- Pour Now Assist le panneau Assistant de plateforme : Now Assist rubriques, flux secondaires et actions, compétences personnalisées et types de compétences globales des agents IA.
- Pour Now Assist l'assistant de développement du panneau : seule la compétence de rubrique Now Assist est 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.

Si le profil de recherche contient une ou plusieurs sources de recherche de contenu externes ou une source de recherche de base de connaissances autre que celle par défaut, une alerte s'affiche dans la colonne Alerte lorsque la Now Assist compétence Questions-réponses est désactivée.

S'il existe une ou plusieurs sources de recherche de catalogue autres que celles par défaut dans le profil de recherche, une alerte s'affiche dans la colonne Alerte lorsque la Now Assist compétence Commande de catalogue multi-tours est désactivée.

Pour activer ou désactiver un type de compétence global, reportez-vous à la section Activate a Now Assist skill . Pour désactiver une compétence sur l'ensemble de l'instance, sélectionnez **Gérer les compétences**. Une ou plusieurs compétences doivent être actives.

Lorsqu'un nouvel assistant est créé, tous les types de compétences globaux correspondants qui sont activés lui sont affectés. En affectant un type de compétence à un assistant, les sources de recherche correspondantes sont liées au profil de recherche de l'assistant. Par exemple, si vous souhaitez activer les articles de la base de connaissances ou le contenu externe pour un assistant, la Now Assist compétence Questions-réponses doit être activée pour l'assistant.

Vous pouvez désélectionner des types de compétences au niveau de l'assistant pour annuler leur affectation à un assistant.

Si Now Assist Questions-réponses n'est pas sélectionné comme compétence pour l'assistant, une vérification est effectuée pour voir si des portails ou des applications mobiles ont sélectionné la messagerie instantanée améliorée. Une alerte s'affiche si un portail ou une application mobile dispose d'une messagerie instantanée améliorée. Pour en savoir plus sur l'expérience de messagerie instantanée améliorée, reportez-vous à la section Messagerie instantanée améliorée.

Remarque :
Dans cette configuration d'administrateur, quelles que soient les compétences que vous choisissez, toutes les réponses sont une réponse synthétisée avec des questions-réponses multi-tours pour tous les portails, applications mobiles, et Microsoft Teams.

La Now Assist compétence Rubrique doit être activée au niveau de l'assistant pour que les chargements de documents soient actifs lors de la gestion de votre expérience de messagerie instantanée. Une alerte s'affiche si votre Now Assist compétence de rubrique est désactivée.

Avertissement :
Si vous désactivez Now Assist des rubriques, les chargements de documents sont désactivés.

2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Que faire ensuite

Afficher votre assistant sur un portail ou un canal.

Afficher votre assistant sur un portail ou un canal

Sélectionnez au moins un portail ou intégrez-le à vos canaux de messagerie préférés pour afficher votre assistant.

Avant de commencer

Affecter Now Assist des compétences à un 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.

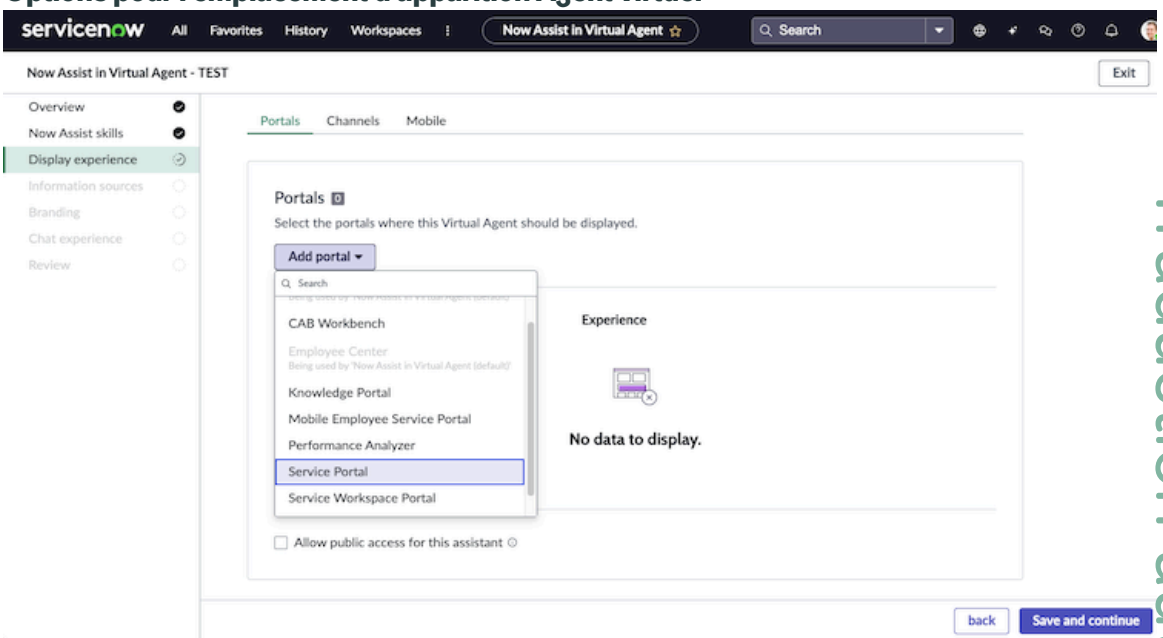
Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Sous l'onglet **Portails** , sélectionnez un ou plusieurs portails dans la liste déroulante **Ajouter un portail** ou intégrez-les à vos canaux de messagerie préférés à afficher Agent virtuel.

   Remarque :
   Pour Now Assist les assistants de panneau (Plateforme et Développeur), reportez-vous à la section Afficher votre assistant sur la plateforme ou ServiceNow Studio.

   Options pour l'emplacement d'apparition Agent virtuel

   Un portail ne peut inclure qu'un seul assistant. Tout portail de la liste déjà utilisé n'est pas disponible à la sélection.

   Compréhension du langage naturel(NLU) Agent virtuel ne coexiste pas avec Now Assist dans .Agent virtuel Ils peuvent coexister dans la même instance, mais pas dans le même portail.

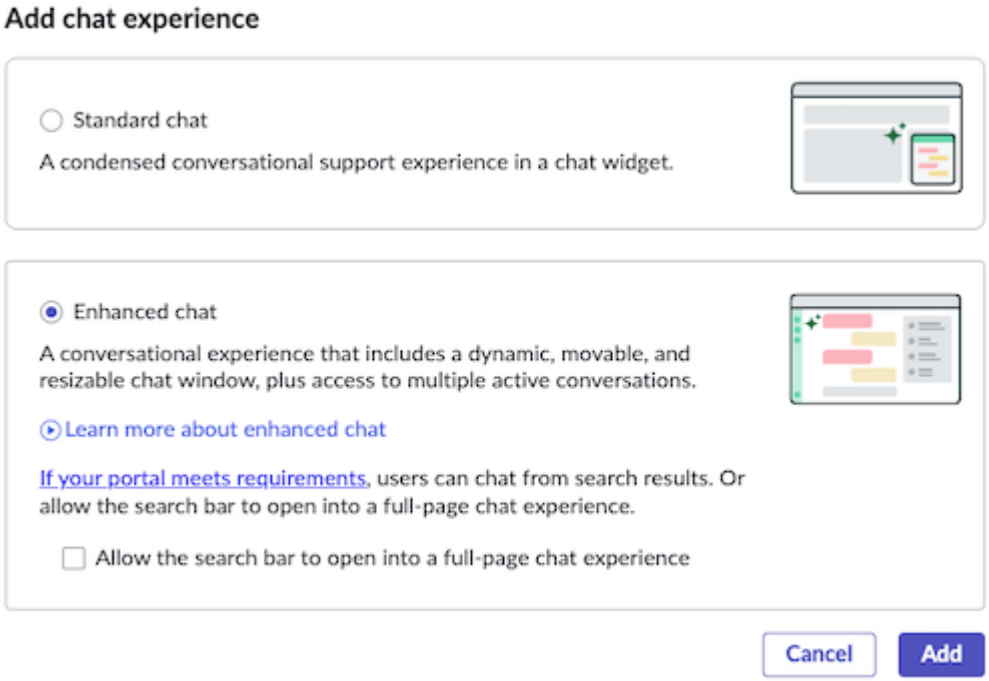
   a. Choisissez entre l'expérience de messagerie instantanée standard ou améliorée, puis sélectionnez **Ajouter**. Pour plus d'informations, consultez Messagerie instantanée standard et Messagerie instantanée améliorée.

      Remarque :
      Si vous êtes un nouveau client et que vous n'avez pas configuré d'assistant avec une expérience d'affichage, seule l'option de messagerie instantanée améliorée est 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.

Expérience de messagerie instantanée standard ou améliorée pour votre portail



Si votre portail est Recherche IA activé, la messagerie instantanée améliorée inclut la possibilité d'activer l'expérience de messagerie instantanée améliorée. Sélectionnez **Autoriser l'ouverture de la barre de recherche dans une expérience de messagerie instantanée pleine page**. Pour en savoir plus sur la question de savoir si votre portail répond aux exigences relatives à la messagerie instantanée des utilisateurs à partir des résultats de recherche, reportez-vous à la section Prérequis du portail pour la messagerie instantanée améliorée.

Remarque :
Lorsque vous activez la messagerie instantanée améliorée dans un portail, ce portail utilise le profil de recherche VA au lieu du profil de recherche spécifié dans la configuration de l'application de recherche du portail. Pour en savoir plus sur les profils de recherche et leur incidence sur le comportement de recherche, reportez-vous à la section Search profiles in AI Search .

Pour en savoir plus sur l'option Expérience de messagerie instantanée améliorée, reportez-vous à la section Utiliser Now Assist dans Agent virtuel.

Remarque :
Les portails Gestion du service clientèle (CSM) ne disposent pas de l'option de messagerie instantanée améliorée.

Si la Now Assist compétence Questions-réponses n'est pas activée pour l'assistant, l'expérience de messagerie instantanée améliorée n'est pas disponible.

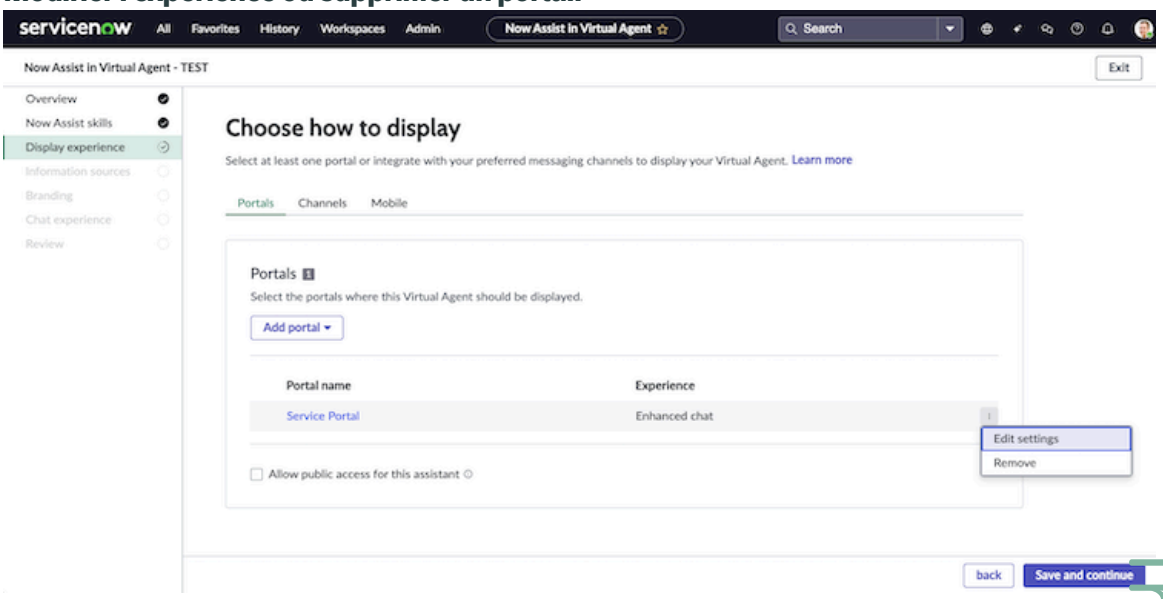
Si le portail dispose d'un NLU assistant activé, l'assistant LLM le remplace.

b. Sélectionnez les points de suspension pour supprimer un portail ou modifiez les paramètres pour basculer entre la messagerie instantanée améliorée et la messagerie instantanée standard.

Traduction automatique

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

Modifier l'expérience ou supprimer un portail



c. Cochez la case **Autoriser l'accès public pour cet assistant** afin de l'activer Agent virtuel sur les pages publiques de tous les portails sélectionnés.

Cocher la case rend uniquement la réponse de l'assistant publiquement accessible aux utilisateurs invités. En plus de cocher la case, assurez-vous que la page de l'interface utilisateur et la messagerie instantanée standard sont également publiques. Pour en savoir plus, consultez Make UI pages public or private , Configure page security by role et Configure widget security .

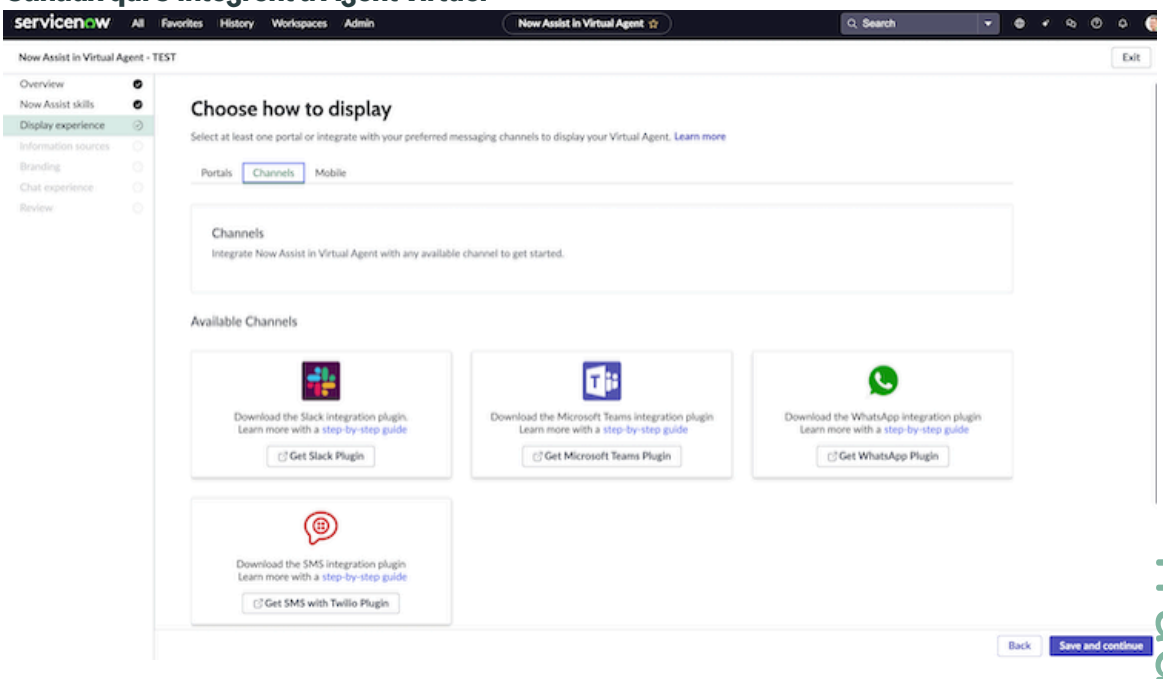
Pour un accès public sur l'ensemble de l'instance, consultez **Conversationnel** > **Interfaces** > **Paramètres**.

Dans l'onglet **Canaux** , Now Assist dans s'intègre Agent virtuel à ces canaux : Slack, Microsoft Teams, SMS avec Twilio, WhatsApp et Amazon Connect. Si les modules d'extension sont déjà installés, les cartes de canal disponibles ne sont pas affichées. Pour plus d'informations sur l'intégration Agent virtuel à des applications de messagerie, reportez-vous à la section Intégration Agent virtuel 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.

Canaux qui s'intègrent à Agent virtuel



L'obtention du module d'extension vous redirige vers le fichier ServiceNow Store. Une fois les modules d'extension installés et configurés, vous pouvez sélectionner ceux avec lesquels vous souhaitez que l'assistant s'intègre.

Dans l'onglet **Mobile** , si aucune application mobile n'est sélectionnée pour afficher la messagerie instantanée standard ou la messagerie instantanée améliorée, les utilisateurs voient la NLU Agent virtuel traditionnelle dans l'application mobile. Il existe trois composants d'application mobile différents que les administrateurs peuvent intégrer à un assistant : le widget de recherche mobile, le lanceur de messagerie instantanée et une application personnalisée (SDK mobile).

a. Pour l'utiliser Now AssistAgent virtuel sur votre application Mobile, téléchargez l'application Now Mobile ou l'application Agent, puis Générateur d'apps mobiles configurez-la Agent virtuel dans l'application.

Si l'application pour mobile dans la console d'administration est activée, Now Assist le grand modèle de langage (LLM) est activé pour Agent virtuel l'application Now Assist sur mobile.

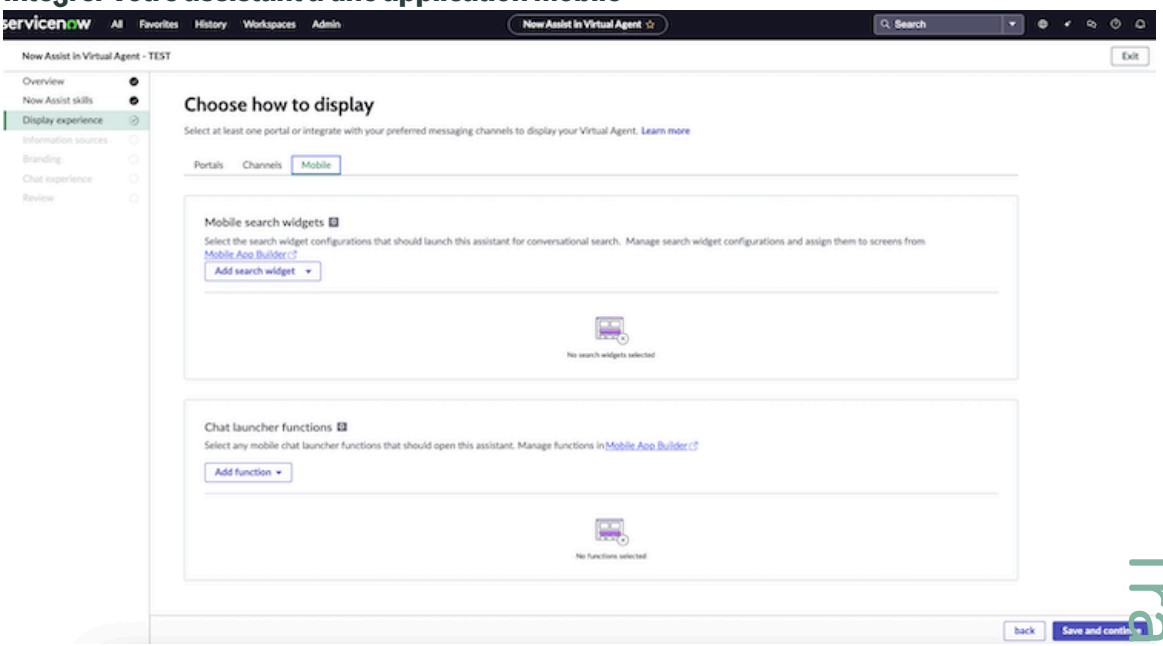
Pour en savoir plus sur les prérequis mobiles, reportez-vous à la section Prérequis de l'application mobile pour la messagerie instantanée améliorée.

Sélectionnez un widget de recherche mobile dans la liste déroulante **Ajouter un widget de recherche** . L'expérience de messagerie instantanée améliorée doit être activée pour l'assistant.

Traduction automatique

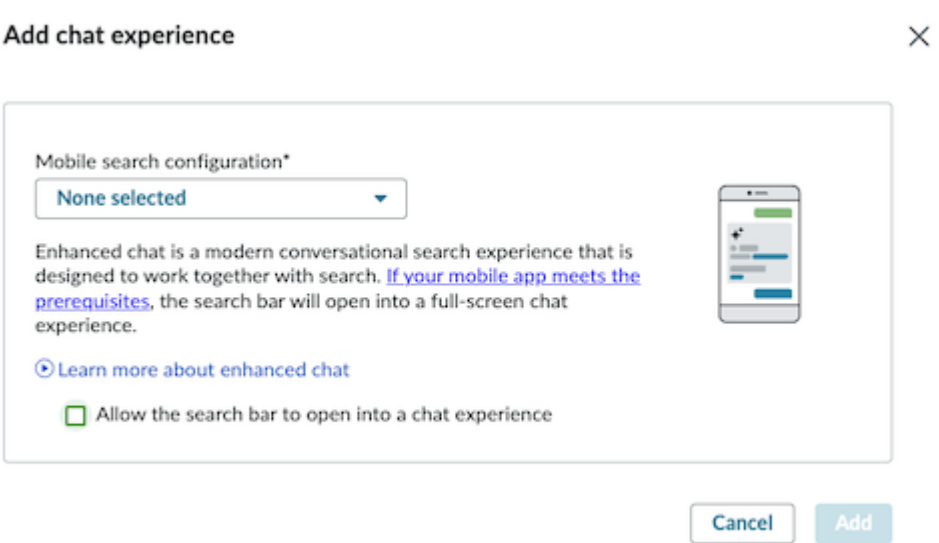
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Intégrer votre assistant à une application mobile



La fenêtre **contextuelle Ajouter une expérience de messagerie instantanée** s'affiche. Sélectionnez une configuration de recherche mobile, puis **autorisez l'ouverture de la barre de recherche dans une expérience de messagerie instantanée** si vous voulez que l'utilisateur ait une expérience pleine page. Sélectionnez **Ajouter**.

Sélectionner une configuration de recherche mobile pour l'assistant



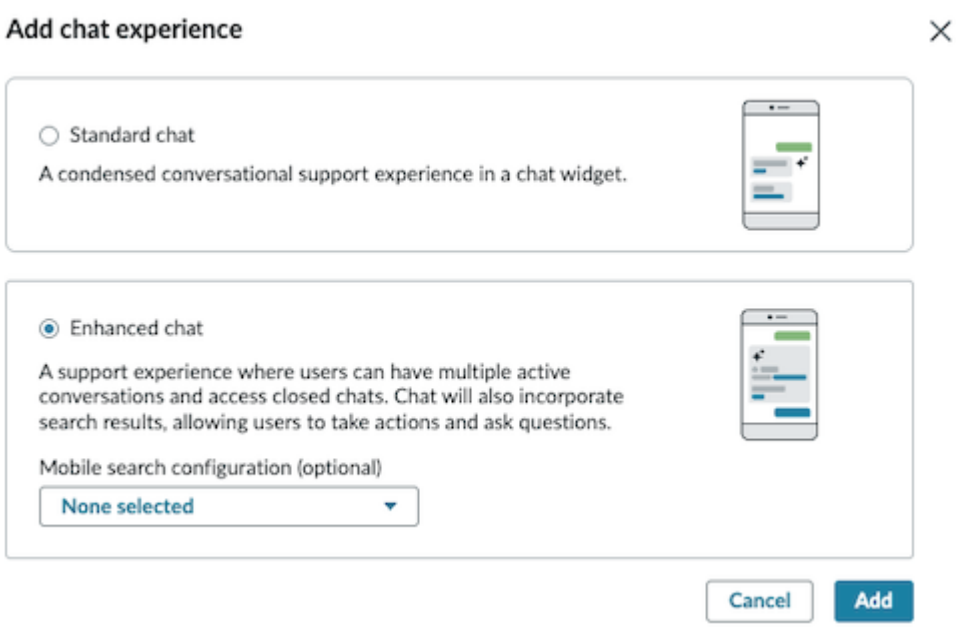
La configuration du widget de recherche est ajoutée à la liste Rechercher un nom de widget.

Dans la liste **déroulante Fonctions de lanceur de messagerie instantanée** , sélectionnez une fonction pour ouvrir l'assistant. Vous pouvez également sélectionner une configuration de recherche 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.

Sélectionnez une configuration de recherche mobile facultative pour l'assistant



Remarque :
Toutes les configurations antérieures Agent virtuel qui s'appliquaient aux applications NOW Mobile ou Agent sont migrées pour s'appliquer aux fonctions de lanceur de messagerie instantanée.

La fenêtre contextuelle Ajouter une fonction de lanceur de messagerie instantanée s'affiche. Sélectionnez la messagerie instantanée standard ou la messagerie instantanée améliorée, puis sélectionnez **Ajouter**.

La **section Applications personnalisées** s'affiche lorsqu'un module d'extension SDK mobile est installé. Sélectionnez une application mobile personnalisée intégrée au SDK mobile qui lance cet assistant.

La fenêtre contextuelle Ajouter une application personnalisée s'affiche. Sélectionnez la messagerie instantanée standard ou la messagerie instantanée améliorée, puis sélectionnez **Ajouter**.

b. Sélectionnez les points de suspension pour supprimer une application mobile ou modifiez les paramètres pour basculer entre l'expérience de messagerie instantanée améliorée et l'expérience de messagerie instantanée standard, si la messagerie instantanée standard est disponible.

2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Que faire ensuite

Ajouter des sources de recherche à un assistant.

Afficher votre assistant sur la plateforme ou ServiceNow Studio

Utiliser une expérience de messagerie instantanée pour votre Now Assist panneau Assistant de plateforme (par défaut) ou Now Assist assistant de développeur de panneau.

Avant de commencer

Affecter Now Assist des compétences à un assistant

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

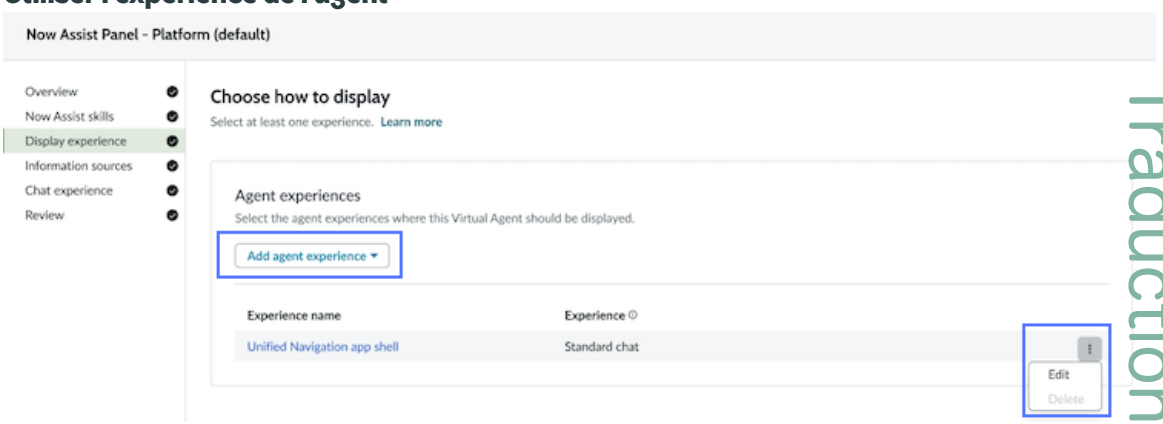
Procédure

1. Sélectionnez une expérience de messagerie instantanée pour votre Now Assist panneau Assistant de plateforme (par défaut).
   Pour Now Assist le panneau Assistant de développement, passez à l'étape 2.

   Pour Now Assist l'assistant de panneau Plateforme (par défaut), les nouveaux clients ont uniquement accès à l'expérience de messagerie instantanée améliorée. Pour plus d'informations sur la messagerie instantanée améliorée pour Now Assist l'assistant de plateforme de panneau (par défaut), reportez-vous à la section Now Assist panel .

   a. Sélectionnez le menu déroulant **Ajouter des expériences d'agent** , puis sélectionnez l'interpréteur de **commandes de l'application Navigation unifiée**.

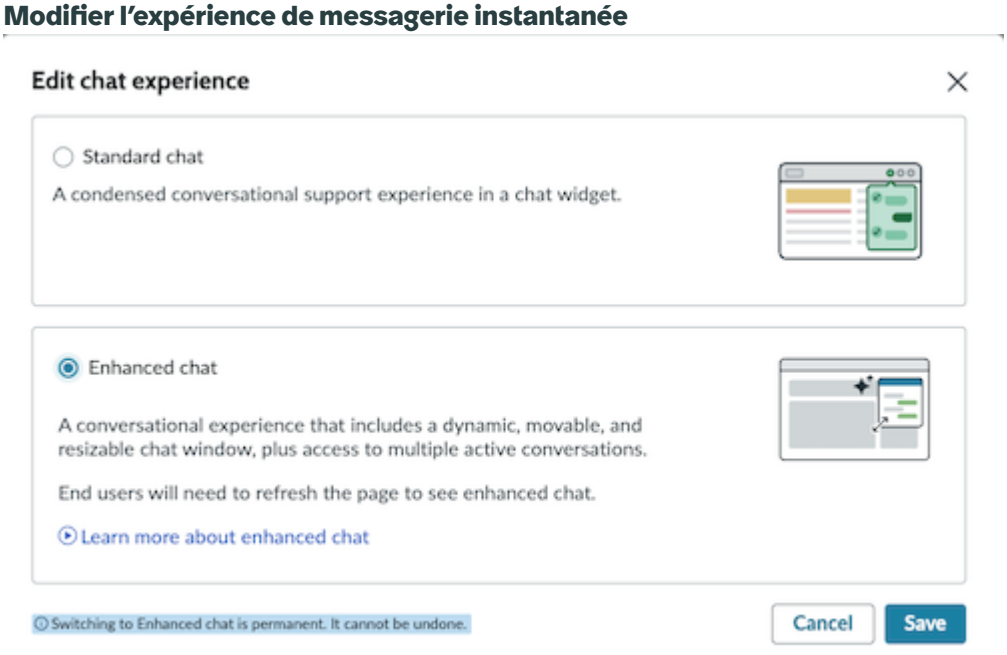
Utiliser l'expérience de l'agent



   b. Sélectionnez les points de suspension si vous souhaitez modifier l'expérience de messagerie instantanée de la messagerie instantanée standard à la messagerie instantanée améliorée.

> **Important :**
> Le passage à la messagerie instantanée améliorée est permanent et ne peut pas être annulé une fois que vous avez sélectionné **Enregistrer** , puis **Enregistrer et continuer**.

Modifier l'expérience de messagerie instantanée

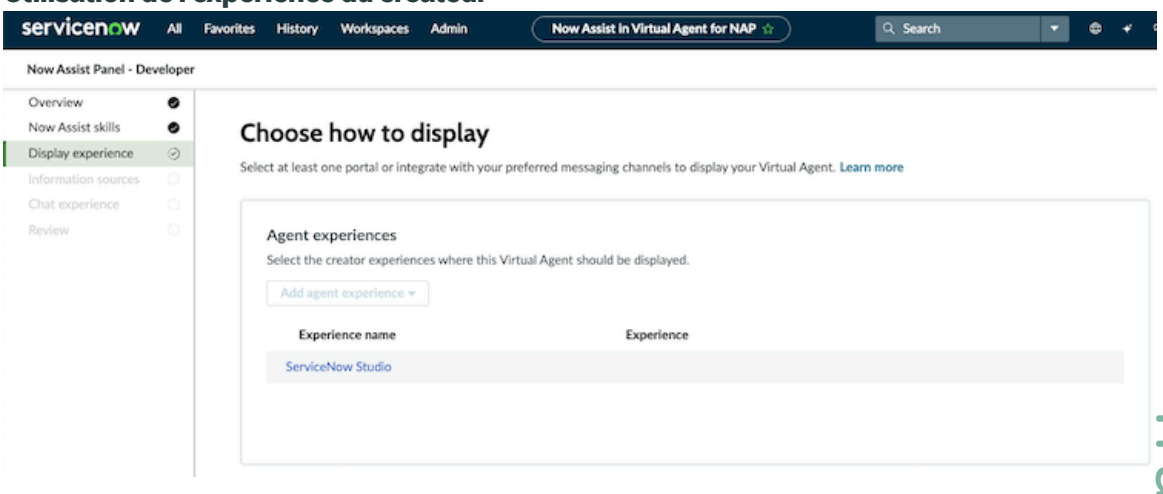


Traduction automatique

© 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.

2. Utilisez ServiceNow Studio pour votre Now Assist panneau Assistant de développement.
   ServiceNow Studio est déjà présélectionné. L'expérience d'affichage est codée en dur. Par conséquent, l'expérience de messagerie instantanée standard ou améliorée n'est pas disponible.

Utilisation de l'expérience du créateur



3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Que faire ensuite

Ajouter des sources de recherche à un assistant.

Ajouter des sources de recherche à un assistant

Sélectionnez les informations qui doivent être disponibles pour votre assistant.

Avant de commencer

Afficher votre assistant sur un portail ou un canal

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

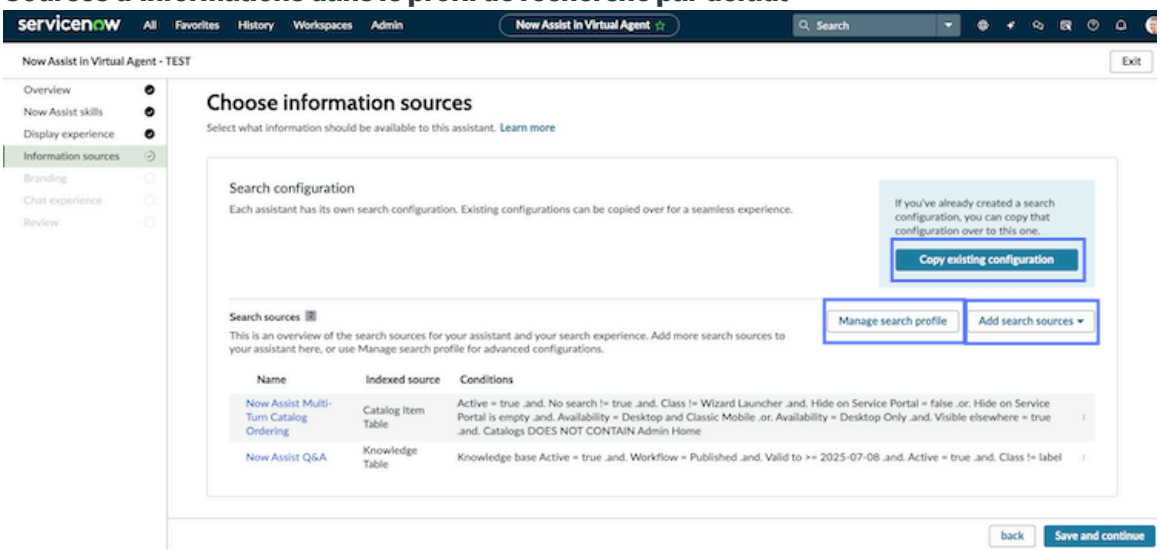
1. Sélectionnez une source de recherche pour votre configuration de recherche.

Remarque :
La configuration de recherche ne s'applique pas à l'assistant de Now Assist développement du panneau.

Traduction automatique

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

Sources d'informations dans le profil de recherche par défaut



Dans la section **Configuration de la recherche** , chaque assistant a sa propre configuration de recherche. Si vous avez effectué la configuration Recherche IA sur un portail ou une application mobile existant, vous pouvez copier la configuration existante dans la configuration de recherche de votre assistant. Vous pouvez également ajouter une source de recherche externe ou interne.

Lorsqu'un Now Assist assistant intégré Agent virtuel est créé, un profil de recherche est créé pour cet assistant. Toutes les sources de recherche associées au profil sont répertoriées. Si les compétences Questions-réponses Agent virtuel et Commande Agent virtuel de catalogue multi-tours sont activées pour l'assistant, le profil de recherche par défaut contient les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue par défaut. Sélectionnez les points de suspension pour modifier les conditions de chaque compétence.

Si vous avez configuré Recherche IA pour votre portail ou votre application mobile, vous avez la possibilité de **copier la configuration existante**.

Remarque :
La copie d'une configuration existante ne s'applique pas aux assistants de Now Assist panneau (Plateforme ou Créateur).

La copie d'une configuration existante importe une configuration de recherche existante dans le profil de recherche et la configuration de recherche de l'assistant. La copie d'une configuration garantit que le portail et l'assistant ont la même configuration de recherche. Après avoir copié une configuration de recherche existante, les configurations précédentes de votre portail s'appliqueront au profil de recherche de votre assistant.

Pour modifier l'application de recherche, sélectionnez **Copier la configuration existante**.

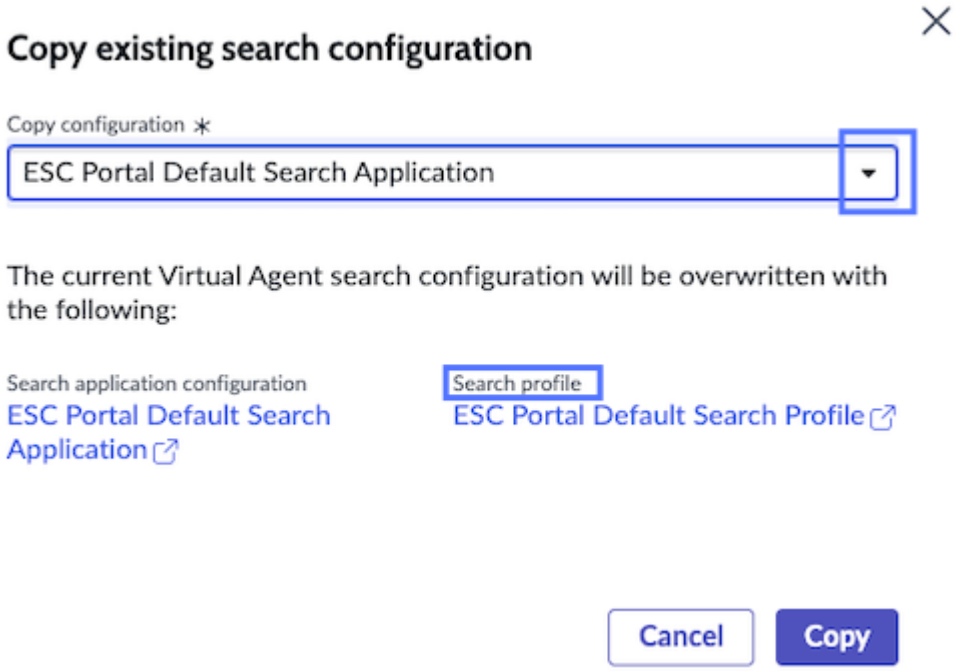
a. Sélectionnez une configuration d'application de recherche dans la liste déroulante.

Le profil de recherche associé est également affiché.

Traduction automatique

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

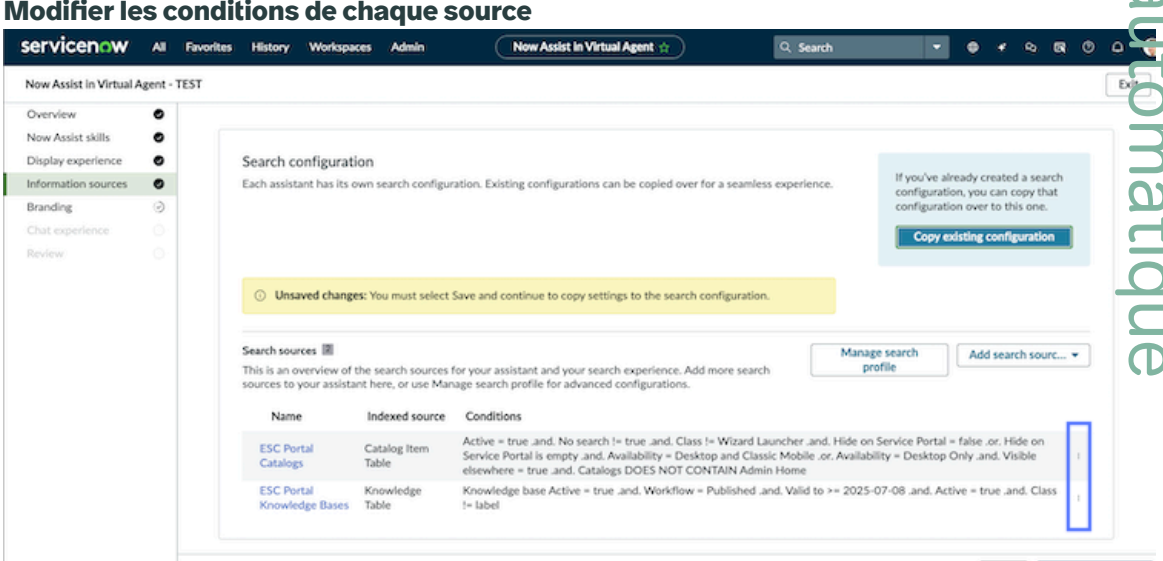
Sélectionnez une configuration de recherche à copier



b. Sélectionnez **Copier**.

La dernière configuration de l'application de recherche sélectionnée à l'étape précédente et les sources de recherche sont affichées.

Modifier les conditions de chaque source



Remarque :
Si l'expérience de messagerie instantanée améliorée est activée pour n'importe quelle expérience d'affichage, toutes les sources de recherche sont copiées dans le profil de recherche de l'assistant. Les sources de recherche, à l'exception de la base de connaissances, du contenu externe et des éléments de catalogue, ne sont pas utilisées pour les réponses générées par Agent virtuel LLM. Les sources de recherche sont utilisées pour les résultats de recherche du portail et de l'application mobile afin de s'assurer que Agent virtuel les réponses sont transparentes avec la recherche sur le portail et la recherche 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.

c. Sélectionnez les points de suspension pour modifier les conditions actuelles ou ajouter un nouvel ensemble de conditions, puis sélectionnez **Appliquer**.



Si vous avez une Now Assist section Commande de catalogue multi-tours, les conditions suivantes s'affichent. Pour concevoir une conversation thématique dans Agent virtuel, consultez la rubrique Créer un agent virtuel.



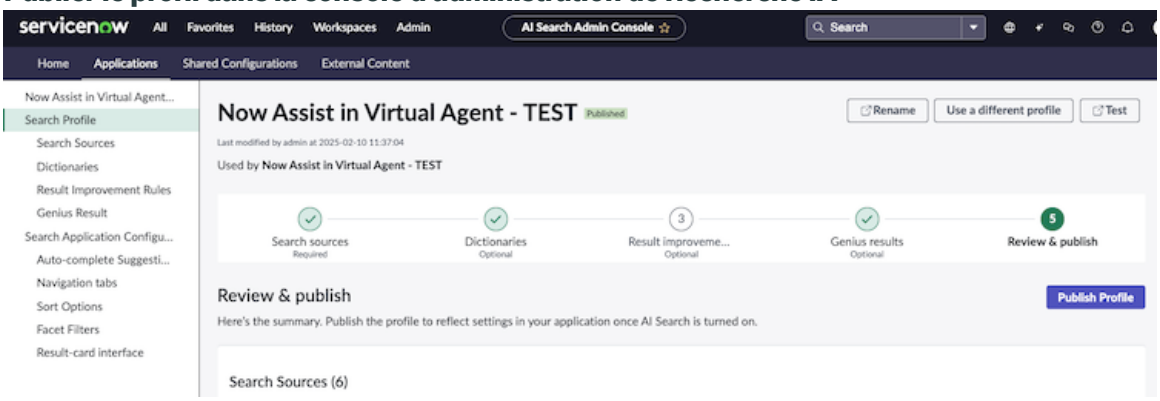
Si vous n'avez pas encore configuré Recherche IA votre portail et que vous souhaitez ajouter des sources de recherche à votre assistant ou modifier des paramètres avancés tels que des dictionnaires, des règles d'amélioration et des mots vides, sélectionnez **Gérer le profil de recherche**. La Recherche IA page Console d'administration s'affiche pour le profil de recherche de votre assistant, où vous pouvez créer votre configuration de recherche à partir de zéro.

Par exemple, dans l'onglet **Sources de recherche** de la console de recherche d'administrateur, vous pouvez lier des éléments de Recherche IA catalogue, des demandes de changement, etc., ou ajouter un nouveau profil de recherche à votre Agent virtuel profil de recherche. Vous devez d'abord terminer la création de votre profil de recherche dans la console d'administrationRecherche IA, puis publier votre profil pour qu'il soit enregistré. Pour plus d'informations, consultez .

Traduction automatique

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

Publier le profil dans la console d'administration de Recherche IA



Lorsque vous revenez à votre Now Assist configuration dans Agent virtuel l'administrateur, actualisez votre page pour refléter le profil de recherche que vous avez créé ou mis à jour dans la console d'administration Recherche IA . L'actualisation de votre page confirme que toutes les modifications apportées et publiées dans la console d'administration Recherche IA sont reflétées dans votre Now Assist configuration d'administrateur Agent virtuel . Pour en savoir plus sur la console d'administration Recherche IA , reportez-vous à la section .

Remarque :
Si vous renommez un assistant, le nom du profil de recherche de l'assistant est automatiquement renommé pour correspondre au nom du dernier assistant.

Dans la liste **déroulante Ajouter des sources de recherche** , sélectionnez ou désélectionnez des sources de recherche externes ou internes et enregistrez-les dans le profil de recherche de l'assistant.

- Parmi les exemples de sources externes, citons Microsoft SharePoint ou Confluence. Pour obtenir la liste complète des sources de recherche externes, reportez-vous à la section Exploring External Content Connectors .
- Les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue sont des exemples de sources internes. La liste des sources de recherche internes disponibles dépend des compétences que vous avez activées Now Assist dans Affecter Now Assist des compétences à un assistant.

Remarque :
Si vous avez Now Assist activé Q&R mais que vous n'avez pas créé de sources de recherche externes sur votre instance, les sources de recherche externes de la liste déroulante **Ajouter des sources de recherche** sont grisées.

Sélectionnez les points de suspension si vous souhaitez supprimer une source de recherche, puis enregistrez la modification. Au moins une Now Assist source de recherche de questions-réponses doit rester liée à l'assistant si la Now Assist compétence de questions-réponses est activée.

Now Assist Les sources de recherche de commande de catalogue multi-tours ne disposent pas de l'option de suppression. Si la Now Assist compétence Classement catalogue multi-tours est désactivée dans la section Compétences de cette configuration guidée par l'administrateur Now Assist , vous ne l'aurez pas comme source de recherche.

Traduction automatique

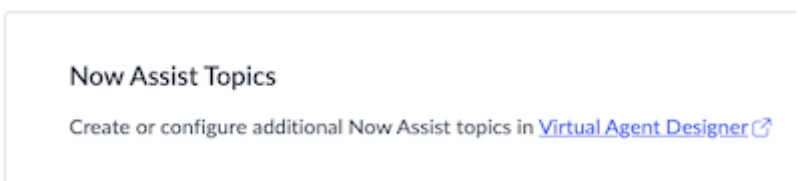
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Si une source de recherche externe est déjà liée à un assistant, un message d'avertissement s'affiche si vous désélectionnez Now Assist Questions-réponses dans l'onglet Compétences Now Assist avant d'enregistrer le changement.

Now Assist La compétence Questions-réponses est un prérequis pour Knowledge et le contenu externe. Si vous désactivez la compétence Questions-réponses, la base de connaissances et le Now Assist contenu externe sont supprimés en tant que sources de recherche pour cet assistant. La liste **déroulante Ajouter des sources de recherche** n'apparaît pas. Si vous réactivez Now Assist les questions-réponses, ajoutez à nouveau des sources de recherche.

Si vous avez une Now Assist section de rubriques, reportez-vous à la section Créer une Agent virtuel rubrique pour créer ou configurer d'autres rubriques.

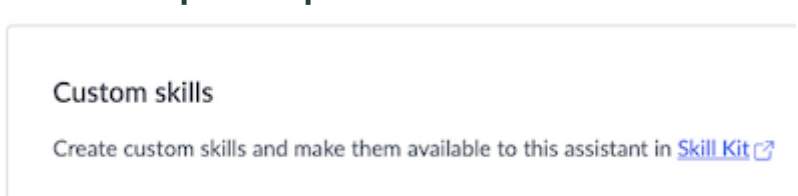
Créer ou configurer des rubriques supplémentaires Now Assist



Entrante **Concepteur d'agent virtuel** > **Propriétés de base**, la rubrique doit être affectée à l'assistant. Pour plus d'informations, consultez Formulaire Créer une rubrique.

Si une compétence personnalisée a été activée, la section Compétences personnalisées s'affiche. Créez des compétences personnalisées et mettez-les à la disposition de l'assistant dans le Now Assist kit de compétences.

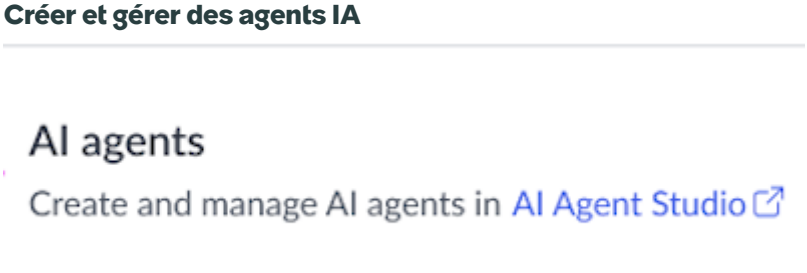
Créer des compétences personnalisées



Entrante **Kit de compétences Now Assist** > **Paramètres de déploiement**, les compétences personnalisées doivent être affectées à l'assistant. Pour plus d'informations, consultez Configure skill deployment settings .

Si une compétence d'agent IA a été activée, une section d'agents IA s'affiche. Créez et gérez des agents IA dans Now Assist Studio Agents IA.

Créer et gérer des agents IA



Traduction automatique

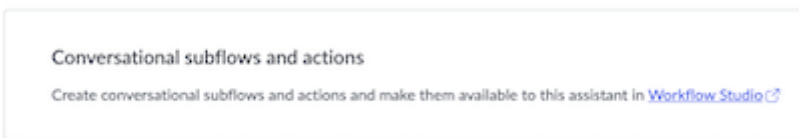
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Entrante **Studio Agents IA** > **Sélectionner l'affichage**, les workflows doivent être affectés à l'assistant. Pour plus d'informations, consultez Gérer les agents IA dans Concepteur d'agent virtuel et Create an agentic workflow .

Ajoutez d'autres sources de recherche qui ne seront pas utilisées pour les réponses générées par LLM Agent virtuel , mais qui seront utilisées pour les résultats de recherche sur le portail et sur mobile.

Si vous disposez d'une section Flux secondaires et actions conversationnelles, le texte suivant s'affiche.

Créer des flux secondaires et des actions conversationnels



Les flux secondaires et les actions sont créés et configurés dans .Studio de workflow Accédez à la **Studio de workflow** > **Paramètres conversationnels** pour affecter des flux secondaires et des actions à l'assistant. Pour plus d'informations, consultez Configure action conversational settings et Configure subflow conversational settings .

Knowledge Graph transforme la recherche en une expérience intelligente, prédictive et efficace, réduisant les frictions, augmentant la précision et améliorant la productivité.

Remarque :
Graphique de connaissances s'applique aux Now Assist assistants et Agent virtuel non aux assistants de Now Assist panel (Plateforme et Développeur).

La Graphique de connaissances carte s'affiche si l'application Graphique de connaissances n'est pas installée sur l'instance. La sélection **de Go to Knowledge Graph** permet d'accéder à la page Knowledge Graph du ServiceNow Store.

Si Graphique de connaissances cette option est activée, sélectionnez le Graphique de connaissances schéma à appliquer à l'assistant.

Sélectionner des schémas de graphe de connaissances

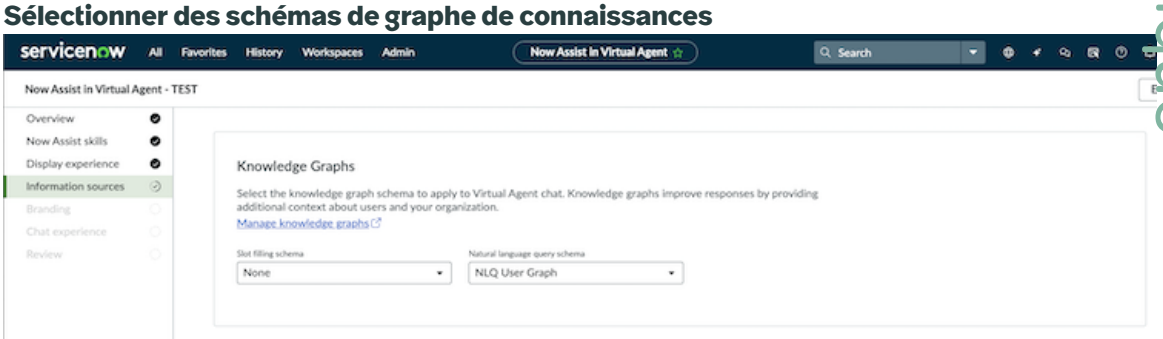


Schéma de remplissage d'emplacement (facultatif) : le remplissage d'emplacement remplit automatiquement l'entrée utilisateur avec les informations provenant de l'enregistrement Graphique de connaissances de votre organisation. La liste déroulante se compose des Graphique de connaissances schémas disponibles sur l'instance. Il n'y a pas de schéma par défaut pour le remplissage des emplacements. Si vous sélectionnez **Graphique global**, vous avez la possibilité d'ajouter des balises.

Traduction automatique

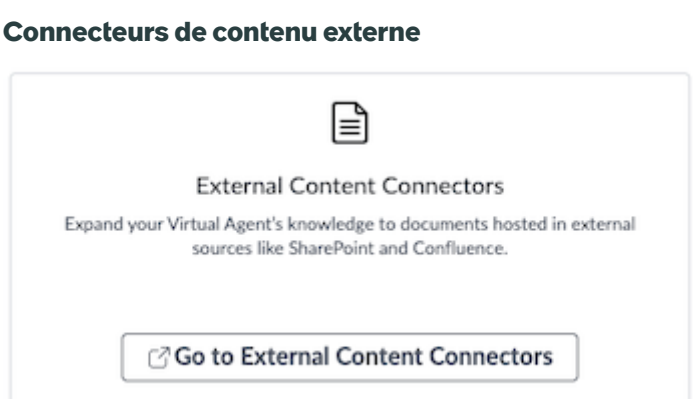
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Schéma de requête en langage naturel (facultatif) : la requête en langage naturel permet aux utilisateurs d'effectuer une requête de données via du texte brut pendant la messagerie instantanée. La liste déroulante se compose des Graphique de connaissances schémas disponibles sur l'instance. Le schéma par défaut pour la requête en langage naturel est Graphe d'utilisateur (now_user_graph_nlq). Si vous sélectionnez **Graphique global**, vous avez la possibilité d'ajouter des balises.

Pour plus d'informations, consultez Leverage Knowledge Graph prebuilt integration with Now Assist Virtual Agent and Now Assist Panel .

Remarque :
Par défaut, la personnalisation de la recherche est disponible Recherche IA dans l'assistant et offre des expériences de recherche personnalisées et contextuelles optimisées par Graphique de connaissances. Pour désactiver l'intégration à Graphique de connaissances des fins de personnalisation, ouvrez un ticket d'assistance.

La carte **Connecteurs de contenu externe** s'affiche si la compétence Questions-réponses Now Assist est active pour l'assistant. L'application Connecteurs de contenu externe ajoute la prise en charge de l'indexation du contenu et des métadonnées à partir de documents dans des référentiels externes afin de rendre ces documents consultables dans Recherche IA les applications. La compétence Questions-réponses Now Assist doit être activée pour que l'assistant puisse accéder aux articles de la base de connaissances et au contenu externe. Sélectionnez **Accéder aux connecteurs de contenu externe** pour créer et connecter des sources externes. Après avoir créé un connecteur, créez une source de recherche et liez-la à un profil de recherche. Pour en savoir plus sur la création de sources de recherche et leur liaison à des profils de recherche, reportez-vous à la section Search sources in AI Search .



2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Que faire ensuite
Marquer un assistant.

Marquer un assistant

Décidez de l'apparence de votre Now Assist assistant intégré Agent virtuel en utilisant la marque par défaut ou en créant une marque.

Avant de commencer
Ajouter des sources de recherche à un assistant

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. Sélectionnez une marque par défaut ou une personnalisation existante.

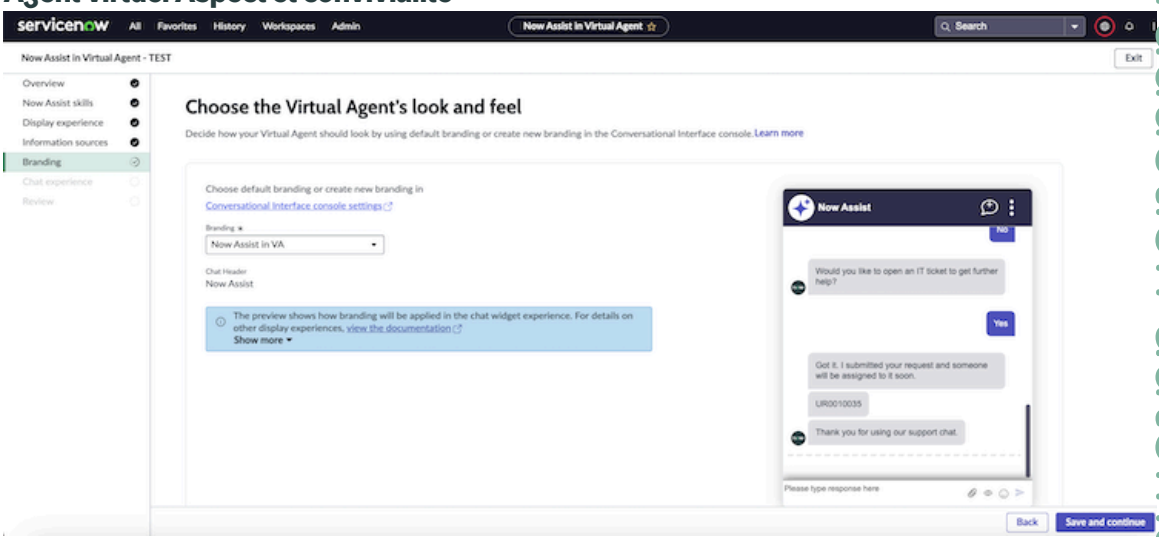
   Remarque :
   La personnalisation n'est pas prise en charge pour Now Assist les assistants de panneau (Plateforme et Développeur). Pour créer une marque, consultez **Conversationnel** > **Interfaces** > **Paramètres**.

   Pour créer une marque, consultez **Conversationnel** > **Interfaces** > **Paramètres**.

   L'aperçu montre comment la personnalisation est appliquée à la messagerie instantanée standard.

   - Pour personnaliser votre personnalisation de messagerie instantanée standard, reportez-vous à la section Configurer votre Now Assist dans la Agent virtuel marque.
   - Pour personnaliser votre marque Thème pour Now Assist la Agent virtuel messagerie instantanée améliorée de messagerie instantanée améliorée .

Agent virtuel Aspect et convivialité



2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Que faire ensuite

Gérer l'expérience de messagerie instantanée d'un assistant.

Gérer l'expérience de messagerie instantanée d'un assistant

Gérez l'expérience de messagerie instantanée de votre assistant. Définissez vos messages d'accueil et de clôture, les options de secours, la recherche sur le Web, les réponses de diffusion en continu et les téléchargements de documents.

Avant de commencer

Marquer un assistant.

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.

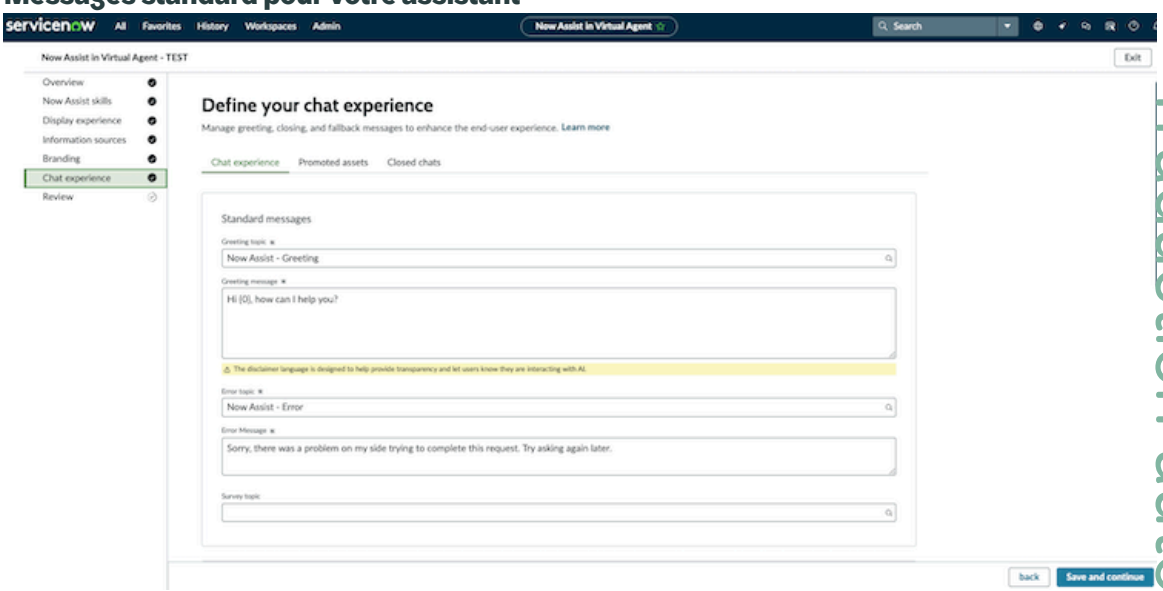
Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **Expérience de messagerie instantanée** .

Remarque :
Si vous configurez un Now Assist assistant de panneau, les options diffèrent de celles Agent virtuel des Now Assist assistants.

- Pour Now Assist le panneau Platform Assistant, le message de fermeture et les options de secours ne sont pas pris en charge.
- Pour Now Assist l'assistant de développement de panneau, le message de fermeture, les options de secours et les chargements de documents ne sont pas pris en charge.

Messages standard pour votre assistant



a. Dans la section **Messages standard** , configurez votre rubrique d'accueil, votre rubrique de fermeture, votre rubrique d'erreur et votre enquête. La sélection des rubriques par défaut affiche son message correspondant. Lors de la sélection d'une rubrique personnalisée, le champ Message n'est pas affiché. Les messages pour les rubriques personnalisées sont définis dans Concepteur d'agent virtuel.

Remarque :
Pour Now Assist les assistants de panneau, les options varient de celles Agent virtuel des Now Assist assistants.

Options de message standard pour les assistants

Champ	Description	Disponible dans dans l'assistant Now AssistAgent virtuel	Disponible dans l'assistant de Now Assist panneau (Plateforme ou Développeur)
Rubrique d'accueil	Now Assist - Le message d'accueil est le sujet de salutation par défaut pour Now	Oui	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.

Champ	Description	Disponible dans dans l'assistant Now AssistAgent virtuel	Disponible dans l'assistant de Now Assist panneau (Plateforme ou Développeur)
	Assist les Agent virtuel assistants. Now Assist Panneau : le message d'accueil est la rubrique de salutation par défaut pour Now Assist les assistants de panneau. Sélectionnez un message d'accueil personnalisé si vous souhaitez remplacer le sujet du message d'accueil par défaut.		
Message d'accueil	Si la rubrique par défaut Now Assist - Message d'accueil est utilisée, le message d'accueil par défaut s'affiche. Si une rubrique de salutation personnalisée est sélectionnée, le champ **Message d'accueil** n'apparaît pas.	Oui	Oui
Fermeture du sujet	Le champ Fermer le sujet s'affiche si au moins un canal utilise l'expérience de messagerie instantanée standard. Lorsqu'aucune expérience d'affichage n'utilise la messagerie instantanée standard, la rubrique de fermeture n'est pas affichée. Now Assist - La fermeture est le sujet de clôture par défaut. Pour le remplacer, sélectionnez une	Oui (uniquement pour la messagerie instantanée standard)	Non

Traduction automatique

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

Champ	Description	Disponible dans dans l'assistant Now AssistAgent virtuel	Disponible dans l'assistant de Now Assist panneau (Plateforme ou Développeur)
	rubrique dans le menu déroulant.		
Fermeture du message	Le champ de message de fermeture s'affiche si au moins un canal utilise l'expérience de messagerie instantanée standard. Si la rubrique par défaut Now Assist - Fermeture est utilisée, le message de fermeture par défaut est utilisé. Si une rubrique personnalisée est sélectionnée, le champ **Message de fermeture** n'est pas affiché.	Oui (uniquement pour la messagerie instantanée standard)	Non
Erreur de sujet	Now Assist - L'erreur est la rubrique par défaut pour Now Assist les Agent virtuel assistants. Now Assist Panneau : Erreur est la rubrique par défaut pour Now Assist les assistants de panneau. Pour remplacer la valeur par défaut, sélectionnez une rubrique personnalisée dans le menu déroulant.	Oui	Oui
Message d'erreur	Si la rubrique par défaut Now Assist - Erreur est utilisée, le message d'erreur par défaut est utilisé. Si une rubrique personnalisée est utilisée, le champ	Oui	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.

Champ	Description	Disponible dans dans l'assistant Now AssistAgent virtuel	Disponible dans l'assistant de Now Assist panneau (Plateforme ou Développeur)
	Message d'erreur n'est pas affiché.		
Enquête	La rubrique par défaut Now Assist - Enquête est utilisée. Pour remplacer la valeur par défaut, sélectionnez une rubrique personnalisée pour l'enquête. Au cours d'une conversation par messagerie instantanée, le sujet de l'enquête s'affiche pour l'utilisateur. Il n'y a pas de champ de message pour une enquête.	Oui	Non

b. Dans la section Secours, sélectionnez une ou plusieurs options **de** secours.

Options de secours



Remarque :
Pour Now Assist les assistants de plateforme et de développeur de panneau, les options de secours ne sont pas disponibles.

Exemples pour lesquels vous pouvez sélectionner plus d'une option 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.

- Pour transférer un utilisateur vers un agent actif tout en créant un enregistrement d'incident.
- Pour mettre fin à une conversation tout en créant un rapport d'incident.
- Pour utiliser une rubrique personnalisée tout en ayant l'option de transfert d'agent actif.

L'agent actif achemine l'utilisateur vers un agent disponible. Lorsque vous cochez la case **Agent actif** , une liste déroulante pour les rubriques s'affiche, et l'entrée de texte est utilisée pour le bouton de secours dans l'assistant. L'étiquette par défaut du bouton est **Demander une messagerie instantanée en direct**.

Remarque :
Si votre instance n'a pas configuré d'agent actif, l'option de secours de **l'agent actif** n'est pas disponible. Pour configurer l'agent actif, sélectionnez le lien **Configurer** et accédez à **Console d'administration CI** > **Paramètres** > **Chat d'agent** onglet. Utilisez la rubrique par défaut Now Assist - Agent actif ou sélectionnez une rubrique.

Des informations de recherche sur le Web sont fournies à l'utilisateur lorsque la réponse synthétisée ne peut pas générer de réponses. Lorsque vous cochez la case **Recherche sur le Web** , une entrée de texte est utilisée pour le nom du bouton de secours dans l'assistant. L'étiquette de bouton par défaut est **Rechercher sur le Web**. Le fournisseur de recherche Web par défaut est Google Gemini.

Le créateur d'enregistrement dirige l'utilisateur vers un élément de catalogue de créateur d'enregistrement pour créer un incident ou un ticket. Lorsque vous cochez la case **Créateur d'enregistrement** , une liste déroulante s'affiche dans laquelle vous pouvez sélectionner un élément de catalogue. Le créateur d'enregistrement par défaut est Now Assist le créateur d'enregistrement. L'entrée de texte est utilisée pour le bouton de secours dans l'assistant. L'entrée de texte par défaut est **Créer un ticket générique**.

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 .

Terminer cette messagerie instantanée est une option de secours pour l'expérience de messagerie instantanée standard qui met fin à la conversation entre l'utilisateur et l'assistant. Si aucune expérience d'affichage n'est disponible à l'aide de la messagerie instantanée standard, l'option Mettre **fin à cette messagerie instantanée** ne s'affiche pas. Pour une expérience de chat améliorée, les conversations ne s'arrêtent pas. L'entrée de texte est utilisée pour le bouton de secours dans l'assistant et l'entrée de texte par défaut est **Terminer cette messagerie instantanée**.

Le secours personnalisé, s'il est sélectionné, affiche une liste déroulante dans laquelle vous pouvez sélectionner une rubrique. Il n'y a pas de rubrique par défaut. L'entrée de texte est utilisée pour le bouton de secours dans l'assistant. L'entrée de texte par défaut est **Bouton de secours personnalisé**. Pour plus d'informations sur les options de secours, reportez-vous à la section Messagerie instantanée améliorée.

c. Dans la section **Mode de recherche sur le Web** , activez la recherche sur le Web si vous souhaitez que les utilisateurs effectuent une recherche sur Internet directement à partir 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.

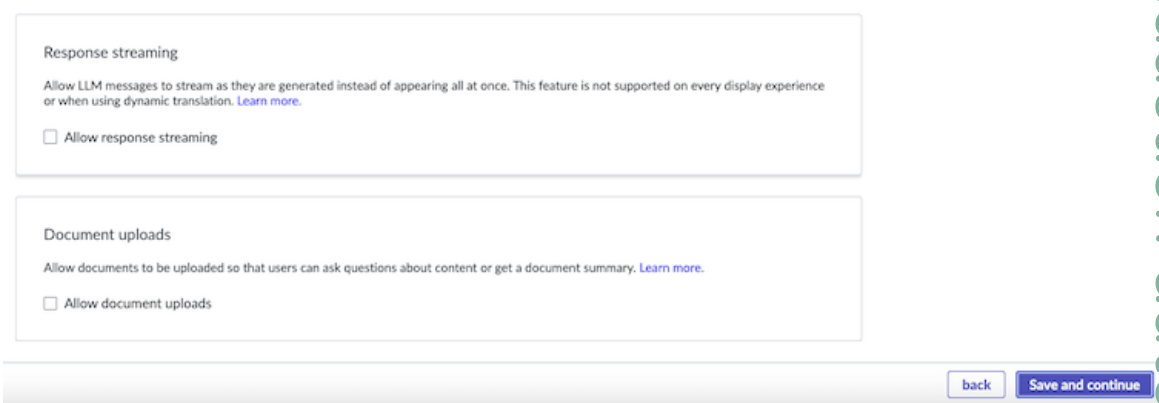
Mode de recherche sur le Web



Le mode de recherche Web permet aux utilisateurs d'effectuer une recherche sur Internet en sélectionnant une icône de globe (icône dans la fenêtre de messagerie instantanée. Le fournisseur de recherche Web par défaut est Google Gemini.

Remarque :
Pour Now Assist le panneau Assistant de la plateforme, le mode de recherche sur le Web est disponible si la messagerie instantanée améliorée est disponible. Now Assist panneau L'assistant de développement ne dispose pas de l'option de mode de recherche sur le Web.

Diffusion des réponses et téléchargements de documents pour votre assistant



Dans la section **Diffusion des réponses** , si **Autoriser la diffusion des réponses** est actif, les messages LLM s'affichent au fur et à mesure que chaque mot est généré, au lieu d'afficher l'intégralité du message en une seule fois. Si **Autoriser la diffusion des réponses** est grisé, c'est parce qu'il n'est pas pris en charge lors de l'utilisation Traduction dynamique de . Les canaux qui prennent en charge la réponse synthétisée prennent également en charge la diffusion en continu lorsque la diffusion est activée.

Si Traduction dynamique cette option est activée, la case **à cocher Autoriser la diffusion des réponses** est grisée. Pour désactiver Traduction dynamique, accédez à la console d'administration Now Assist . La désactivation Traduction dynamique a un impact sur l'ensemble de l'instance.

Dans la section **Téléchargements de documents** , **l'option Autoriser les téléchargements de documents est désactivée** par défaut. Si vous cochez la case, les utilisateurs peuvent charger des documents dans la messagerie instantanée et poser des questions sur le contenu ou obtenir un résumé. Pour plus d'informations sur les formats de fichier pour le chargement de fichiers dans un assistant, reportez-vous à la section Télécharger des documents dans une 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.

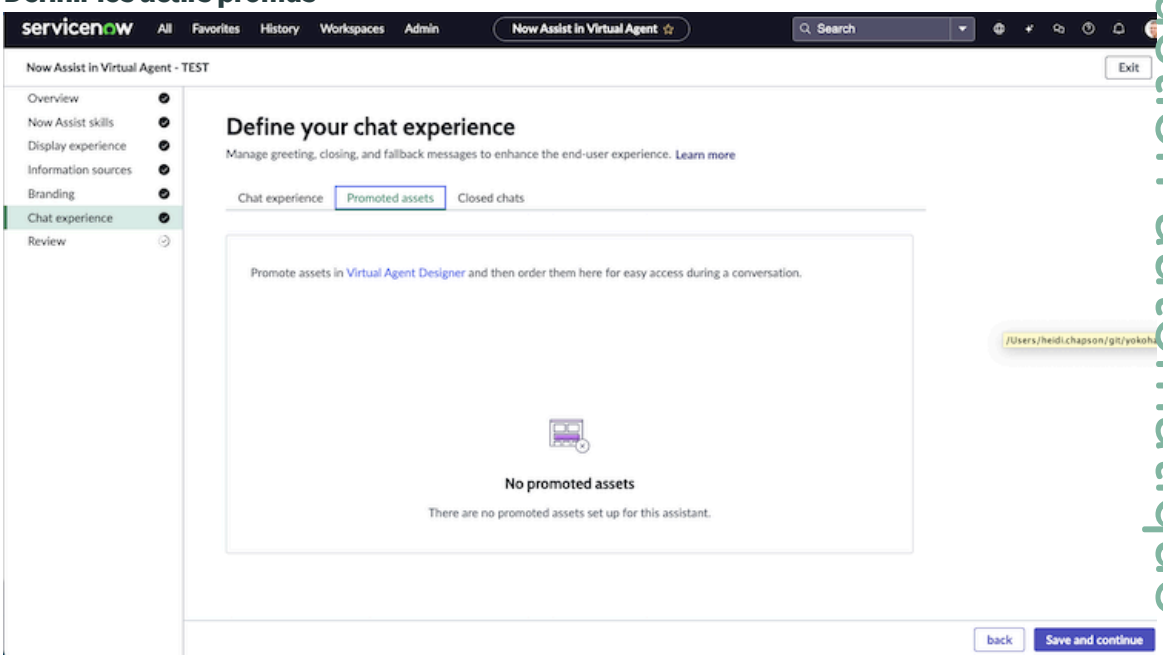
Remarque :
La Now Assist compétence Rubrique doit être activée au niveau de l'assistant pour que les chargements de documents soient actifs lors de la gestion de votre expérience de messagerie instantanée. L'alerte suivante s'affiche si votre Now Assist compétence de rubrique est désactivée.

Avertissement :
Si vous désactivez Now Assist des rubriques, la possibilité de charger des documents est désactivée.

Sélectionnez une option dans une liste pré-filtrée 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.

Dans l'onglet **Actifs promus** , accédez Concepteur d'agent virtuel à définir les actifs promus pour cet assistant. Les actifs promus apparaissent sous forme de suggestions que les utilisateurs peuvent lancer après avoir reçu le message d'accueil de l'assistant. Pour plus d'informations sur la promotion d'actifs dans Concepteur d'agent virtuel, voir Promouvoir ou rétrograder des flux secondaires conversationnels, des actions et des rubriques LLM dans Concepteur d'agent virtuel

Définir les actifs promus

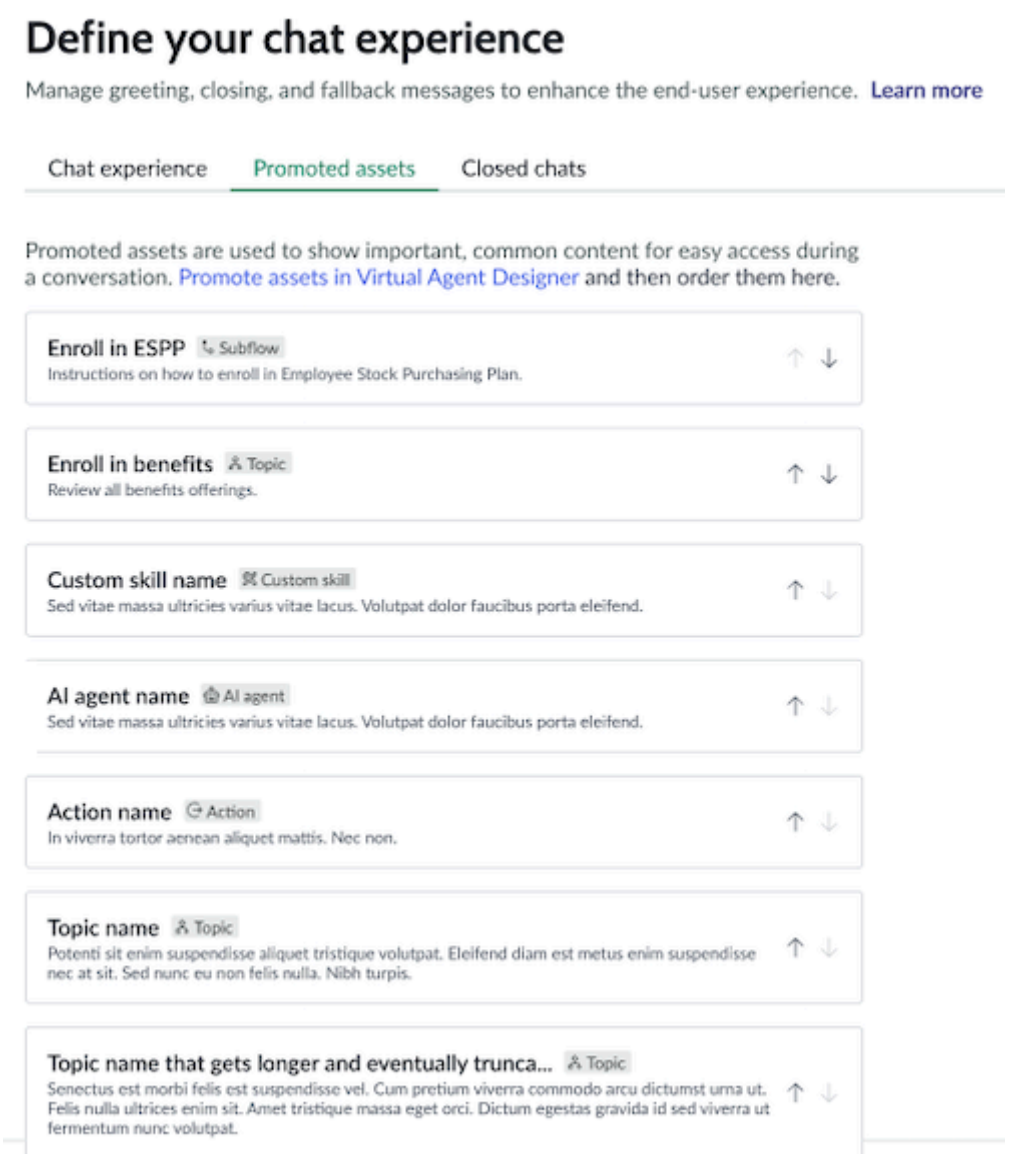


Après la promotion des ressources dans Concepteur d'agent virtuel, vous pouvez ensuite utiliser les flèches vers le haut ou vers le bas pour réorganiser les ressources. Un maximum de six actifs est affiché à l'utilisateur. Sur chaque actif, une balise indique s'il s'agit d'une rubrique, d'un flux secondaire, d'une action, d'une compétence personnalisée ou d'un agent IA.

Traduction automatique

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

Liste des actifs promus

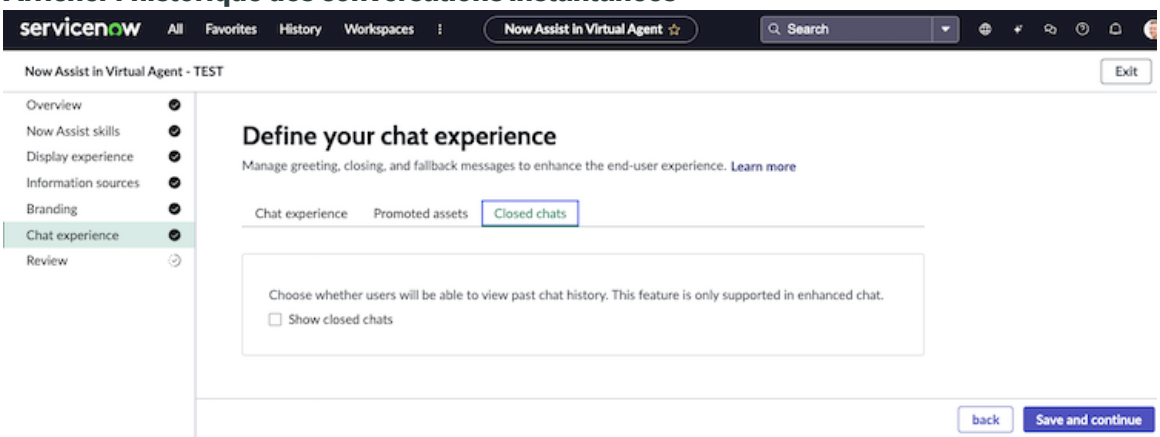


L'onglet **Messageries instantanées fermées** est disponible si l'expérience de messagerie instantanée améliorée est active. Si **l'option Afficher les chats fermés** est activée, les utilisateurs peuvent accéder à l'historique de messagerie instantanée dans l'expérience de messagerie instantanée améliorée.

Traduction automatique

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



2. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Que faire ensuite

Examiner les paramètres de l'assistant.

Examiner les paramètres de l'assistant

Examinez les paramètres de votre assistant et testez-le.

Avant de commencer

Gérer l'expérience de messagerie instantanée d'un assistant.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Sélectionnez **Tester votre agent virtuel**.

> **Remarque :**
> Les paramètres des assistants de Now Assist panneau (Plateforme et Développeur) diffèrent de ceux de Now Assist l'assistant Agent virtuel . Passez en revue les paramètres pertinents pour l'assistant spécifique.

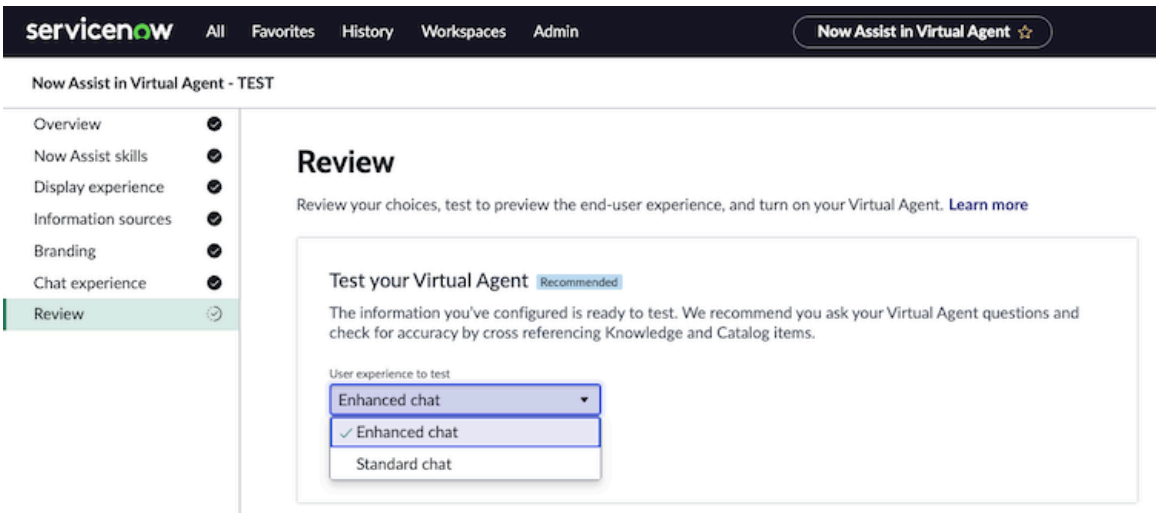
Il est important Agent virtuel de tester votre pour juger de la qualité des résultats pour les workflows agentiques courants avant de passer votre expérience à un environnement de production. Validez l'expérience de l'interface utilisateur, les résultats du workflow agentique et les options de secours.

a. Si les portails sélectionnés n'ont que l'expérience de messagerie instantanée standard ou si seule l'expérience de messagerie instantanée améliorée est activée, la liste déroulante n'apparaît pas. Si les deux types d'expériences sont activés, la liste déroulante les affiche tous les deux.

Traduction automatique

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

Tester votre assistant



Si vous sélectionnez **Messagerie instantanée améliorée**, le panneau de test de l'expérience Concepteur d'agent virtuel de messagerie instantanée améliorée est lancé.

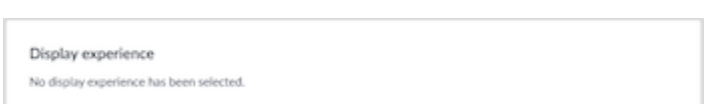
Si vous sélectionnez la **messagerie instantanée standard**, le panneau de widgets de messagerie instantanée est lancé dans Concepteur d'agent virtuel.

b. **Les détails de l'assistant** montrent les assistants primaires et secondaires liés.

c. **Les compétences Now Assist** affichent les compétences actives.

d. **Afficher l'expérience** indique les portails ou canaux de messagerie et Agent virtuel le type d'expérience utilisé.

   Si un portail ou un canal de messagerie n'a pas été sélectionné, le message suivant s'affiche.



   L'option Sélectionner au moins une expérience d'affichage afin d'activer cette alerte d'assistant apparaît en haut de la page, et vous ne pouvez pas activer l'assistant tant que vous n'avez pas effectué une sélection dans l'expérience d'affichage.

e. **Les sources d'informations** affichent le profil de recherche, les sources de recherche, Now Assist les rubriques, les flux secondaires et les actions, les compétences personnalisées, les workflows agentiques, etc Graphique de connaissances.

f. **La marque** affiche le type de marque que vous avez sélectionné.

g. **L'expérience de messagerie instantanée** affiche votre message d'accueil, vos messages de fin, vos options de secours, votre recherche sur le Web et si la diffusion des réponses et les chargements de documents sont activés. Si vous avez un ou plusieurs portails avec l'expérience de messagerie instantanée améliorée, les chats fermés s'affichent.

Dans la section **Ressources supplémentaires** , ces éléments apparaissent en fonction du type de configuration dont vous disposez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** s'ouvre Concepteur d'agent virtuel.

b. Now Assist dans Recherche IA reste visible. **Le lien Afficher tous les portails** s'ouvre Configurez Now Assist dans la Recherche IA console pour activer les résultats Genius générés par Now Assist dans la recherche du portail.

c. Vérifiez que votre Agent virtuel est visible une fois que vous avez activé un ou plusieurs assistants pour la première fois. Le lien **Afficher les performances** s'ouvre Now Assist dans Agent virtuel Analytics.

d. Déclencheurs proactifs restent visibles. S'il Déclencheurs proactifs n'est pas installé sur l'instance, le lien Installer à partir de ServiceNow Store l'application ServiceNow s'ouvreServiceNow Store Déclencheurs proactifs. S'il Déclencheurs proactifs est installé sur l'instance, Déclencheurs proactifs il peut être géré dans **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.

e. La notification reste visible. **Le lien Gérer les notifications dans les réglages** vous amène à **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** Agent virtuel page.

2. Sélectionnez **Activer** après avoir testé votre assistant pour confirmer que tout fonctionne correctement.
3. Si un assistant est déjà activé, sélectionnez **Terminé**.

   Un message s'affiche indiquant que Now Assist l'entrée Agent virtuel est activée avec succès.

4. Sélectionnez **OK.**

Résultats

L'assistant est actif et des rubriques peuvent être associées au Assistants LLM.

Prérequis du portail pour la messagerie instantanée améliorée

Now Assist in Agent virtuel fournit aux utilisateurs une expérience d'IA générative axée sur le contenu et la recherche. Pour bénéficier des fonctionnalités de messagerie instantanée et de recherche, votre portail doit avoir Recherche IA été activé avant de configurer votre assistant.

Le chat standard ou le chat amélioré offre différentes expériences. La messagerie instantanée améliorée fournit aux utilisateurs une fenêtre de messagerie instantanée et une expérience de recherche redimensionnables. Pour comprendre les différences entre la messagerie instantanée standard, la messagerie instantanée améliorée et la messagerie instantanée améliorée avec une option d'expérience pleine page supplémentaire, reportez-vous à la section Utiliser Now Assist dans Agent virtuel. Si vous souhaitez uniquement une expérience de messagerie instantanée, il n'y a pas de dépendance à l'égard de la configuration de recherche d'un portail. Toutefois, assurez-vous que votre portail dispose du bouton widget de messagerie instantanée par défaut.

Pour bénéficier des fonctionnalités de recherche de messagerie instantanée améliorées, votre portail doit avoir Recherche IA été activé. Pour configurer Recherche IA votre portail, accédez à **Tous** > **Accueil de l'administrateur de Recherche IA**. Pour plus d'informations, consultez Enable and configure AI Search in Service Portal .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 vous activez la messagerie instantanée améliorée dans un portail, ce portail utilise le profil de recherche VA au lieu du profil de recherche spécifié dans la configuration de l'application de recherche du portail. Pour en savoir plus sur les profils de recherche et leur incidence sur le comportement de recherche, reportez-vous à la section Search profiles in AI Search .

Dans l'expérience de messagerie instantanée améliorée, l'expérience pleine page est une option supplémentaire.

Les conditions préalables à l'expérience de messagerie instantanée améliorée et à la messagerie instantanée améliorée avec expérience pleine page sont les suivantes :

1. Configuration du portail Recherche IA
2. Widget de recherche à facettes
3. Widget de recherche de suggestion automatique par défaut ServiceNow (requis uniquement pour la messagerie instantanée améliorée avec une expérience pleine page)

Remarque :
Si vous avez personnalisé le widget Recherche à facettes ou le widget Recherche de suggestion automatique, vous devez rapprocher vos personnalisations avec les dernières versions pour vous assurer de disposer de toutes les mises à jour.

Prérequis de l'application mobile pour la messagerie instantanée améliorée

Now Assist in Agent virtuel fournit aux utilisateurs une expérience d'IA générative axée sur le contenu et la recherche. Selon que vous avez opté pour la messagerie instantanée standard ou améliorée lors de la configuration de votre assistant, vous pouvez intégrer trois composants d'application mobile différents à un assistant.

Pour en savoir plus sur le mode d'affichage que vous souhaitez Now Assist utiliser Agent virtuel sur votre application mobile, reportez-vous à la rubrique Mobile Now Assist display experience for Virtual Agent . Pour comprendre les différences entre Now Assist dans l'Agent virtuel standard et les expériences de messagerie instantanée améliorée, consultez Utiliser Now Assist dans Agent virtuel.

Les trois composants d'application mobile différents que les administrateurs peuvent intégrer à un assistant sont un widget de recherche mobile, un lanceur de messagerie instantanée et une application personnalisée.

Composants et offres d'application mobile

Composant d'application mobile	Description	Messagerie instantanée standard	Messagerie instantanée améliorée
Widget de recherche mobile	Le widget de barre de recherche dans l'application mobile ServiceNow	Non	Expérience pleine page uniquement
Lanceur de la messagerie instantanée	Le widget de messagerie instantanée par défaut Agent virtuel	Oui, mais uniquement proposé aux clients existants Now AssistAgent virtuel	Oui
Application personnalisée (SDK mobile)	Outil permettant d'afficher l'interface native Agent virtuel dans	Oui, mais uniquement proposé aux clients Now	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.

Composants et offres d'application mobile (suite)

Composant d'application mobile	Description	Messagerie instantanée standard	Messagerie instantanée améliorée
	l'application tierce d'un client.	Assist existants dans Agent virtuel	

Prérequis de la messagerie instantanée améliorée de l'application mobile

Composant d'application mobile	Comportement de messagerie instantanée amélioré	Prérequis
Widget de recherche mobile	La saisie d'un énoncé dans la barre de recherche ouvre une expérience de messagerie instantanée en plein écran. Les utilisateurs peuvent lancer la page des résultats de recherche à partir de la messagerie instantanée.	Les administrateurs doivent sélectionner la configuration de recherche mobile à utiliser. Pour plus d'informations, consultez Afficher votre assistant sur un portail ou un canal.
Lanceur de la messagerie instantanée	La sélection de la fonction de messagerie instantanée dans une application mobile s'ouvre en natif Agent virtuel. Un utilisateur peut poser des questions en natif Agent virtuel et obtenir Now Assist des réponses. Les utilisateurs peuvent également lancer la page des résultats de recherche à partir de la messagerie instantanée.	Les administrateurs peuvent éventuellement sélectionner la configuration de recherche mobile pour améliorer la qualité des métadonnées.
Application personnalisée (SDK mobile)	La sélection de la fonction de messagerie instantanée personnalisée dans une application mobile tierce s'ouvre en natif Agent virtuel. Les utilisateurs peuvent poser des questions en natif Agent virtuel et obtenir Now Assist des réponses.	Vous ne pouvez pas utiliser l'expérience Now Assist dans Agent virtuel Recherche IA dans une application personnalisée. La recherche est exécutée par l'application mobile tierce du client/

Configurer Now Assist dans la demande du catalogue conversationnelle

Accélérez et fournissez une expérience conversationnelle et rationalisée basée sur l'IA générative lors de l'envoi 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. Cela réduit le délai d'exécution de la soumission de la demande.

Traduction automatique

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

Lorsque l'expérience d'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 a des questions sur le système d'exploitation et l'espace disque, le demandeur n'a pas à répondre à nouveau à ces questions.
- Capacité à répondre simultanément à plusieurs questions sur les éléments de catalogue.
- Commande catalogue multi-tours où 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 le changement de 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 reçu 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 :
  - Pièce jointe
  - Masqué

Procédure

1. Pour configurer le pour Agent virtuel l'application Now Assist qui installe l'application dans Demande du Now Assist catalogue conversationnel, reportez-vous à la section Assistants de configuration.
   Avec cette configuration, la valeur de propriété `sn_now_assist_cr.llm.conversational.request.question.limit` système est définie sur 500 par défaut si cette propriété n'a pas été modifiée plus tôt.
2. Activez l'expérience d'IA générative pour l'envoi d'une demande d'élément de catalogue dans Agent virtuel.

   a. Accédez à la **Tous** > **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 Rendre l'élément non conversationnel dans VA** n'est pas cochée.

   d. Sur 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 remplies pour qu'un élément soit 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. Confirmez que le créateur d'enregistrement de secours est configuré dans le flux secondaire **Extraire le créateur de ticket générique pour la demande du catalogue conversationnel** .

Dans certains cas, lorsqu'un demandeur recherche un élément de catalogue, il Recherche IA peut ne pas être en mesure de renvoyer de 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'action **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 créateur de ticket générique pour la demande de catalogue conversationnelle** .
- 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 pour Agent virtuel est installée.

En outre, vous pouvez personnaliser le processus de secours en configurant votre propre créateur d'enregistrement ou en créant une logique supplémentaire dans un nouveau flux secondaire.

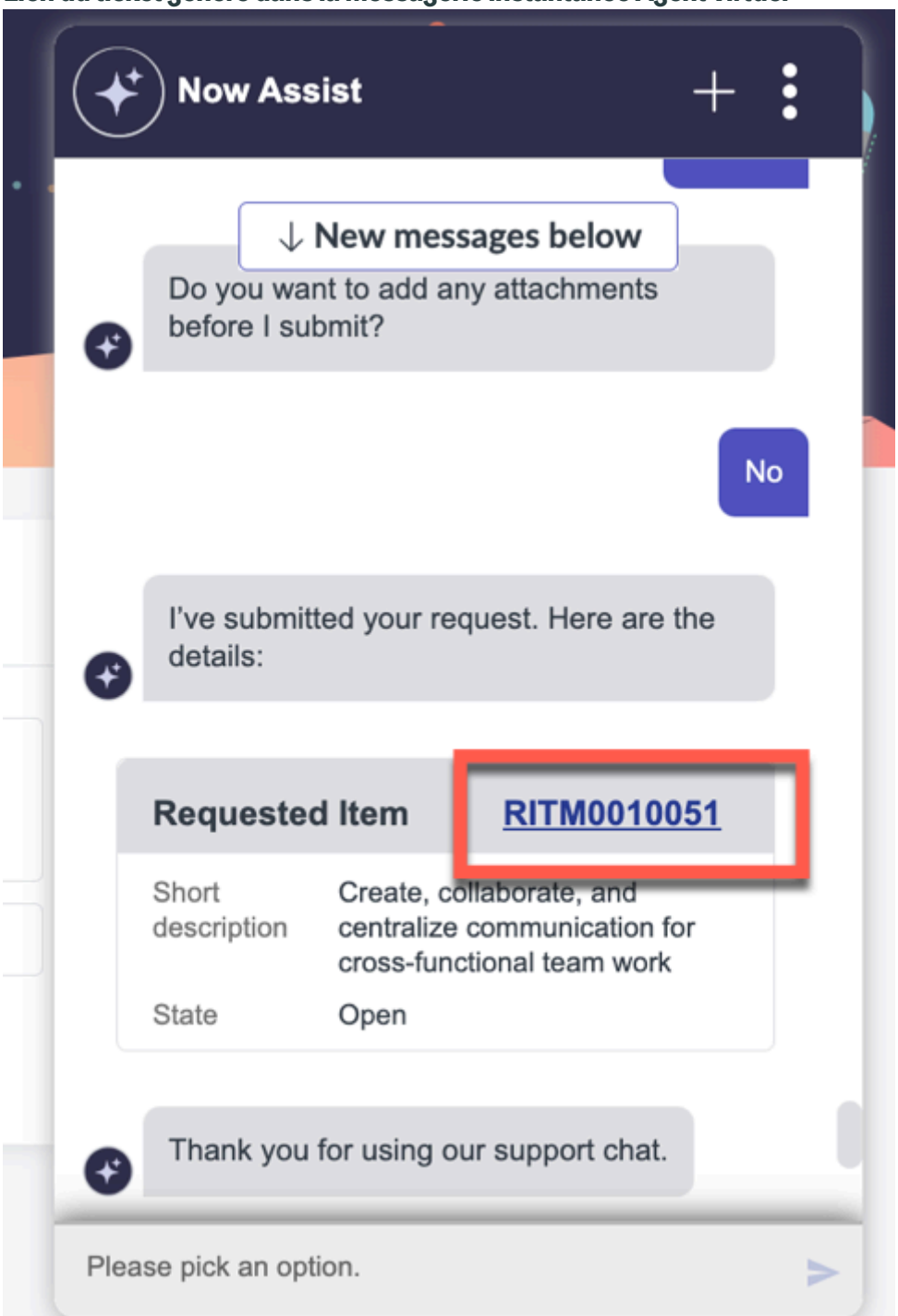
4. Facultatif : Configurez les paramètres de navigation d'URL pour spécifier l'emplacement d'ouverture du lien de ticket généré dans la Agent virtuel messagerie instantanée.Configurer la navigation par URL pour les liens de messagerie instantanée

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 virtuel la section Navigation par URL dans Interfaces conversationnelles. Pour plus d'informations sur Agent virtuel les scripts, reportez-vous à la section Agent virtuel Scripts.

Lien du ticket généré dans la messagerie instantanée Agent virtuel



Information associée

Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by NLU

Service Catalog topic blocks in Virtual Agent powered by Now 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.

Activer la compétence de flux secondaires et d'actions

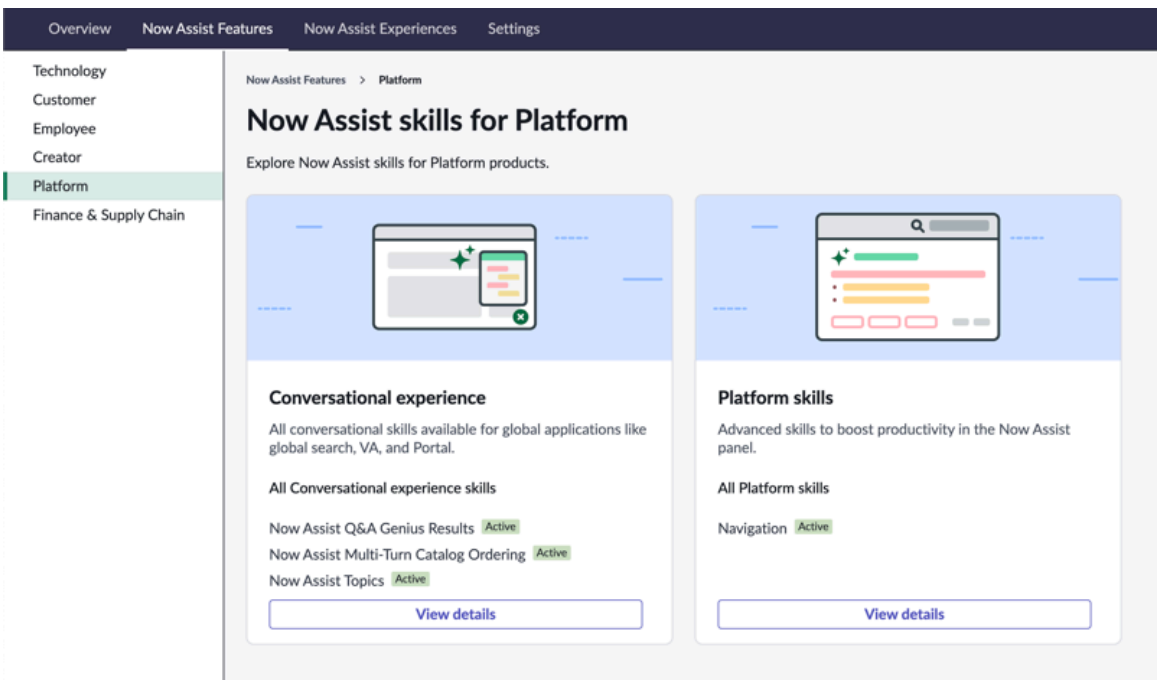
Activez la compétence de flux secondaires et d'actions pour exécuter des flux secondaires et des actions à partir de conversations Now Assist.

Avant de commencer

- Configurez l'application dans Agent Now Assist virtuel. Consultez Assistants de configuration.
- Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Administrateur Now Assist* > **Compétences Now Assist**.
2. Dans la liste des workflows, sélectionnez **Plateforme**.



3. Dans la carte d'expérience conversationnelle, sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Sélectionner **Toutes les compétences disponibles de l'expérience conversationnelle** > **Flux secondaires et actions** > **Activer la compétence**.
5. Dans la carte Expérience conversationnelle, vérifiez que la compétence **Flux secondaires et actions** est activée sous **Toutes les compétences de l'expérience conversationnelle**.

Que faire ensuite

Accordez un ou plusieurs rôles d'utilisateur au personnel qui travaille avec des flux secondaires et des actions conversationnelles. Pour obtenir la liste des rôles d'utilisateur disponibles, reportez-vous à la section User roles for conversational subflows and actions .

Personnaliser le message de citation

Les citations en ligne sont destinées à indiquer à partir des articles de la ServiceNow base de connaissances à partir desquels la réponse est générée. Il peut s'agir d'informations provenant de pièces jointes et de blocs de connaissances, ou de contenus externes tels que Microsoft SharePoint et Confluence. Les citations en ligne s'affichent également lorsqu'une action à effectuer est présentée à l'utilisateur, par exemple, dans une Agent virtuel rubrique ou 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.

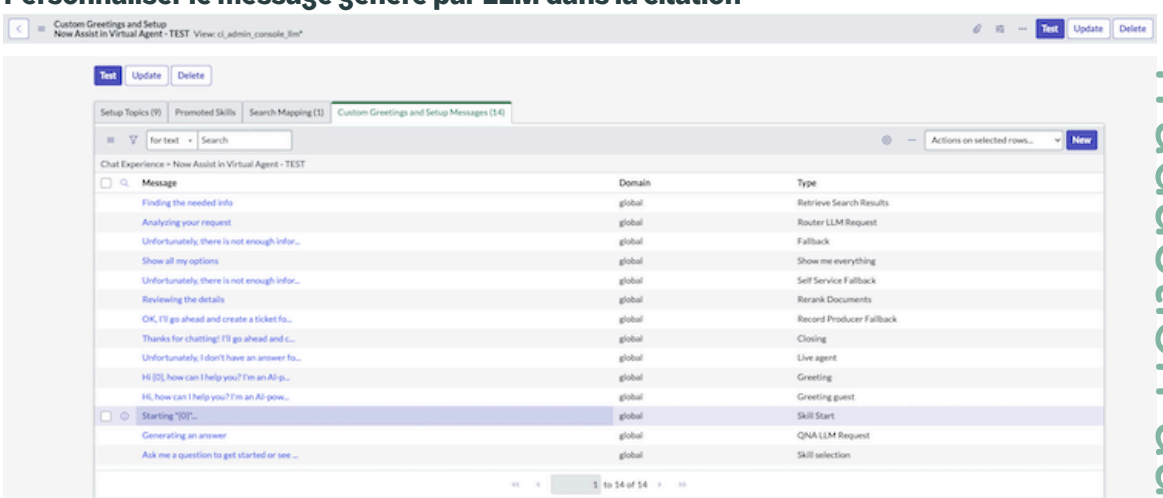
Avant de commencer
Pour plus d'informations sur Now Assist les Agent virtuel citations, reportez-vous à Utiliser Now Assist dans Agent virtuel.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour modifier le texte de citation dans la section **Sources** d'un message généré par LLM avant d'exécuter automatiquement la première étape de l'action, accédez à **Tous** > **sys_cs_context_profile.liste**.
2. Sélectionnez un assistant.
3. Dans l'onglet **Messages d'accueil personnalisés et messages d'installation** , sélectionnez **« {0} démarrage »** pour modifier le message généré par LLM dans la citation.

Personnaliser le message généré par LLM dans la citation



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer votre Now Assist dans la Agent virtuel marque

Créez des configurations de marque Agent virtuel différentes Now Assist pour les différentes organisations qui utilisent votre instance. Ces configurations s'appliquent uniquement aux marques de widgets de messagerie instantanée sur les portails.

Avant de commencer
Pour plus d'informations sur Now Assist dans , Agent virtuel voir Now Assist dans Agent virtuel et Assistants de configuration.

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez différentes configurations de personnalisation de widget de messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans la section Options d'affichage, sélectionnez **Afficher tout** à côté de **Marques**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une configuration de marque ou sélectionnez **Now Assist dans AV** pour la mettre à jour.
4. Pour modifier les paramètres, reportez-vous à la section Configurer les marques de votre Agent virtuel 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.

Thème pour Now Assist la Agent virtuel messagerie instantanée améliorée

Vous pouvez personnaliser l'apparence de l'expérience de messagerie instantanée Now AssistAgent virtuel améliorée dans votre ServiceNow portail en mettant à jour les variables CSS (Cascading Style Sheet) pertinentes.

En tant qu'administrateur Agent virtuel ou administrateur, vous pouvez personnaliser les variables de thème de messagerie instantanée amélioré par défaut. Vous trouverez des informations sur la personnalisation des thèmes dans .Create a portal theme Modifiez ces variables dans la table suivante de l'enregistrement du champ de variables CSS (sp_theme). Vous pouvez également configurer ces variables avec un Include CSS associé au thème d'un portail.

Remarque :
Pour les variables, nass fait référence au chat amélioré.

Pour en savoir plus sur la messagerie instantanée améliorée, reportez-vous à la section Messagerie instantanée améliorée.

Variables CSS pour Now Assist la Agent virtuel messagerie instantanée améliorée

Variable	Description	Valeurs par défaut
$now-sp-nass-agent-bubble-font-color	Couleur de police du message texte de l'agent.	$text couleur
$now-sp-nass-chat-user-message-bubble-bg-color	Couleur d'arrière-plan de bulle de message texte de l'utilisateur.	$brand-primaire-le plus léger
$now-sp-nass-user-bubble-font-color	Couleur de police du message texte de l'utilisateur.	$text couleur
$now-sp-nass-timestamp-color	Couleur du texte de l'horodatage.	$text en sourdine
$now-sp-nass-secondary-text-color	Couleur de texte secondaire, par exemple pour Actif.	$gray foncé
$now-sp-nass-system-msg-text-color	Couleur du texte du message système.	$text en sourdine
$now-sp-nass-base-input-field-placeholder-and-highlight-text-color	Couleur du texte d'entrée et opacité de 0,45 pour l'espace réservé.	$text couleur
$now-sp-nass-base-link-color	Couleur du lien.	$brand-primaire
$now-sp-nass-color-secondary_2	Couleur secondaire du système de conception Now 2.	$brand-primaire-foncé
$now-sp-nass-modeless-dialog-header-bg-color	Couleur d'arrière-plan pour la barre d'en-tête primaire Now Assist .	#ffffff
$now-sp-nass-modeless-dialog-header-text-color	Couleur du texte pour l'en-tête primaire Now Assist .	$text couleur
$now-sp-nass-base-toolbar-labels-and-icons-color	Icônes de la barre d'outils du panneau de gauche.	$gray-lumière

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 CSS pour Now Assist la Agent virtuel messagerie instantanée améliorée (suite)

Variable	Description	Valeurs par défaut
$now-sp-nass-toolbar-icons-color--hover	Icônes de la barre d'outils du panneau de gauche en état de survol.	$gray foncé
$now-sp-nass-toolbar-icons-color--active	Icônes de la barre d'outils du panneau de gauche à l'état actif.	$text couleur
$now-sp-nass-toolbar-icons-fullscreen-mode-color	Icônes de la barre d'outils du panneau gauche en mode plein écran.	assombrir ($brand-primaire-plus foncé, 15 %)
$now-sp-nass-toolbar-icons-fullscreen-mode-color--active	Icônes de la barre d'outils du panneau de gauche en mode plein écran pour l'état actif.	$brand-primaire-foncé
$now-sp-nass-window-control-icons-color	Icônes des contrôles de fenêtre.	$text en sourdine
$now-sp-nass-window-control-icons-color--hover	Icônes des contrôles de fenêtre en état de survol.	$text couleur
$now-sp-nass-window-control-icons-color--active	Icônes des contrôles de fenêtre dans l'état actif.	$text couleur
$now-sp-nass-feedback-and-search-result-panel-color	Panneau de commentaires et icône des résultats de recherche.	$text en sourdine
$now-sp-nass-feedback-and-search-result-panel-selected-color	Icône sélectionnée dans le panneau de commentaires.	$text en sourdine
$now-sp-nass-action-and-kb-citation-color	Couleur d'action et Base de connaissances de lien	$link couleur
$now-sp-nass-color-primary-0	Primaire-0 pour les pilules/boutons primaires.	$brand-primaire-le plus léger
$now-sp-nass-color-primary-2	Primaire-2 pour les pilules/boutons primaires à l'état actif.	$brand-primaire-foncé
$now-sp-nass-bouton-primaire-bg-couleur	Bouton Soumettre dans le contrôle du sélecteur de choix.	$btn-primaire-bg
$now-sp-nass-bouton-primaire-bg-couleur-active	Couleur d'arrière-plan active primaire du bouton.	$btn-primaire-bg
$now-sp-nass-button-selection-text-color	Now Design System secondaire-1 couleur	$brand-primaire
$now-sp-nass-tooltip-bg-color	Couleur d'arrière-plan de l'info-bulle pour les icônes de champ d'entrée.	$tooltip-bg
$now-sp-nass-tooltip-text-color	Couleur du texte de l'info-bulle pour les icônes de champ d'entrée.	$tooltip couleur
$now-sp-nass-alert-critical-color	Couleur de l'indicateur non lu.	$brand-danger
$now-sp-nass-input-field-icon-color	Icône et icône de pièce jointe dans le champ d'entrée	$text en sourdine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 CSS pour Now Assist la Agent virtuel messagerie instantanée améliorée (suite)

Variable	Description	Valeurs par défaut
$now-sp-nass-color-alert-moderate-3	Couleur de l'icône de chargement animée.	#4345a6
$now-sp-nass-corps-bg	Couleur d'arrière-plan primaire du corps.	#ffffff
$now-sp-nass-base-highlight-color	Couleur d'arrière-plan du texte correspondant lors de la recherche d'emojis.	éclaircir ($warning, 35 %)
$now-sp-nass-color-primary-3	Couleur des boutons nus dans l'état actif.	assombrir ($brand-primaire-plus foncé, 15 %)
$now-sp-nass-color-background-primary	Couleur d'arrière-plan du contenu.	#ffffff
$now-sp-nass-en-tête-panneau-bg-couleur	Couleur d'arrière-plan du panneau d'en-tête.	#ffffff
$now-sp-nass-bouton-bg-action-couleur	Couleur d'arrière-plan du bouton de sélection du sélecteur d'image.	$brand-primaire
$now-sp-nass-primary-button-action-text-color	Couleur du bouton de sélection du sélecteur d'image.	$sp-btn-text-color
$now-sp-nass-base-separator-color	Séparateur.	$border-tertiaire
$now-sp-nass-chat-agent-message-bubble-bg-color	Couleur d'arrière-plan de la bulle de message de l'agent.	$gray-lumière
$now-sp-nass-citation-badge-color	Couleur du badge de citation.	$gray-briquet
$now-sp-nass-divider-and-border-tertiary-color	Couleur du séparateur et de la bordure du commutateur de rubrique en cours dans les résultats de recherche.	$border-tertiaire
$now-sp-nass-highlight-value-tertiary-info-bg-color	Valeur d'informations en surbrillance dans la carte de rubrique en cours de parcours.	$state-info-bg
$now-sp-nass-FAB-dégradé-couleur-1	Première couleur du dégradé d'arrière-plan pour l'icône du bouton d'action flottant de la messagerie instantanée.	$brand-primaire-plus léger
$now-sp-nass-FAB-dégradé-couleur-2	Deuxième couleur du dégradé d'arrière-plan pour l'icône du bouton d'action flottant de la messagerie instantanée.	$brand-info
$now-sp-nass-FAB-gradient-hover-color-1	Première couleur du dégradé d'arrière-plan pour l'icône du bouton d'action flottante de la messagerie instantanée en état de survol.	$brand-primaire-foncé
$now-sp-nass-FAB-gradient-hover-color-2	Deuxième couleur du dégradé d'arrière-plan pour l'icône du bouton d'action flottant de la messagerie instantanée dans l'état de survol.	assombrir ($brand-info, 10 %)
$now-sp-nass-FAB-gradient-active-color-1	Première couleur du dégradé d'arrière-plan pour l'icône du bouton d'action flottante de la messagerie instantanée à l'état actif.	$brand-primaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 CSS pour Now Assist la Agent virtuel messagerie instantanée améliorée (suite)

Variable	Description	Valeurs par défaut
$now-sp-nass-FAB-gradient-active-color-2	Deuxième couleur du dégradé d'arrière-plan pour l'icône du bouton d'action flottante de la messagerie instantanée à l'état actif.	$brand-info

Utiliser Now Assist dans Agent virtuel

Now Assist dans Agent virtuel améliore l'expérience utilisateur en se combinant Recherche IA avec les compétences de messagerie instantanée de l'IA générative. Ces compétences peuvent accélérer la résolution des problèmes et réduire la déviation vers un agent actif.

Messagerie instantanée standard et messagerie instantanée améliorée

Au cours de la configuration guidée, deux expériences utilisateur peuvent vous être présentées : la messagerie instantanée standard ou la Now AssistAgent virtuel messagerie instantanée améliorée.

La messagerie instantanée standard est une expérience d'assistance conversationnelle dans un widget de messagerie instantanée statique. La messagerie instantanée améliorée est une expérience conversationnelle au sein d'une fenêtre de messagerie instantanée redimensionnable et mobile qui inclut la possibilité d'avoir plusieurs conversations actives. La messagerie instantanée améliorée permet aux utilisateurs de choisir leur mode d'interaction avec Now Assist sur leurs portails ServiceNow à partir de différents points d'entrée. Lorsque vous choisissez la messagerie instantanée améliorée dans la configuration guidée, si vous l'avez Recherche IA également activée sur votre portail, l'option **Autoriser l'ouverture de la barre de recherche dans une expérience de messagerie instantanée pleine page** vous est présentée. Si vous sélectionnez cette option, votre expérience de conversation et de recherche s'affiche en tant que page complète dans le portail. La fluidité conversationnelle et le comportement des citations entre le chat amélioré et l'expérience pleine page du chat amélioré restent les mêmes, quelle que soit l'expérience de chat que vous choisissez. Vous pouvez toujours accéder à la fenêtre de chat redimensionnable et déplaçable de la messagerie instantanée améliorée lorsque vous avez activé l'expérience pleine page et que vous vous trouvez sur des écrans autres que l'expérience pleine page elle-même. L'activation de l'expérience pleine page de la messagerie instantanée améliorée entremêle davantage les fonctionnalités de messagerie instantanée et de recherche en vous redirigeant vers une messagerie instantanée pleine page après avoir saisi une requête dans la barre de recherche d'un portail.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la sélection d'une expérience de messagerie instantanée dans la configuration guidée de l'administrateur, reportez-vous à la section Afficher votre assistant sur un portail ou un canal.

Le tableau suivant présente les différences de fonctionnalités entre la messagerie instantanée standard et la messagerie instantanée améliorée.

Messagerie instantanée standard et améliorée

Fonctionnalité	Messagerie instantanée standard	Messagerie instantanée améliorée
Les barres de recherche du portail redirigent pour inclure des options	Non	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.

Messagerie instantanée standard et améliorée (suite)

Fonctionnalité	Messagerie instantanée standard	Messagerie instantanée améliorée
de messagerie instantanée ou directement dans la messagerie instantanée		
Fenêtre de messagerie instantanée redimensionnable et déplaçable	Non	Oui
Conversations actives multiples	Non	Oui
Les conversations restent actives après l'achèvement de la tâche	Non	Oui
Option Afficher toutes les rubriques	Oui	Non

Les types de citations qui apparaissent dans les réponses synthétisées sont les mêmes entre le chat standard et le chat amélioré, mais leur mise en forme diffère. Les citations suivantes peuvent apparaître dans vos résultats synthétisés :

- Catalogue
- Rubrique, flux secondaires ou actions
- Articles de questions-réponses Base de connaissances
- Connexions de contenu externe
- Personnes

Pour plus d'informations sur ces citations, voir leurs sections respectives dans Messagerie instantanée standard et Messagerie instantanée améliorée.

L'apparence du bouton de widget de messagerie instantanée par défaut varie selon que vous avez activé la messagerie instantanée standard ou améliorée. Le bouton de messagerie instantanée standard par défaut s'affiche sous la forme d'une icône de message traditionnel et le bouton de messagerie instantanée amélioré par défaut s'affiche sous la forme d'une icône d'étincelle universelle générée par l'IA. Ce bouton est uniquement accessible via les pages du portail. Lorsque vous bénéficiez de l'expérience pleine page de la messagerie instantanée améliorée, vous ne pouvez pas accéder au bouton de widget de messagerie instantanée.

Exemple de bouton de Agent virtuel widget de Now Assist messagerie instantanée standard



Exemple de bouton dans Agent virtuel le Now Assist widget de messagerie instantanée amélioré



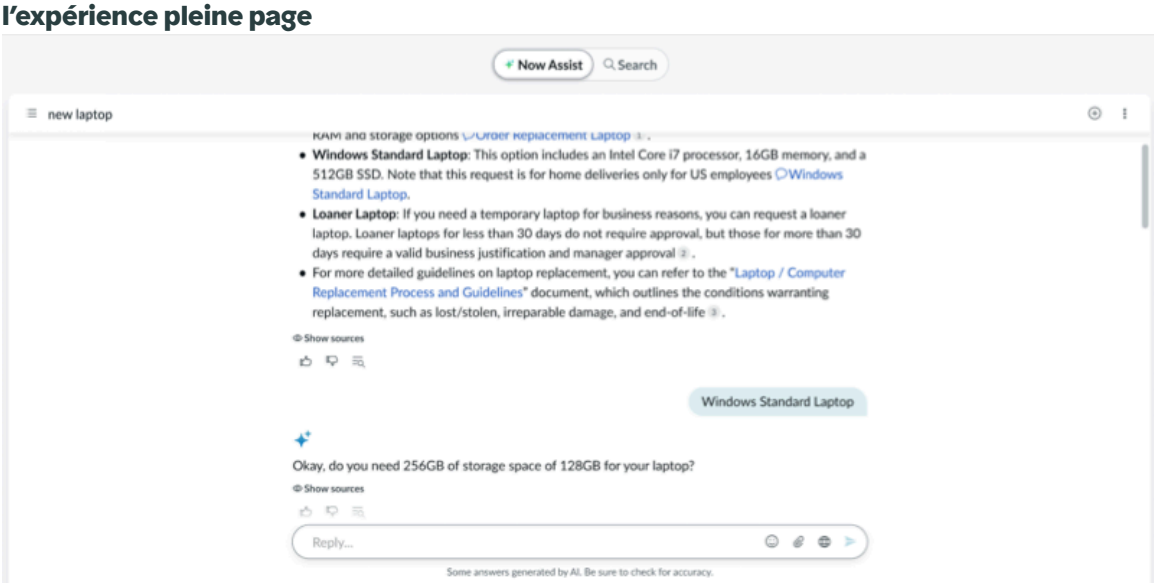
Traduction automatique

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

L'endroit où vos utilisateurs apprennent les résultats de recherche diffère entre la messagerie instantanée améliorée et l'expérience pleine page de la messagerie instantanée améliorée. Pour une messagerie instantanée améliorée, lorsque vous saisissez une requête de recherche via la barre de recherche de votre portail, vous êtes redirigé vers la page des résultats de recherche du portail. En haut de la page des résultats de recherche, les résultats Genius s'affichent dans une réponse synthétisée générée par Now Assist. Lorsque vous utilisez l'expérience pleine page de la messagerie instantanée améliorée et que vous saisissez une requête de recherche via l'une des barres de recherche du portail, vous êtes redirigé vers l'onglet de messagerie instantanée de l'expérience pleine page. Dans l'onglet de messagerie instantanée, vous pouvez voir une réponse synthétisée générée par Now Assist au sein d'une conversation en fonction de votre énoncé. Vous poursuivez la conversation dans l'onglet de messagerie instantanée.

Exemple d'onglet de messagerie instantanée, intitulé Now Assist, dans l'expérience pleine page



La fluidité conversationnelle et le comportement des citations entre la messagerie instantanée améliorée et l'expérience pleine page de la messagerie instantanée améliorée restent les mêmes, quelle que soit l'expérience de messagerie instantanée que vous utilisez. Les conversations que vous avez via la fenêtre de messagerie instantanée améliorée ou l'expérience pleine page restent synchronisées, et l'historique de la conversation est conservé sur les deux supports. Par exemple, si vous saisissez Commander un ordinateur portable de prêt , la fluidité conversationnelle et les citations qui s'affichent sont les mêmes, que ce soit dans la messagerie instantanée améliorée ou dans l'expérience pleine page de la messagerie instantanée améliorée. Si vous commencez la demande du catalogue d'ordinateurs portables en pleine page, vous pouvez toujours afficher et poursuivre la conversation dans la fenêtre de messagerie instantanée améliorée, car les expériences de messagerie instantanée restent synchronisées les unes avec les autres. Pour en savoir plus sur le comportement conversationnel et les contenus des documents de référence, reportez-vous à la section Messagerie instantanée améliorée.

Chaque Agent virtuel réponse comprend un panneau d'icônes de commentaires. Le panneau des icônes de commentaires apparaît sur la dernière Agent virtuel réponse et chaque fois que vous survolez une réponse précédente Agent virtuel . Vous pouvez indiquer si la réponse a été utile en sélectionnant l'icône Pouce en Si la réponse n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Pouce vers le bas (icône Ces commentaires sont utilisés pour former le modèle LLM et améliorer les réponses au fil du temps. Selon le contexte de la

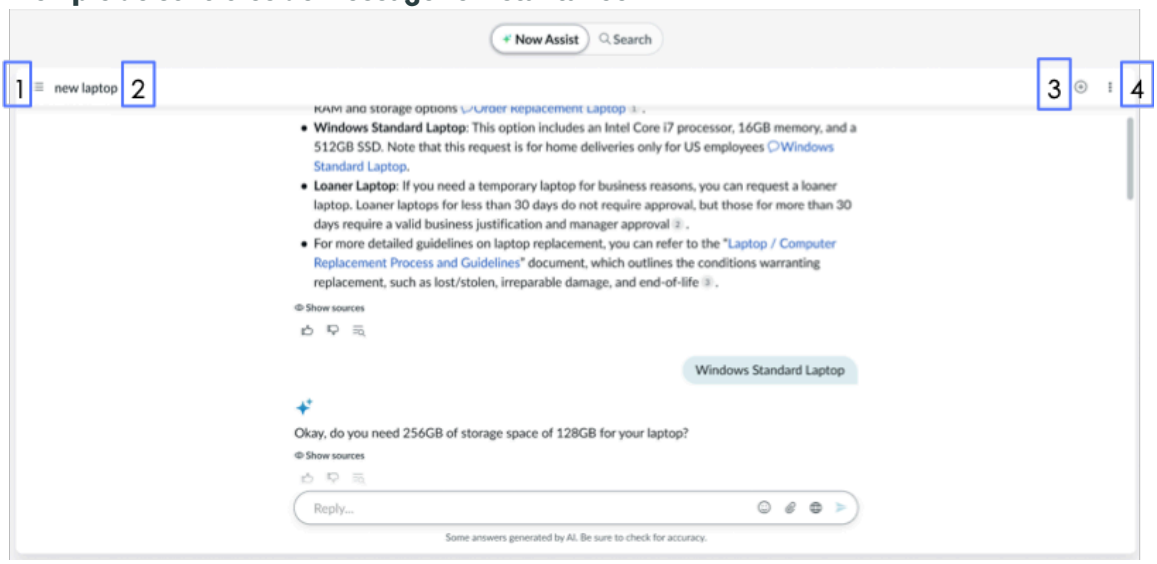
Traduction automatique

© 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.

réponse, une icône Accéder aux résultats de recherche (icône) supplémentaire peut apparaître dans le panneau des icônes de commentaires. Cette icône apparaît à côté des réponses synthétisées dans Agent virtuel, des questions de clarification dans Agent virtuel et des rubriques de secours chaque fois qu'une réponse synthétisée n'est pas disponible mais que des résultats de recherche réguliers sont disponibles. Lorsque l'expérience pleine page est activée et que vous sélectionnez l'icône Accéder aux résultats de recherche ( ), vous êtes redirigé vers l'onglet **Rechercher** . Une fois redirigé vers l'onglet **Rechercher** , une requête de recherche utilisant les cinq derniers énoncés de messagerie instantanée que vous avez entrés commence.

Le Now Assist sous-titre se compose de quatre éléments. La figure et le tableau suivants illustrent ces éléments.

Exemple de contrôles de messagerie instantanée



Éléments du sous-en-tête Now Assist

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du sous-en-tête Now Assist (suite)

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

Traduction automatique

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Élément	Description
	messagerie instantanée. Le nom de la messagerie instantanée apparaît à la fois dans le Now Assist sous-en-tête et **Liste de messageries instantanées** > **Actifs** section.
3. Nouvelle messagerie instantanée (	Une nouvelle conversation commence. Vous pouvez recevoir un message d'accueil ainsi que tous les actifs conversationnels promus tels que des rubriques, des flux secondaires et/ou des actions, ou des requêtes suggérées.
4. Prise en charge et paramètres (	Les coordonnées de l'assistance, telles que les numéros de téléphone et les adresses e-mail, sont répertoriées. Si des agents actifs sont disponibles, un bouton **Contacter l'agent actif** s'affiche. Bien que plusieurs conversations actives soient possibles, vous ne pouvez avoir qu'une seule conversation d'agent actif à la fois. La sélection de **Contacter l'agent actif** démarre une conversation de messagerie instantanée avec un agent actif. Lorsqu'un agent actif entre dans la messagerie instantanée, le bouton **Contacter l'agent actif** devient inactif. Si les agents actifs ne sont pas disponibles, un bouton inactif **Aucun agent actif actuellement disponible** s'affiche. Les options de réglage des notifications audio et des notifications s'affichent. Par défaut, les notifications audio sont activées et les notifications sont désactivées. Si les administrateurs ont activé les notifications dans la configuration guidée, les utilisateurs peuvent activer les notifications.

Dans l'expérience pleine page, vous pouvez sélectionner l'onglet **Rechercher** . La sélection de l'onglet **Rechercher** remplit automatiquement la barre de recherche avec le premier énoncé trouvé dans l'onglet de messagerie instantanée, mais une requête de recherche ne commence pas. Les onglets de messagerie instantanée et **de recherche** sont par ailleurs indépendants l'un de l'autre, de sorte que l'exécution d'une recherche n'a pas d'impact sur vos messageries instantanées existantes et le démarrage de nouvelles messageries n'a pas d'impact sur vos résultats de recherche existants. Vous devez entrer du texte dans la barre de recherche pour que la barre de recherche devienne active, puis vous pouvez soumettre votre recherche. Les résultats de recherche qui s'affichent dans l'onglet **Rechercher** ressemblent à ceux trouvés sur la page du portail, à l'exception de la réponse synthétisée des résultats Genius. Deux icônes peuvent apparaître à côté des résultats de 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.

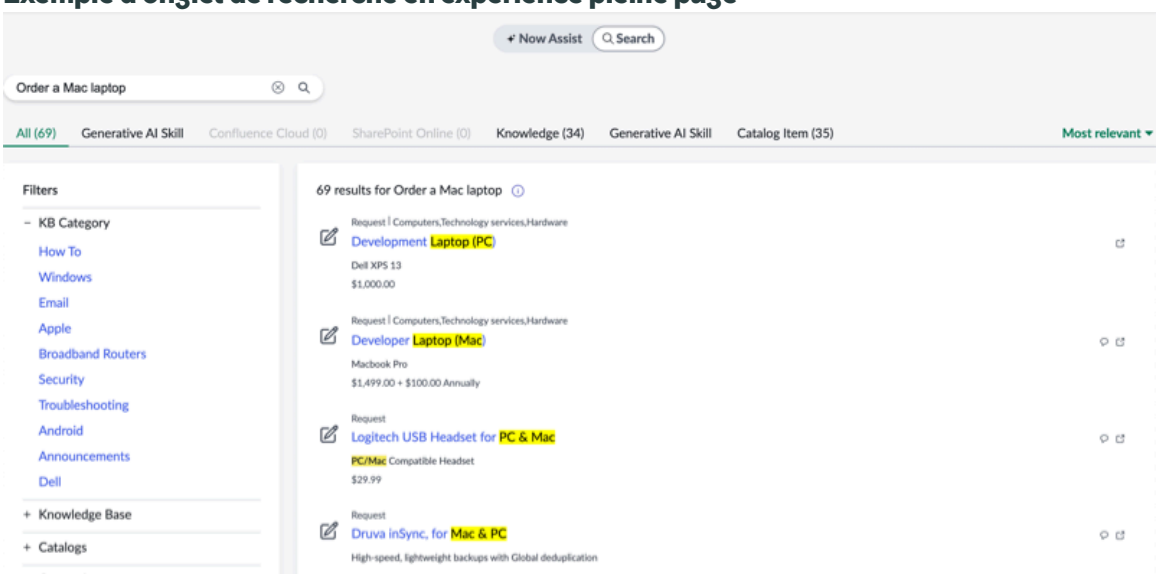
- (Demande dans la messagerie instantanée)

  (Demande dans la messagerie instantanée) Ouvre le catalogue conversationnel dans une nouvelle messagerie instantanée.

- (Ouvrir dans un nouvel onglet)

  (Ouvrir un nouvel onglet) vous redirige vers le remplissage d'un formulaire de catalogue ou l'affichage du contenu dans un nouvel onglet.

Exemple d'onglet de recherche en expérience pleine page



Le tableau suivant décrit les différences de fonctionnalités précédentes entre la fenêtre de messagerie instantanée améliorée et l'expérience pleine page de messagerie instantanée améliorée.

Différences entre les demandeurs dans la messagerie instantanée améliorée

Fonctionnalité	Messagerie instantanée améliorée	Expérience pleine page de messagerie instantanée améliorée
Points d'entrée	• Saisie d'un énoncé dans la messagerie instantanée via le bouton de widget de messagerie instantanée. • Réponse synthétisée de la page des résultats de recherche du portail via l'icône de messagerie instantanée (instantanée) ou le lien Demande dans la messagerie instantanée à partir du popover. • Notifications	• Saisie d'un énoncé dans la barre de recherche du portail. • L'icône Aller aux résultats de recherche (icône depuis la réponse de la fenêtre de messagerie instantanée d'une messagerie instantanée améliorée.

Traduction automatique

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

Différences entre les demandeurs dans la messagerie instantanée améliorée (suite)

Fonctionnalité	Messagerie instantanée améliorée	Expérience pleine page de messagerie instantanée améliorée
Résultats de la barre de recherche du portail	Redirige vers les résultats de la page de recherche du portail.	Redirige vers l'onglet de messagerie instantanée de l'expérience pleine page.

Conditions préalables pour la messagerie instantanée standard et améliorée

La messagerie instantanée standard et la messagerie instantanée améliorée nécessitent que le bouton de widget de ServiceNow messagerie instantanée par défaut soit activé. Les actions suivantes doivent être effectuées pour que la messagerie instantanée améliorée affiche une réponse synthétisée après la saisie d'une requête de recherche via le portail :

- Configurer le portail Recherche IA
- Activez le widget de page de ServiceNow recherche par défaut.
- Activez le bouton widget de messagerie instantanée ServiceNow par défaut.

Les actions suivantes doivent être effectuées pour que la messagerie instantanée améliorée affiche une réponse synthétisée dans l'expérience pleine page après avoir saisi une requête de recherche via la barre de recherche du portail :

- Configurer les éléments configurés Recherche IA du portail
- Activez le widget de page de ServiceNow recherche par défaut.
- Activez le bouton widget de messagerie instantanée ServiceNow par défaut.
- Activez le widget de suggestion automatique de ServiceNow recherche par défaut.

En savoir plus

Vous voulez en savoir plus ? Consultez ces ressources.

- Pour en savoir plus sur la messagerie instantanée améliorée, reportez-vous à la section Messagerie instantanée améliorée.
- Pour en savoir plus sur la messagerie instantanée améliorée dans Centre des employés, reportez-vous à la section Enhanced chat in Employee Center .
- Pour en savoir plus sur la messagerie instantanée améliorée dans les portails en libre-service, reportez-vous à la section Now Assist conversational experience in self-service portals .
- Pour plus d'informations sur les Now Assist, voir Now Assist .
- Pour plus d'informations sur Now Assist dans , reportez-vous Recherche IAà Now Assist in AI Search .
- Pour en savoir plus sur la prise en charge des langues, reportez-vous à la section Translation for Now Assist .
- Pour plus d'informations sur dans les Agent virtuel analyses, reportez-vous à Now Assist la section Analyse 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.

Messagerie instantanée standard

Now Assist Dans la Agent virtuel messagerie instantanée standard, vous bénéficiez d'une assistance conversationnelle dans une fenêtre de messagerie instantanée statique.

Now Assist dans Agent virtuel améliore l'expérience utilisateur en se combinant Recherche IA avec les compétences de messagerie instantanée de l'IA générative. Ces compétences peuvent accélérer la résolution des problèmes et réduire la déviation vers un agent actif.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la sélection d'une expérience de messagerie instantanée dans la configuration guidée de l'administrateur, reportez-vous à la section Afficher votre assistant sur un portail ou un canal.

Now Assist dans Agent virtuel fournit à vos utilisateurs une expérience interactive d'IA générative. Une conversation amicale en langage naturel est plus facile à comprendre et aide les utilisateurs à être plus à l'aise pour discuter avec un bot.

Les sections suivantes mettent en évidence à quoi pourrait ressembler une conversation alimentée par l'IA générative dans Agent virtuel.

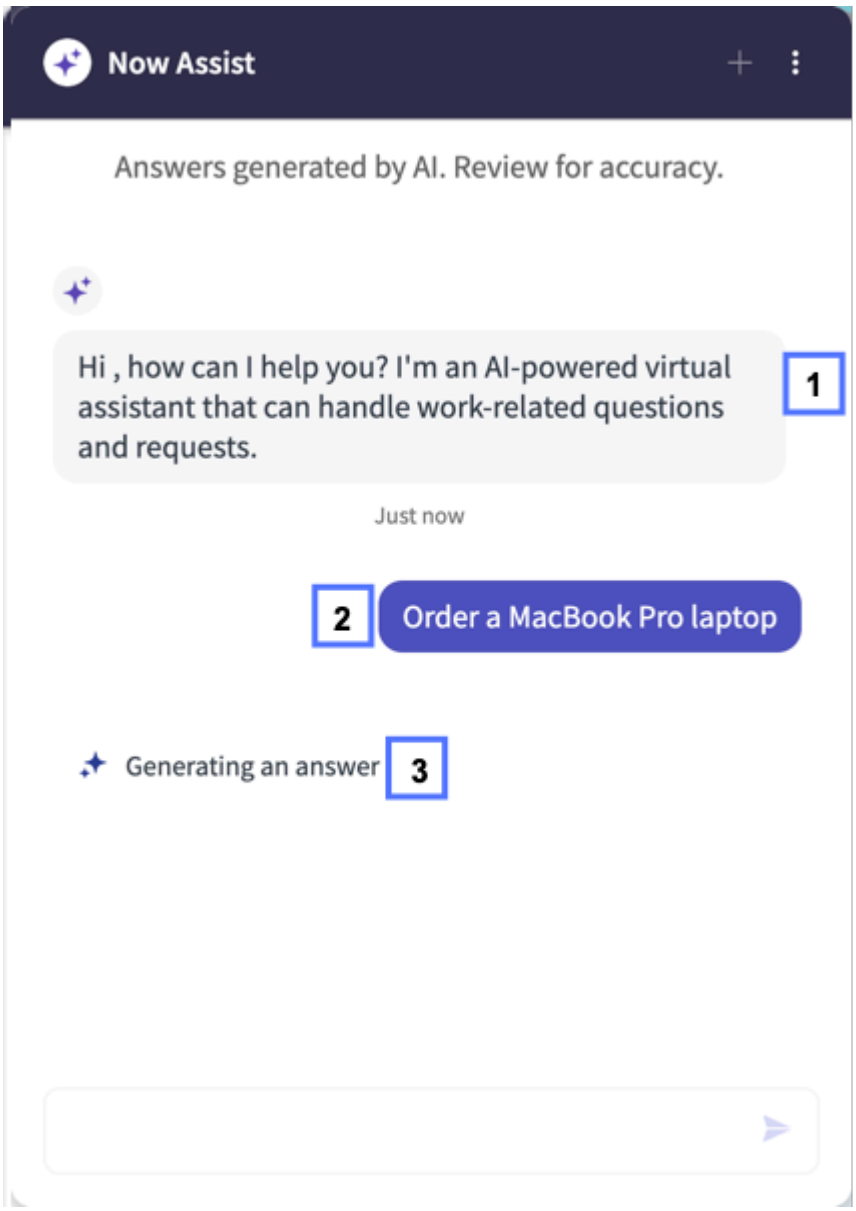
Démarrage de la conversation

La figure suivante montre un exemple du 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 du message d'accueil

Élément	Description
1 : Message d'accueil du bot	**Remarque :** Réponses générées par l'IA. Vérifiez l'exactitude. Le message avant 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 utilisateur	L'utilisateur peut saisir n'importe quel énoncé.

Traduction automatique

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

Now Assist Éléments du message d'accueil (suite)

Élément	Description
3 : Indicateur de réponse	Pendant que le LLM traite l'énoncé, un avatar animé apparaît avec les messages de rétroaction de latence dans la fenêtre de messagerie instantanée pour indiquer à l'utilisateur que le bot fonctionne.

Discuter avec le Agent virtuel

Une fois que l'utilisateur a saisi un énoncé et qu'un résultat de recherche a été trouvé, une réponse synthétisée peut apparaître. Une réponse synthétisée comprend un bref résumé des informations demandées et des résultats de recherche, ainsi que les résultats Genius. Pour en savoir plus sur la façon dont ces résultats de recherche sont trouvés, reportez-vous aux sections Now Assist Actions Genius Results et Now Assist Q&A Genius Results .

Si plusieurs résultats sont trouvés, ils sont présentés aux utilisateurs et les utilisateurs peuvent afficher les citations en ligne et/ou la section Sources au bas de la réponse synthétisée. Les utilisateurs peuvent afficher des Base de connaissances articles, Agent virtuel des rubriques, des flux secondaires ou des actions, du contenu externe, des citations de personnes et des éléments de demande du catalogue complets. Agent virtuel Peut uniquement renvoyer les éléments de catalogue disponibles qui correspondent à la demande d'un utilisateur lorsque la Now Assist compétence Commande catalogue multi-tours est activée. Les utilisateurs peuvent suivre une réponse synthétisée et recevoir une réponse qui tient compte du contexte précédent. Par exemple, si vous discutiez précédemment de la politique de voyage de l'entreprise et que vous entrez ensuite International, le système reconnaît que vous souhaitez des informations supplémentaires sur la politique de voyage international de l'entreprise.

Remarque :
Pour toutes les fonctionnalités de catalogue dans la fenêtre de messagerie instantanée, activez l'expérience d'IA générative pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans la demande du catalogue conversationnelle.

Chaque fois qu'une seule Agent virtuel rubrique est trouvée dans une réponse synthétisée, les utilisateurs sont directement intégrés au flux de cette action. Vous pouvez également contourner la réponse synthétisée et les options en lançant automatiquement des éléments de catalogue. Pour plus d'informations sur le lancement automatique d'actions de résultat de recherche uniques, recherchez la propriété système dans Available system properties `.sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items`

Les réponses générées peuvent Now Assist provenir d'une Agent virtuel combinaison d'éléments de catalogue, Agent virtuel de rubriques, de flux secondaires et d'actions, Base de connaissances d'articles, de pièces jointes, de contenu externe et de sources de personnes. Les citations suivantes peuvent apparaître en ligne et/ou dans la section Sources extensibles en fonction des résultats de recherche renvoyés :

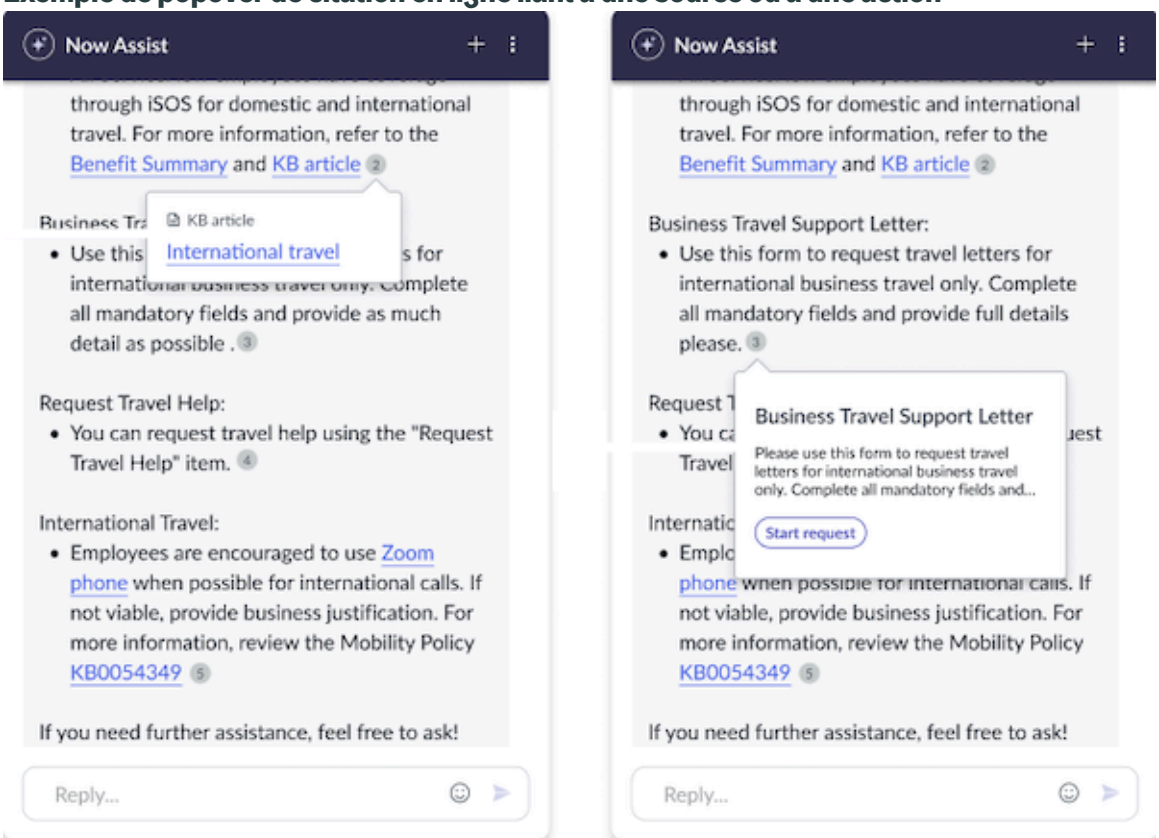
- Catalogue
- Rubrique, flux secondaires ou actions
- Questions-réponses : articles de la base de connaissances
- Connexions de contenu externe
- Personnes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une citation en ligne, un popover apparaît contenant soit des informations supplémentaires, soit une action permettant de lancer une demande.

Exemple de popover de citation en ligne liant à une source ou à une action



Des réponses peuvent également être générées en fonction du contenu de la description de l'élément de catalogue et de la Agent virtuel rubrique. Lorsque cela se produit, les citations conduisent l'utilisateur à l'un des éléments de la `Here's what you can do next` section de la réponse.

Chaque Agent virtuel réponse comprend un panneau d'icônes de commentaires. L'utilisateur peut indiquer si la réponse a été utile en sélectionnant l'icône Pouce vers le haut (icône Si la réponse n'a pas été utile, l'utilisateur peut sélectionner l'icône Pouce vers le bas (icône Ces commentaires sont utilisés pour former le modèle LLM et améliorer les réponses au fil du temps.

Si Gardien Now Assist cette option est activée et que votre demande contient du contenu grossier, le Agent virtuel répond par un message vous invitant à saisir à nouveau une demande appropriée sans blasphème ni contenu offensant. Si votre demande est trop ambiguë dans une Agent virtuel messagerie instantanée, Agent virtuel pose une question de clarification et affiche une citation avec une action. Les citations sont présentées à partir de la deuxième question de clarification. Sélectionnez une citation pour démarrer la demande. S'il n'y a aucune action relative à la demande, les citations ne sont pas affichées.

Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, Now Assist il Agent virtuel vous dirige vers un agent actif, réinitialise 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 Assistants de configuration.

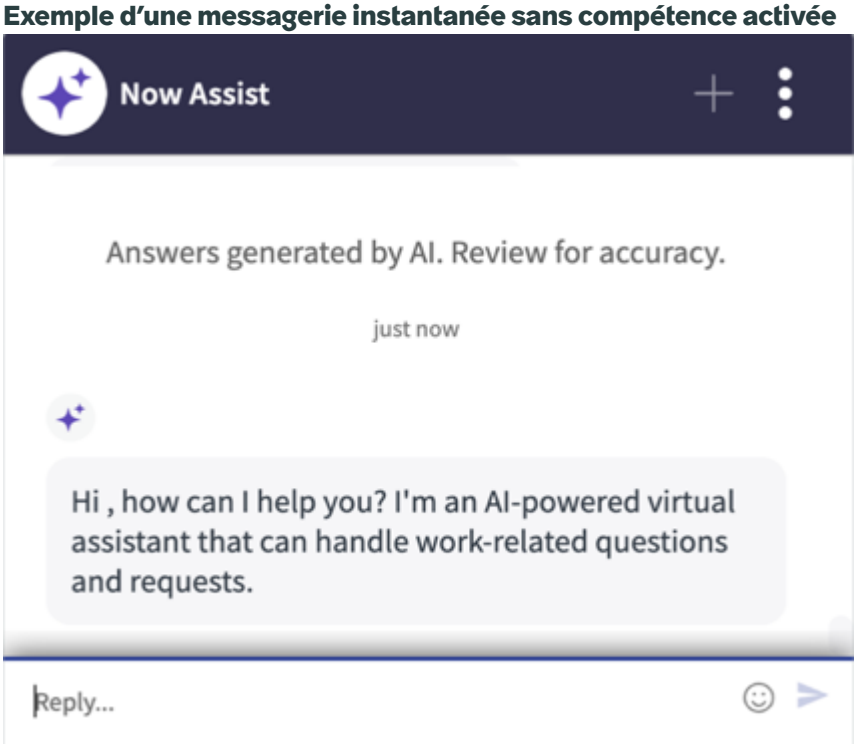
Traduction automatique

© 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.

1. La prise en charge 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.

Si un administrateur n'a configuré aucune compétence, aucune compétence disponible ne s'affiche. Toutefois, la barre de messagerie instantanée reste disponible pour que l'utilisateur saisisse un énoncé. Cela se déclenche pour un article ou un Base de connaissances élément de Recherche IA catalogue.

Exemple d'une messagerie instantanée sans compétence activée



Pour en savoir plus sur la configuration d'une Now Assist compétence, reportez-vous à la section Activate a Now Assist skill .

Conversations agentiques

Remarque :
Les administrateurs doivent d'abord activer les agents IA avant que les utilisateurs finaux puissent avoir des conversations agentiques. Pour plus d'informations sur la configuration des agents IA pour les conversations agentiques, consultez Conversations agentiques dans Agent virtuel.

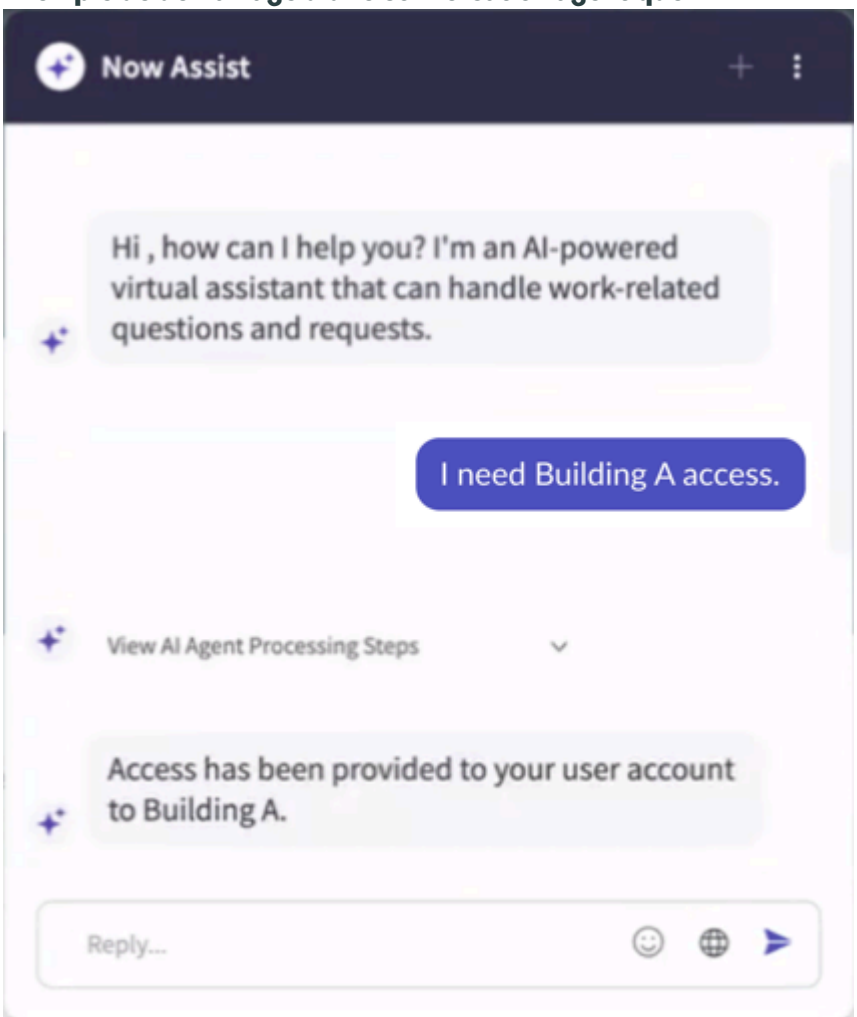
Lorsque vous posez une question à l' Agent virtuel, l'agent comprend la requête et commence un flux. Il peut raisonner, planifier et exécuter des agents IA, Agent virtuel des rubriques, des actions conversationnelles et des flux secondaires, des catalogues, Base de connaissances des articles, des compétences personnalisées et toutes les Now AssistAgent virtuel compétences prises en charge pour vous aider. Vous recevez des messages à l'écran pour vous indiquer où se trouve l'agent dans le flux de traitement agentique avant de recevoir la réponse. Vous pouvez arrêter le flux de traitement agentique à tout moment en sélectionnant l'icône Terminer le flux (icône). Une fois qu'une action est démarrée, elle ne peut pas 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.

arrêtée. La sélection de l'icône Terminer le flux ( ) arrête uniquement les étapes de traitement en cours.

Exemple de démarrage d'une conversation agentique



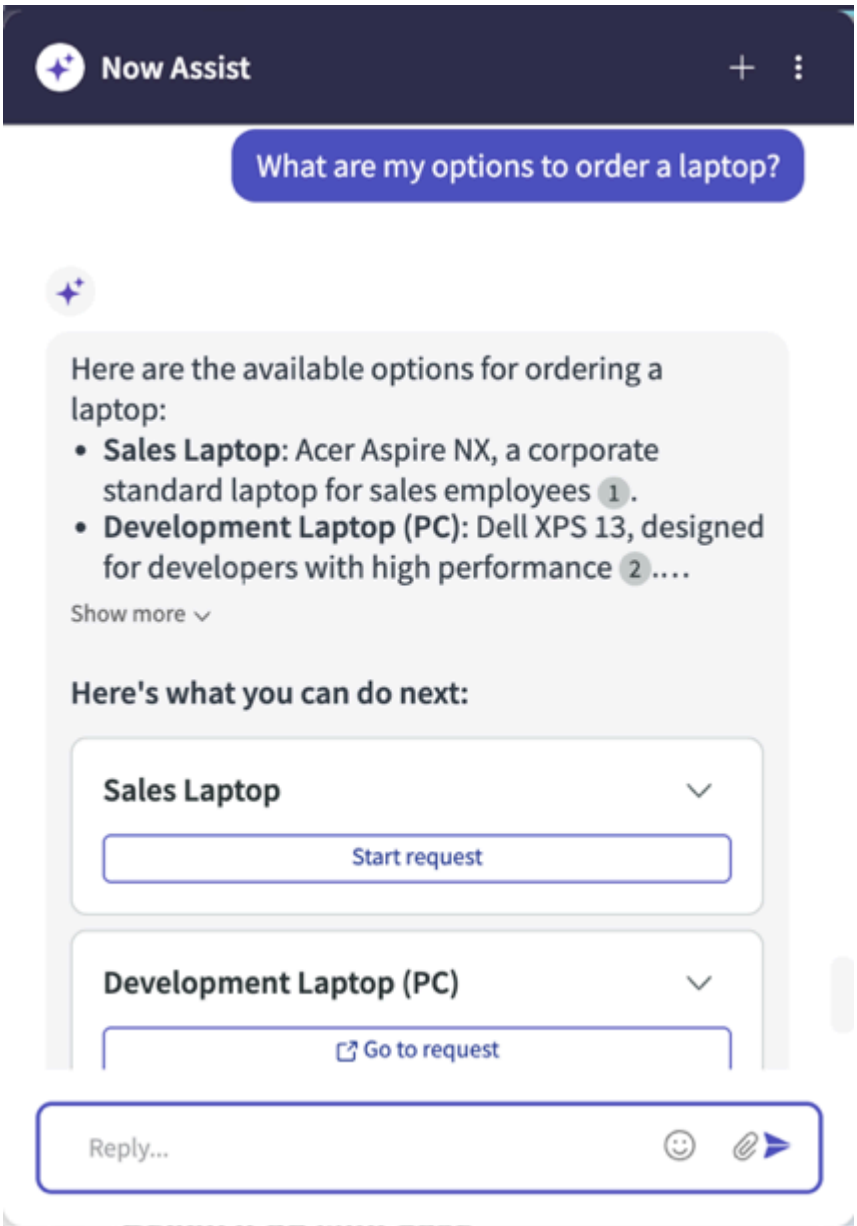
Citations du catalogue

Pour les catalogues conversationnels, l'option **Démarrer la demande** s'affiche et, si elle est sélectionnée, le flux de demande du catalogue est lancé dans le Agent virtuel. Pour les catalogues non conversationnels, **l'option Accéder à la demande** s'affiche avec un lien externe qui, s'il est sélectionné, vous redirige vers un nouveau navigateur ou une fenêtre contextuelle pour commander 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.

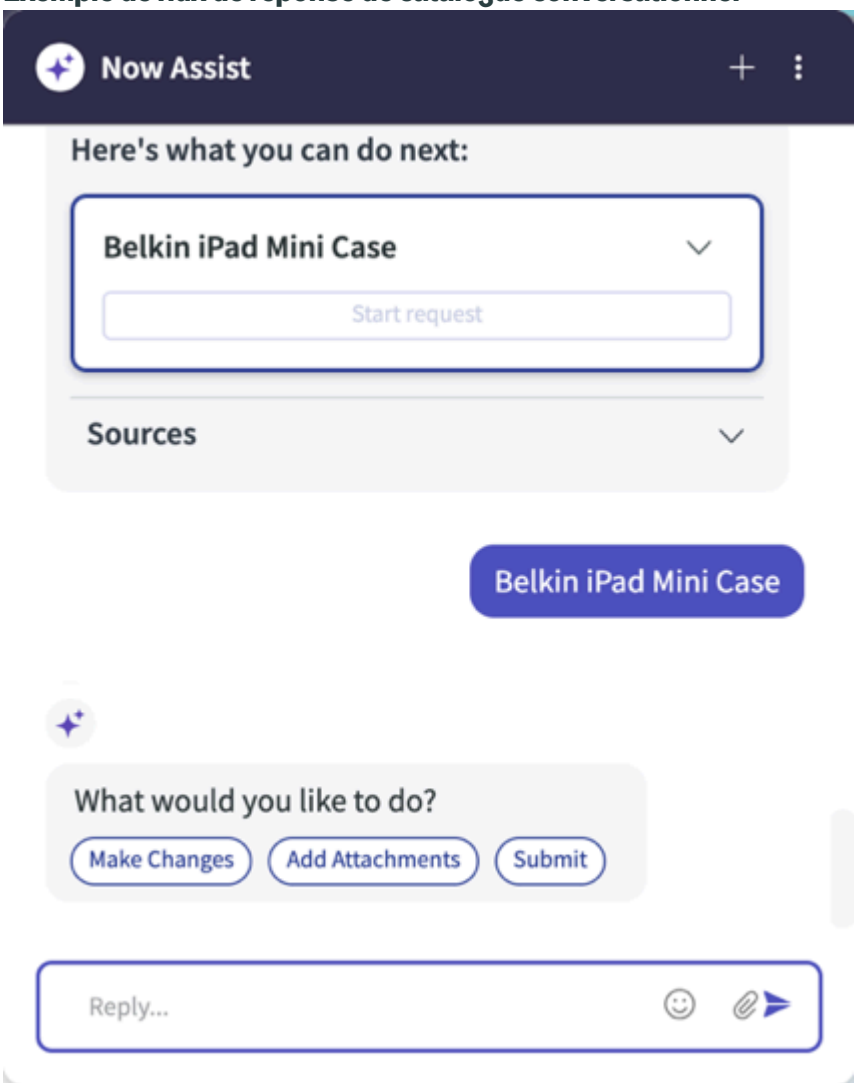
Exemple d'une réponse synthétisée avec des options de catalogue conversationnelles et non conversationnelles



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.

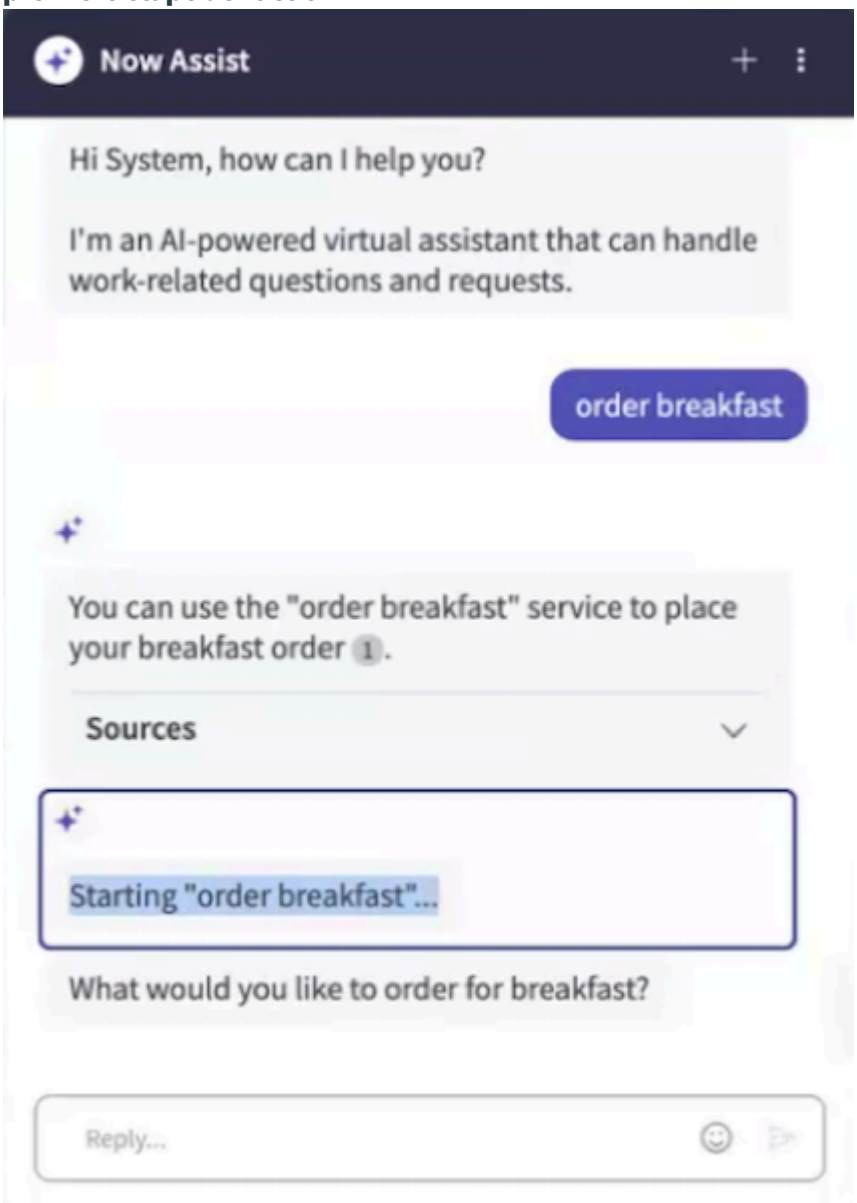
Exemple de flux de réponse de catalogue conversationnel



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.

Exemple : un message généré par LLM avant l'exécution automatique de la première étape de l'action

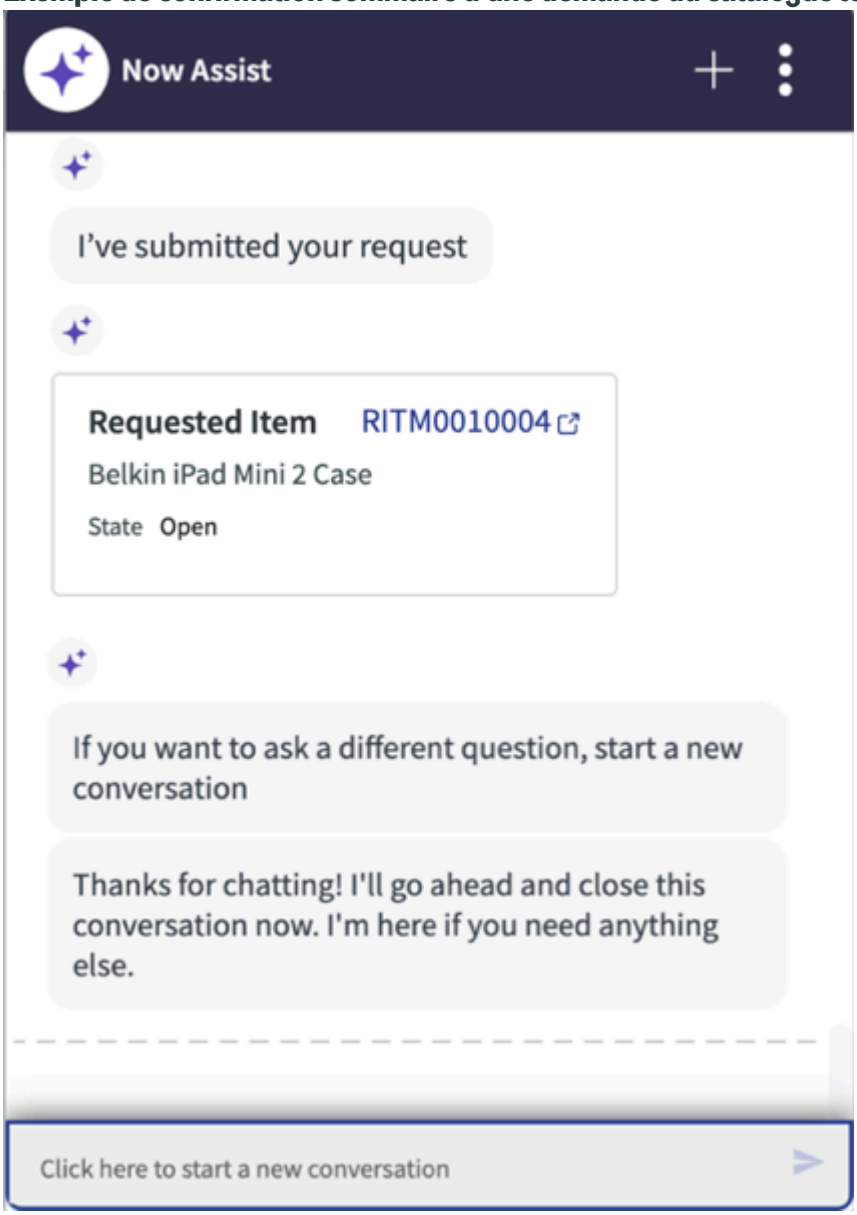


Lorsque la commande de catalogue est terminée, Agent virtuel affiche une carte pour la commande.

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.

Exemple de confirmation sommaire d'une demande du catalogue terminée



Rubrique, flux secondaires ou actions contenu des documents de référence

L'option [nom de l'actif] s'affiche et, si elle est sélectionnée, le flux d'actifs commence dans Agent virtuel.

Citations des questions et réponses Base de connaissances

La réponse est affichée avec l'option d'afficher vos sources via l'icône des citations en ligne numérotées (icône 1 Ces Base de connaissances citations en ligne indiquent quels ServiceNow articles de la base de connaissances ont été utilisés pour générer la réponse.

Remarque :
Si vous avez activé Graphique de connaissances, vous pouvez obtenir des réponses Questions-réponses Base de connaissances plus personnalisées selon que les attributs de schéma utilisateur ont été déclenchés ou non. Pour en savoir plus sur la réception de ces réponses personnalisées, reportez-vous à la rubrique Access Knowledge Graph Schema .

Traduction automatique

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

Contenu externe, connexions, citations,

Si des sources de recherche externes sont ajoutées à vos sources d'informations lorsque Assistants de configuration, vous pouvez effectuer une recherche via des connexions de contenu externe. Il peut s'agir d'informations provenant de pièces jointes et de blocs de connaissances, ou de la liste suivante de connexions de contenu :

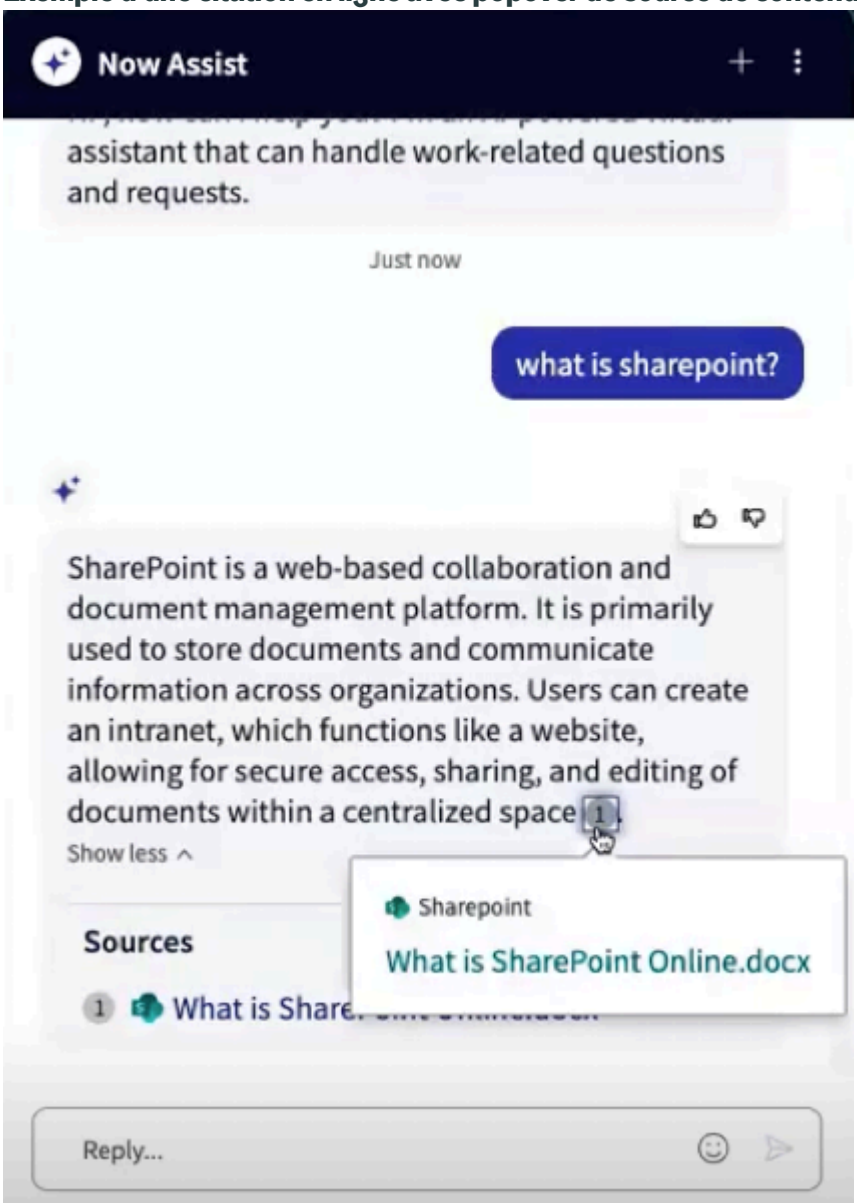
- Microsoft SharePoint
- Confluence
- Atlassian Jira Nuage
- Google Drive
- Microsoft Teams
- Sources Web prédéfinies
- Documentation de ServiceNow®
- Slack

Pour plus d'informations sur les connexions de contenu externe, reportez-vous à la section External Content Connectors .

Traduction automatique

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

Exemple d'une citation en ligne avec popover de source de contenu externe



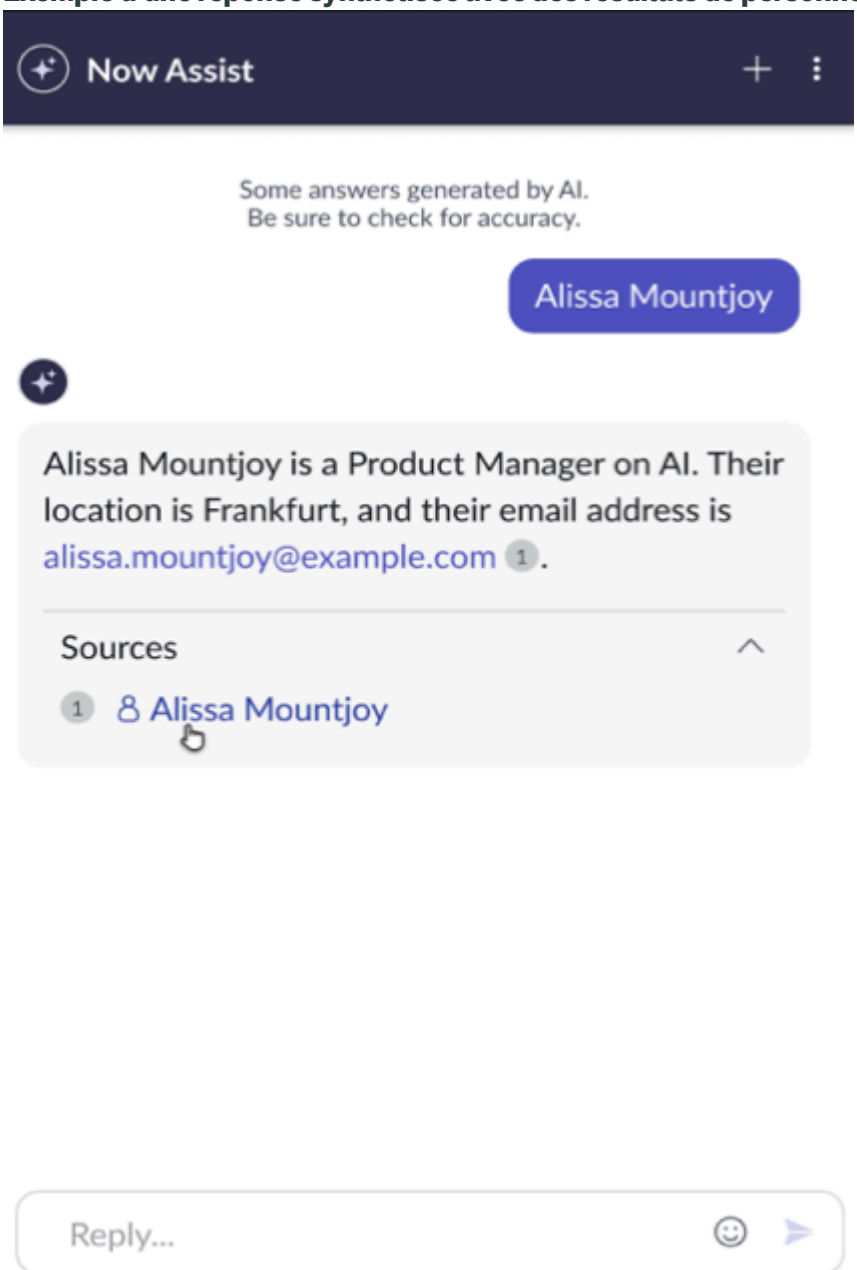
Citations de personnes

Vous pouvez trouver des informations sur les personnes de votre organisation si vous avez activé Graphique de connaissances. Les informations sur la personne que vous recherchez apparaissent dans la réponse synthétisée, ainsi qu'une citation numérotée en ligne et une citation de personnes dans la section **Sources** . Si aucune correspondance directe ne se produit et que plusieurs personnes sont trouvées, essayez de fournir plus d'informations pour affiner les résultats de recherche de personnes. Jusqu'à trois personnes peuvent apparaître dans une réponse synthétisée. On peut vous poser une question de clarification, telle que « Posez-vous des questions sur [user_1], le programmeur, ou [user_2], le membre du corps professoral ? pour obtenir de meilleurs résultats. La sélection du nom de la personne dans la section **Sources** vous redirige vers la page de destination du profil d'utilisateur du portail.

Traduction automatique

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

Exemple d’une réponse synthétisée avec des résultats de personnes



La sélection de la citation numérotée en ligne de la personne présente un popover. Les informations dans le popover peuvent inclure les informations suivantes :

Remarque :
Les détails du popover suivants peuvent être personnalisés via EVAM. Pour plus d’informations sur la personnalisation des détails des données, reportez-vous à la section Define an EVAM view template .

- Responsable
- Emplacement
- E-mail
- Équipes
- Téléphone

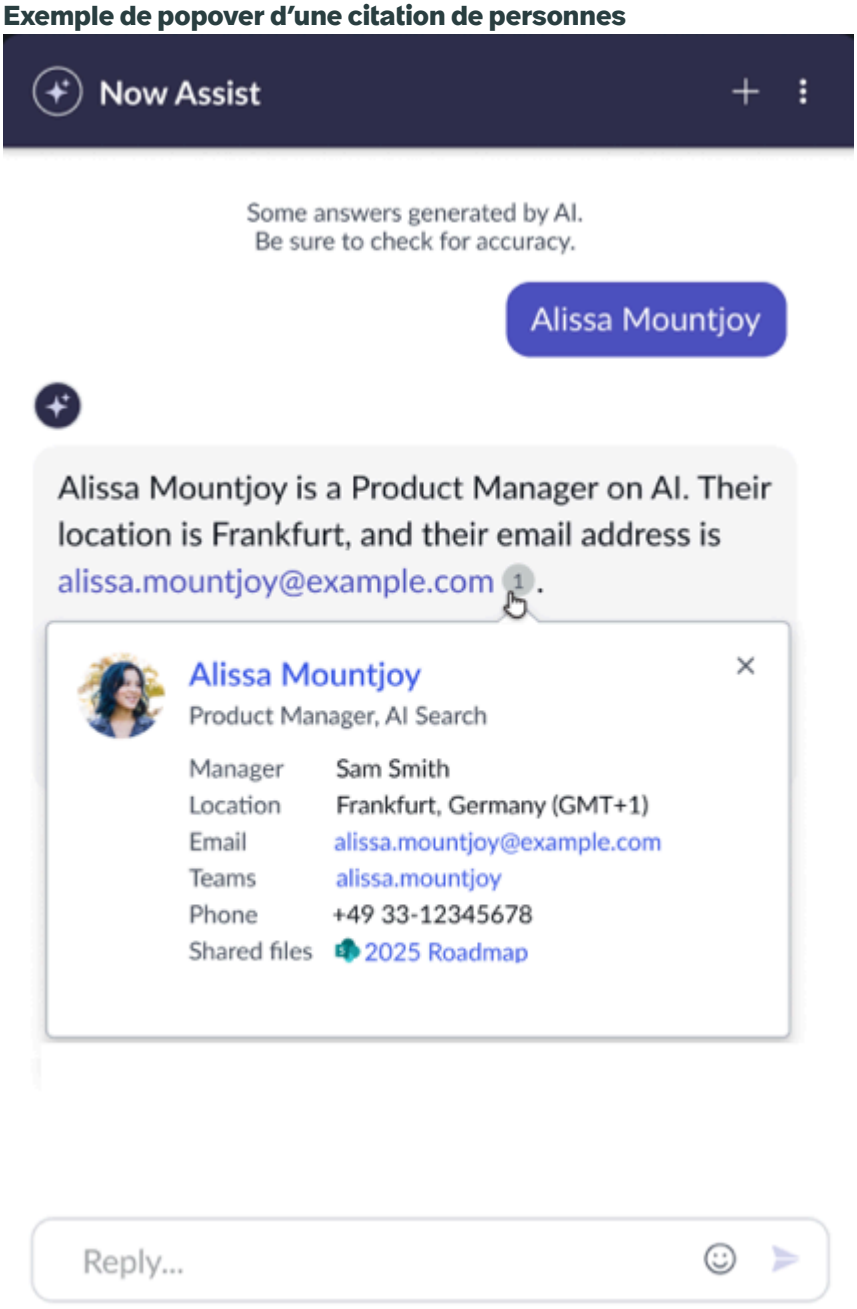
Traduction automatique

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

- Fichiers partagés

Important :
Les fichiers partagés Microsoft SharePoint entre vous et la personne trouvée n'apparaissent que sur le popover des personnes. Ces fichiers partagés n'apparaissent qu'une fois que vous avez terminé l'invite de **connexion**, que vous vous êtes connecté avec succès et que vous avez saisi une nouvelle requête de recherche pour cette personne. Une nouvelle requête de recherche est nécessaire une fois que vous vous êtes connecté afin que jusqu'à trois fichiers partagés Microsoft SharePoint puissent apparaître. Vous êtes automatiquement déconnecté de votre Microsoft compte tous les trois mois et devez répéter l'invite **de connexion** pour voir les fichiers partagés.

Exemple de popover d'une citation de personnes



Bien que rare, lorsque vous recevez une réponse synthétisée qui inclut une personne, vous pouvez également recevoir d'autres citations associées à cette personne. Par exemple, un Base de connaissances article rédigé par la personne que vous avez recherchée peut également apparaître.

Traduction automatique

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

Entités étendues et afficher les enregistrements

Vous pouvez trouver des informations sur l'entité étendue si vous avez activé Graphique de connaissances.

Remarque :
Pour activer le schéma de requête en Graphique de connaissances langage naturel (NLQ), configurez ce schéma pour l'assistant. Pour configurer le schéma d'un assistant, reportez-vous à la section Ajouter des sources de recherche à un assistant.

Ces entités étendues qui proviennent des tables personnalisées supplémentaires associées au schéma de Graphique de connaissances requête en langage naturel (NLQ) peuvent inclure :

- Ressources
- Incidents
- Articles de la base de connaissances consultés récemment
- Demandes
- Tâches

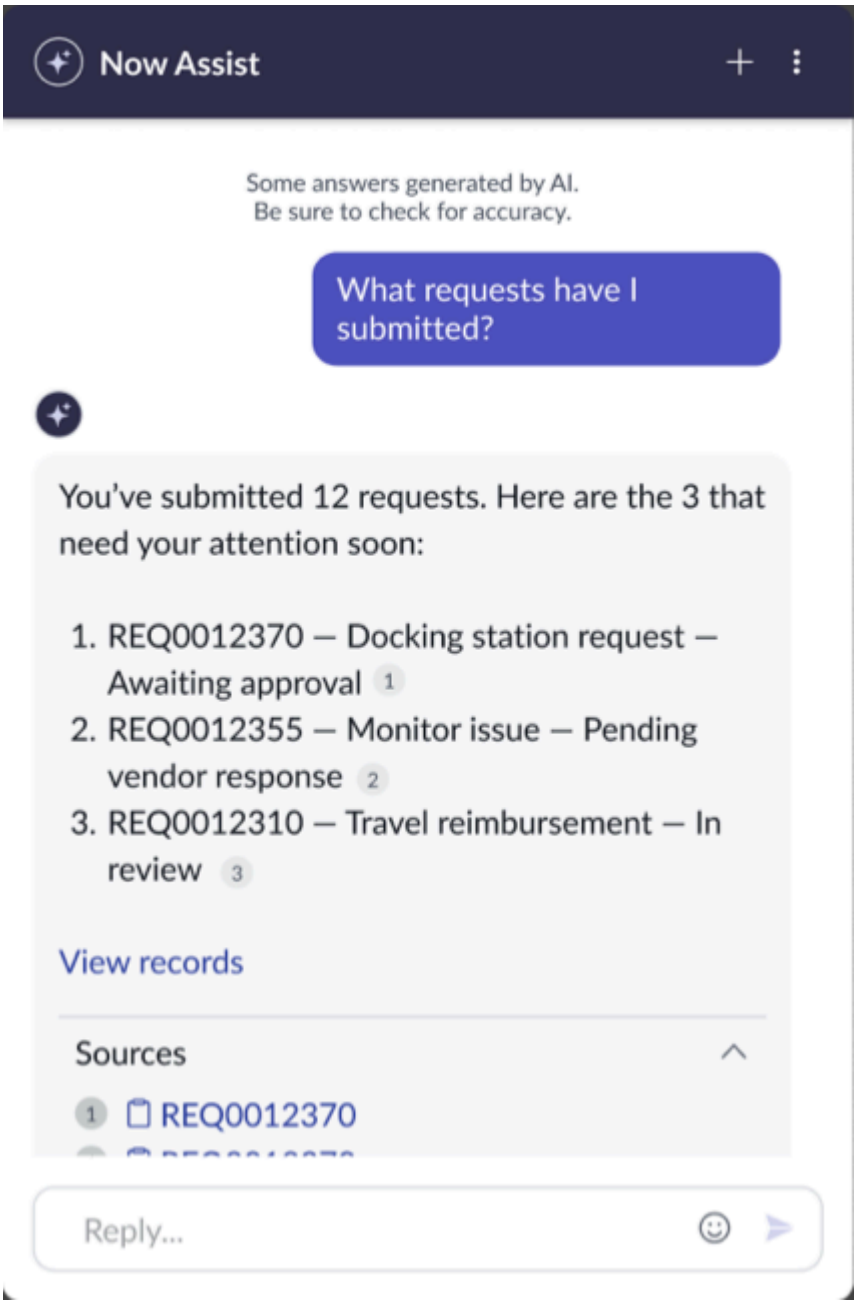
Sélectionnez une citation en ligne d'entité pour afficher cet enregistrement d'entité dans une fenêtre popover, ou sélectionnez **Afficher les enregistrements** pour afficher une liste d'entités supplémentaires. La sélection d'un lien dans la fenêtre contextuelle **Afficher les enregistrements** ouvre un nouvel onglet avec les données de cette table 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.

Exemple d'entités étendues et d'enregistrements de vues

L'exemple suivant est celui d'une conversation montrant 3 demandes sur 12 et l'option permettant d'afficher les enregistrements et les sources.



Traduction automatique

Options de secours

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'emplacement et la manière d'activer les options de secours, reportez-vous à la section Gérer l'expérience de messagerie instantanée d'un assistant.

Un état de secours peut se produire lorsque les résultats de recherche ne sont pas disponibles. Les scénarios dans lesquels les résultats de recherche ne sont pas disponibles incluent le fait que vous n'avez Agent virtuel pas compris la requête, qu'une conversation de plainte a été trouvée ou qu'une erreur s'est produite. Lorsque les résultats de recherche ne sont pas disponibles, une ou plusieurs options de secours peuvent apparaître. Ces options de secours comprennent :

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

- **Demander une messagerie instantanée en direct** : déclenche le mode Agent en direct et vous dirige vers un représentant humain de l'assistance.
- **Rechercher sur le Web** : déclenche le mode de recherche sur le Web et utilise Internet pour rechercher les résultats.

  Remarque :
  Seule la dernière requête saisie dans la conversation est prise en compte lors de l'entrée en mode de recherche sur le Web via cette option de recherche sur **le Web** .

- **Créer un ticket générique** : crée un enregistrement.
- **Terminer cette messagerie instantanée** : Met fin à la messagerie instantanée.

  Remarque :
  Cette option n'est disponible que pour les conversations de messagerie instantanée standard.

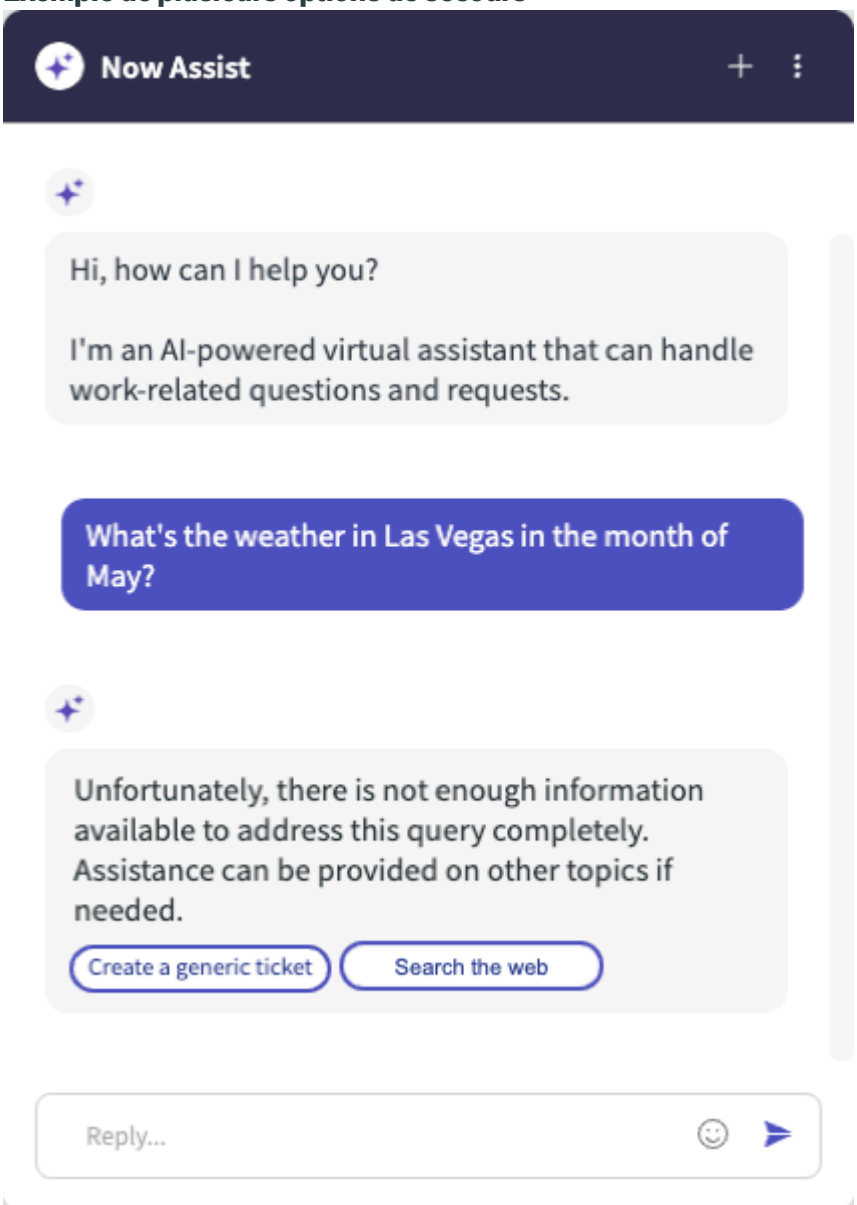
- **Option de secours personnalisée** : présente une rubrique de secours Agent virtuel .

Sélectionnez une option de secours pour lancer ce mode ou cette 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.

Exemple de plusieurs options de secours



Messagerie instantanée améliorée

Now Assist La Agent virtuel messagerie instantanée améliorée est une expérience d'assistance conversationnelle dans une fenêtre dynamique qui inclut également la possibilité d'avoir plusieurs conversations actives et des capacités de recherche supérieures. L'activation de l'expérience pleine page de la messagerie instantanée améliorée entremêle davantage les fonctionnalités de messagerie instantanée et de recherche en vous redirigeant vers une messagerie instantanée pleine page après avoir saisi une requête dans la barre de recherche d'un portail.

https://player.vimeo.com/video/1116073820?h=3bb4f47d4e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Now Assist dans Agent virtuel améliore l'expérience utilisateur en combinant Recherche IA avec les compétences de messagerie instantanée de l'IA générative. Ces compétences peuvent accélérer la résolution des problèmes et réduire la déviation 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.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la sélection d'une expérience de messagerie instantanée dans la configuration guidée de l'administrateur, reportez-vous à la section Afficher votre assistant sur un portail ou un canal.

Now Assist dans Agent virtuel fournit à vos utilisateurs une expérience interactive d'IA générative. Une conversation amicale en langage naturel est plus facile à comprendre et aide les utilisateurs à être plus à l'aise pour discuter avec un bot.

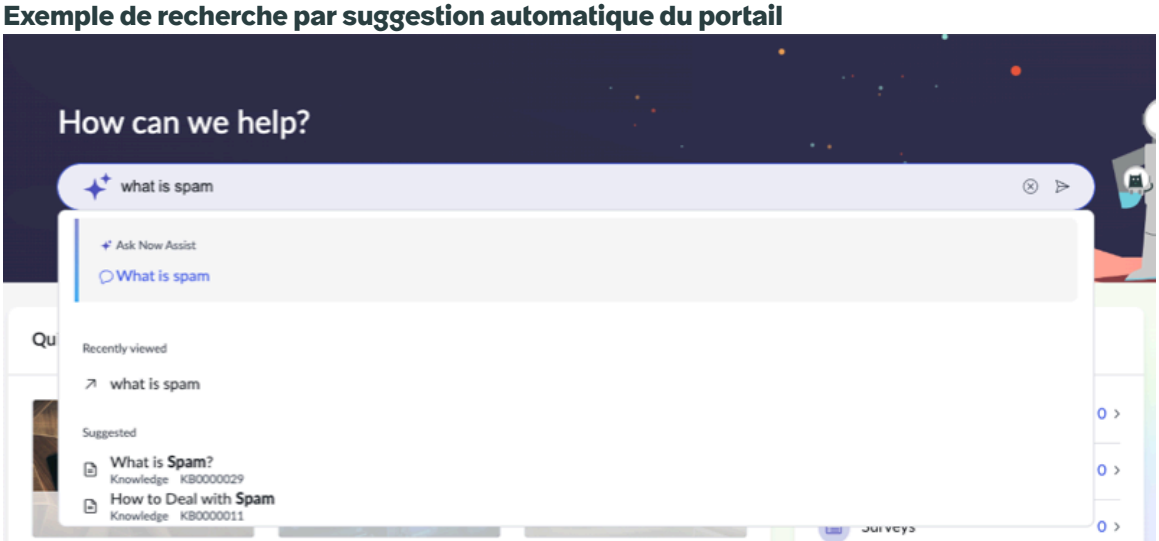
Les sections suivantes mettent en évidence à quoi pourrait ressembler une conversation alimentée par l'IA générative dans Agent virtuel.

Remarque :
Ce contenu se concentre principalement sur la fenêtre de messagerie instantanée par défaut de la messagerie instantanée améliorée plutôt que sur l'expérience optionnelle pleine page. La fluidité conversationnelle et le comportement des citations entre la messagerie instantanée améliorée et l'expérience pleine page de la messagerie instantanée améliorée restent les mêmes, quelle que soit l'expérience de messagerie instantanée que vous utilisez. Les conversations que vous avez via la fenêtre de messagerie instantanée améliorée ou l'expérience pleine page restent synchronisées, et l'historique de la conversation est conservé sur les deux supports. Pour plus d'informations sur l'expérience pleine page, reportez-vous à la section correspondante dans Utiliser Now Assist dans Agent virtuel.

Démarrage de la conversation

Grâce à l'amélioration du chat, les fonctionnalités de chat et de recherche sont étroitement liées. Les invites conversationnelles et les recherches suggérées peuvent apparaître dans une liste déroulante sur la barre de recherche du portail. L'en-tête de section Demander à Now Assist peut apparaître en haut de la liste déroulante de la barre de recherche du portail. Lorsque vous sélectionnez l'une de ces requêtes suggérées, vous êtes redirigé vers une conversation au sein d'une fenêtre de messagerie instantanée ou d'une expérience pleine page. Vous recevez des réponses pertinentes en fonction de l'invite que vous avez sélectionnée. Si vous sélectionnez une suggestion de recherche par suggestion en dehors de l'en-tête Demander Now Assist, cette requête de recherche commence soit dans la page des résultats de recherche du portail, soit dans l'onglet **Rechercher** de l'expérience pleine page.

Exemple de recherche par suggestion automatique du portail



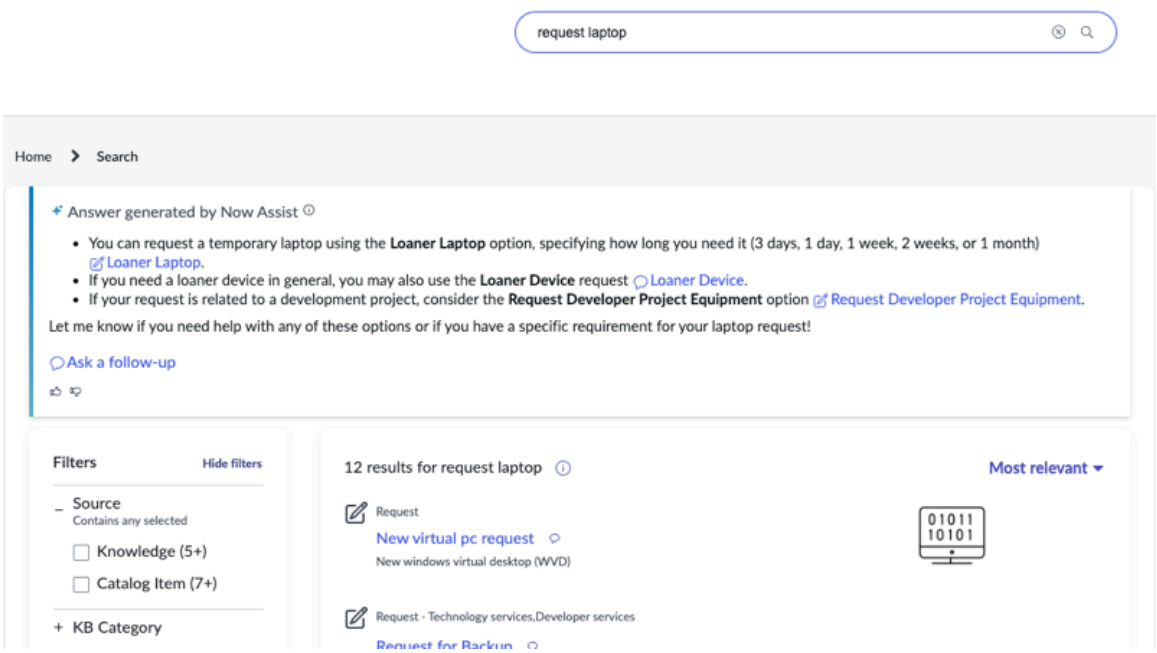
Remarque :
Pour plus d'informations sur la façon dont Now Assist in Agent virtuel et Now Assist in Recherche IA s'entrelacent pour inclure ces recherches par suggestion automatique, reportez-vous à la section Auto-complete suggestion types included with Now Assist in AI Search.

Traduction automatique

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

Lorsque vous utilisez la messagerie instantanée améliorée et que vous saisissez une requête de recherche via la barre de recherche de votre portail, vous êtes redirigé vers la page des résultats de recherche du portail. En haut de la page des résultats de recherche, les résultats Genius s'affichent dans une réponse synthétisée générée par Now Assist. Cette réponse synthétisée fournit des citations en ligne qui apparaissent à la fin de chaque phrase. Vous pouvez sélectionner des contenus des documents de référence et, le cas échéant, comme pour les éléments de catalogue conversationnels, sélectionner de demander ou non **Demande avec formulaire** ou **Demande dans la messagerie instantanée**. Des options similaires apparaissent également dans la zone des résultats de recherche habituels, comme l'indiquent les icônes Demander dans la messagerie instantanée ( ) et Demande avec l'icône de formulaire ( ). En fonction de votre sélection, le flux de demande du catalogue est lancé dans la messagerie instantanée Agent virtuel ou un formulaire.

Exemple de réponse synthétisée améliorée par messagerie instantanée sur la page des résultats de recherche du portail

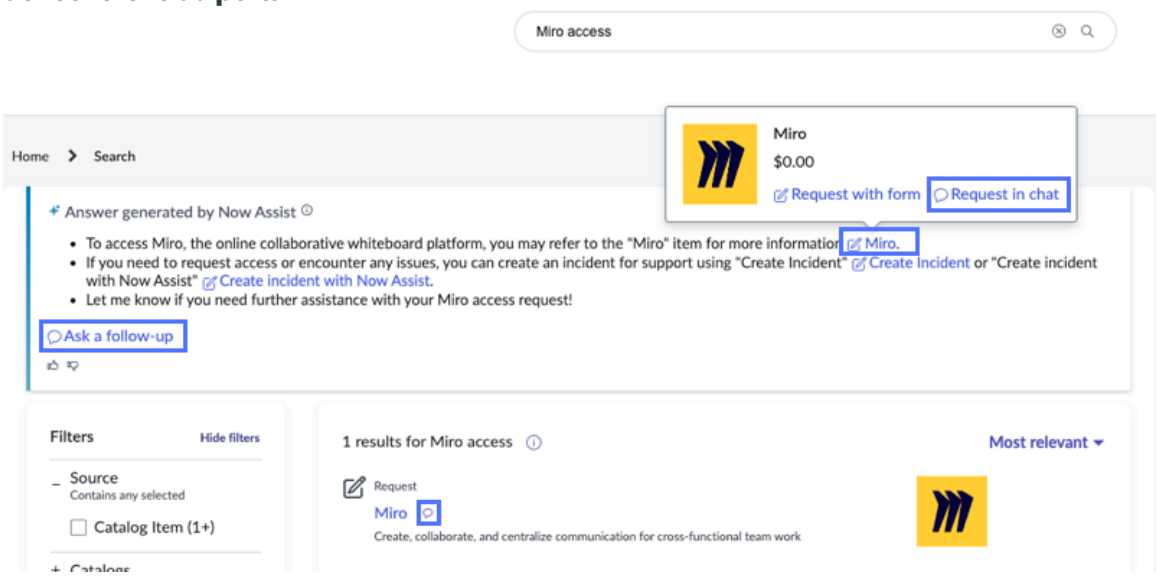


Vous pouvez lancer l'expérience de messagerie instantanée via l'icône de messagerie instantanée sur la page des résultats de recherche du portail ou via le bouton de widget de messagerie instantanée du portail.

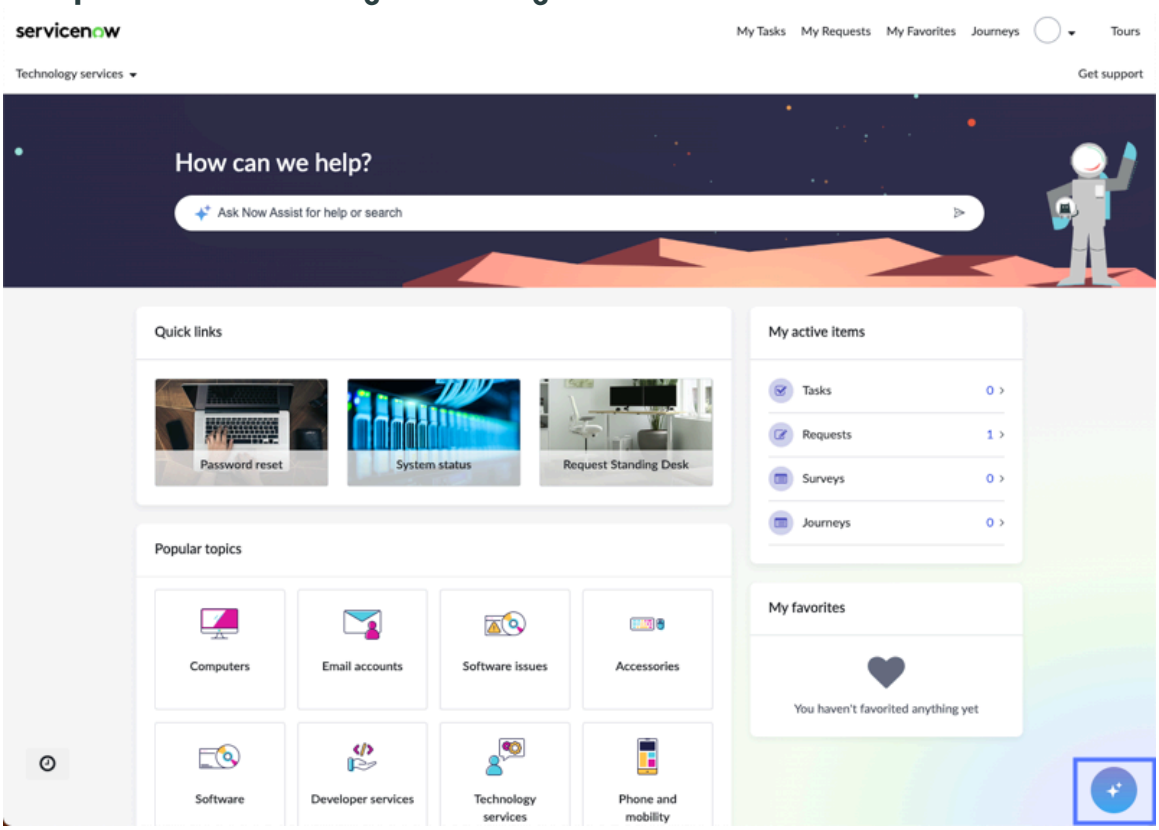
Traduction automatique

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

Exemple de points d'entrée de messagerie instantanée sur la page des résultats de recherche du portail



Exemple d'un bouton de widget de messagerie instantanée



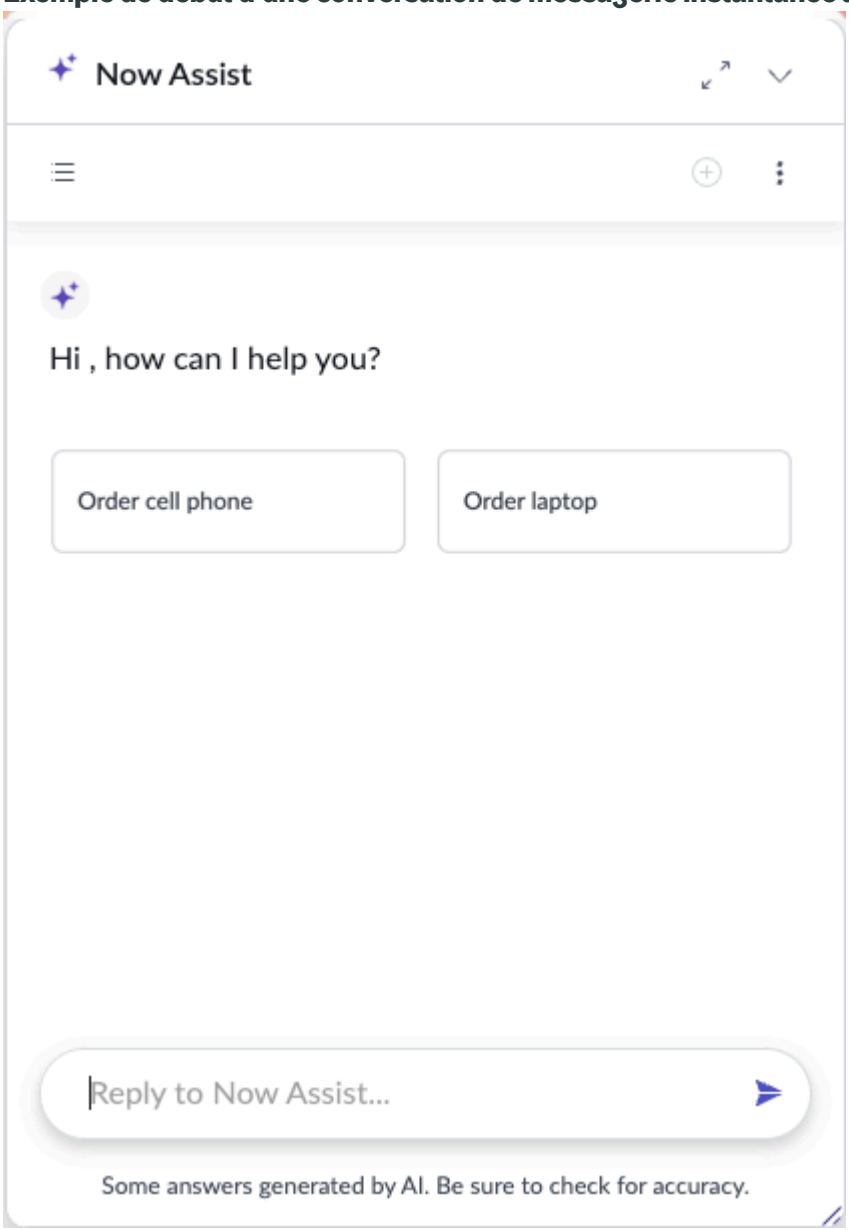
Après avoir sélectionné le bouton de widget de messagerie instantanée sur le portail, la fenêtre de messagerie instantanée flottante s'ouvre et remplace le bouton de messagerie instantanée. Un message d'accueil s'affiche et une messagerie instantanée n'est créée qu'après la saisie d'un énoncé initial. Si vous avez une conversation de messagerie instantanée active en cours, la messagerie instantanée active actuelle apparaît à la place d'un message d'accueil. Vous pouvez sélectionner une action, une rubrique, une requête de recherche suggérée prédéfinie ou 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.

Remarque :
Toute requête de recherche saisie dans la barre de recherche du portail ou Agent virtuel intégrée à la rubrique d'accueil pour les conversations futures en tant que requête de recherche suggérée. Les requêtes de recherche suggérées peuvent être affichées dans la table Suggestions de recherche [sys_search_suggestion.list]. Pour plus d'informations sur l'activation des requêtes de recherche suggérées, reportez-vous à la section Now Assist dans les Agent virtuel propriétés système.

Exemple de début d'une conversation de messagerie instantanée améliorée



Si la détection de la langue est activée et que l'énoncé initial saisi dans la barre de recherche du portail ou la messagerie instantanée diffère de la préférence linguistique du profil de l'utilisateur, la langue de conversation bascule automatiquement vers la langue détectée. Pour plus d'informations et d'exemples de détection de la langue dans les conversations instantanées améliorées, reportez-vous à la section Utilisation de la détection de la langue et de la traduction automatique dynamique dans des Agent virtuel conversations de messagerie instantanée améliorées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dans la barre d'outils des options et des contrôles de redimensionnement de la fenêtre de messagerie instantanée

Après avoir sélectionné le bouton du widget de messagerie instantanée, la fenêtre de messagerie instantanée flottante s'ouvre et remplace le bouton de messagerie instantanée. Vous pouvez déplacer la fenêtre de messagerie instantanée en sélectionnant l'en-tête et en faisant glisser la fenêtre de messagerie instantanée vers l'emplacement souhaité. Vous pouvez redimensionner la fenêtre de messagerie instantanée en utilisant les bords de la fenêtre pour la redimensionner à la taille souhaitée ou utiliser les icônes de la barre d'outils. La liste suivante détaille les icônes d'ajustement de la fenêtre de messagerie instantanée :

- : sélectionner l'icône Développe la messagerie instantanée dans une fenêtre de la taille d'un écran de 90 %. La fenêtre de 90 % de la taille de l'écran ne peut pas être redimensionnée ou déplacée. Si vous sélectionnez en dehors de la fenêtre de messagerie instantanée de la taille de l'écran de 90 %, la messagerie instantanée est redimensionnée dans la fenêtre flottante.
- : sélection de l'icône Épingle la messagerie instantanée sur le côté du navigateur, mais vous pouvez toujours redimensionner cette fenêtre pour remplir la moitié du navigateur, si vous le souhaitez. Lorsque vous dupliquez un onglet de navigateur, ouvrez un nouvel onglet ou utilisez le bouton Retour du navigateur, l'état de la fenêtre de messagerie instantanée persiste tant que vous n'avez pas réduit la messagerie instantanée.

> **Important :**
> Par défaut, l'épinglage d'une fenêtre de messagerie instantanée est activé pour Portail de services. Pour tous les autres portails, un administrateur doit créer une propriété système pour activer l'épinglage d'une fenêtre de messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Now Assist dans les Agent virtuel propriétés système.

- : sélection de la flèche vers le bas Icône Réduire la réduit la messagerie instantanée et le bouton du widget de messagerie instantanée réapparaît.

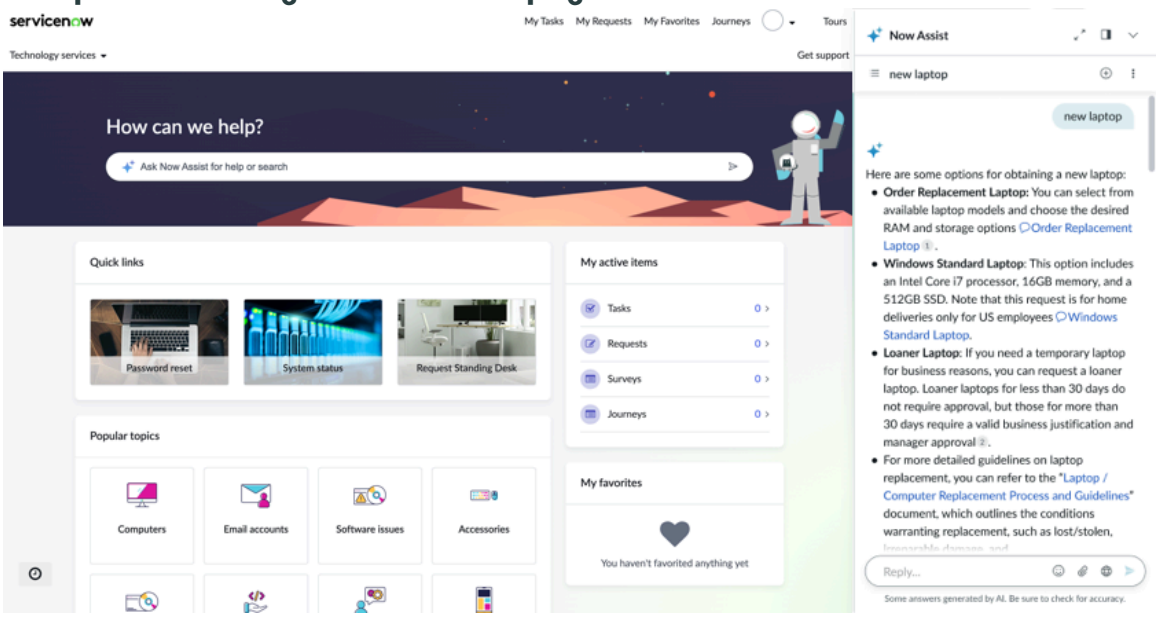
Exemple d'une fenêtre de la taille d'un écran de 90 %



Traduction automatique

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

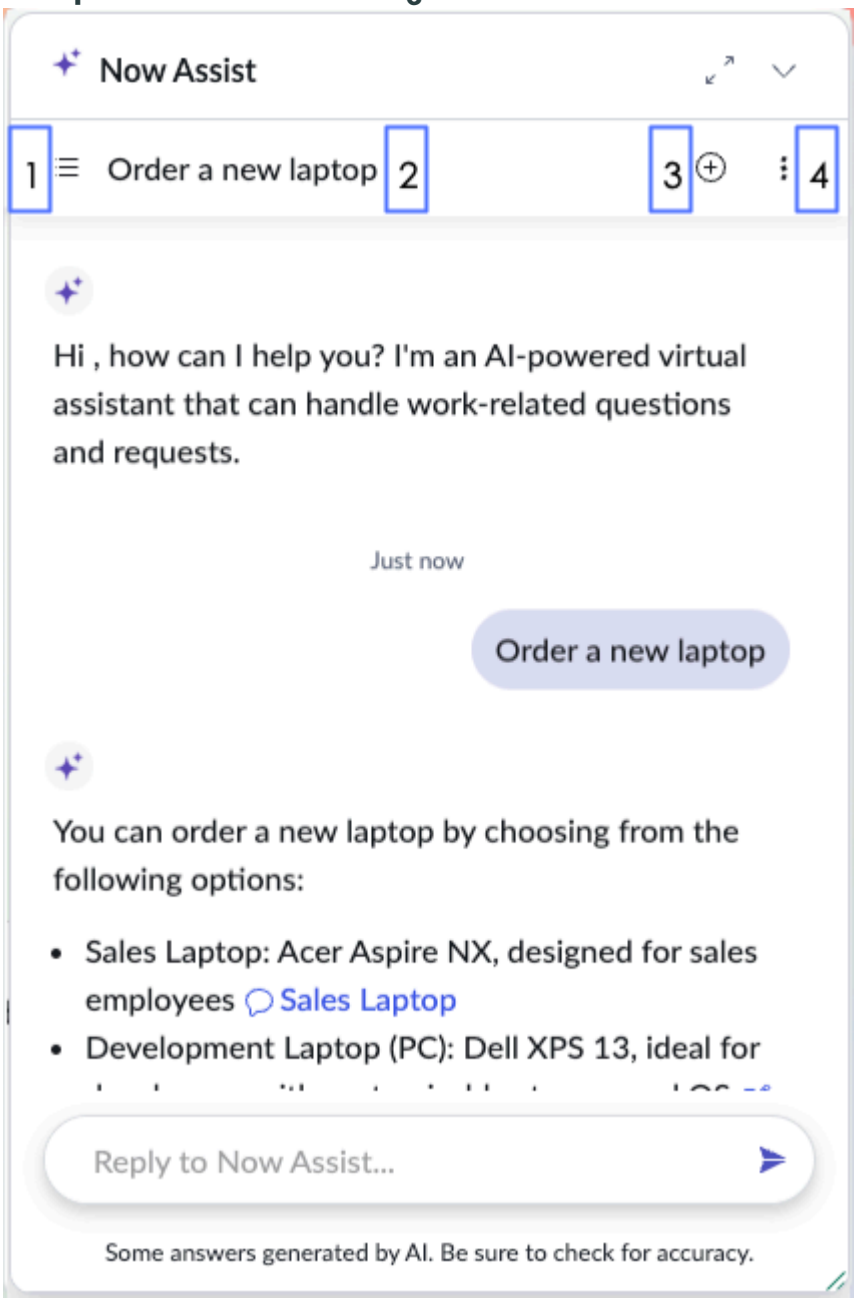


Le Now Assist sous-titre se compose de quatre éléments. La figure et le tableau suivants illustrent ces éléments.

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.

Exemple de contrôles de messagerie instantanée



Éléments du sous-en-tête Now Assist

Élément	Description
1. Messageries instantanées (	Toutes les messageries instantanées s'affichent. Les discussions sont organisées avec les conversations les plus récentes en haut. La sélection d'une messagerie instantanée ouvre la messagerie instantanée dans la zone de conversation. S'il y a des chats ou des notifications non lus, un numéro de badge apparaît sur l'icône Chats (icône Toute messagerie instantanée ou

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du sous-en-tête Now Assist (suite)

Élément	Description
	Si vous sélectionnez une ressource ou une requête promue, le titre de cette ressource s'affiche en tant que nom de messagerie instantanée. Si vous saisissez un énoncé dans le champ **Répondre à Now Assist** , votre énoncé initial devient le nom de la messagerie instantanée. Le nom de la messagerie instantanée apparaît à la fois dans le Now Assist sous-en-tête et **Liste de messageries instantanées** > **Actifs** section.
3. Nouvelle messagerie instantanée (	Une nouvelle conversation commence. Vous pouvez recevoir un message d'accueil ainsi que tous les actifs conversationnels promus tels que des rubriques, des flux secondaires et/ou des actions, ou des requêtes suggérées.
4. Prise en charge et paramètres (	Les coordonnées de l'assistance, telles que les numéros de téléphone et les adresses e-mail, sont répertoriées. Si des agents actifs sont disponibles, un bouton **Contacter l'agent actif** s'affiche. Bien que plusieurs conversations actives soient possibles, vous ne pouvez avoir qu'une seule conversation d'agent actif à la fois. La sélection de **Contacter l'agent actif** démarre une conversation de messagerie instantanée avec un agent actif. Lorsqu'un agent actif entre dans la messagerie instantanée, le bouton **Contacter l'agent actif** devient inactif. Si les agents actifs ne sont pas disponibles, un bouton inactif **Aucun agent actif actuellement disponible** s'affiche. Les options de réglage des notifications audio et des notifications s'affichent. Par défaut, les notifications audio sont activées et les notifications sont désactivées. Si les administrateurs ont activé les notifications dans la configuration guidée, les utilisateurs peuvent activer les notifications.

Discuter avec Agent virtuel

Une fois que l'utilisateur a saisi un énoncé et qu'un résultat de recherche a été trouvé, une réponse synthétisée peut apparaître. Une réponse synthétisée comprend un bref résumé des informations demandées et des résultats de recherche, ainsi que les 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.

Pour en savoir plus sur la façon dont ces résultats de recherche sont trouvés, reportez-vous aux sections Now Assist Actions Genius Results et Now Assist Q&A Genius Results .

Si plusieurs résultats sont trouvés, vous pouvez suivre le contenu des documents de référence en ligne pour commencer une action ou en savoir plus. L'option **Afficher les sources** apparaît à la fin de la réponse synthétisée pour les articles internes et externes Base de connaissances . Agent virtuel ne peut renvoyer que les éléments de catalogue disponibles qui correspondent à la demande d'un utilisateur lorsque la Now Assist compétence Commande de catalogue multi-tours est activée.

Remarque :
Pour une fonctionnalité complète du catalogue, activez l'expérience d'IA générative pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist dans la demande du catalogue conversationnelle.

Lorsqu'un seul résultat de recherche pour des rubriques est trouvé, la réponse synthétisée et les options sont contournées par défaut et les utilisateurs sont directement intégrés au flux de cette action. Vous pouvez également contourner la réponse synthétisée et les options en lançant automatiquement des éléments de catalogue. Pour plus d'informations sur le lancement automatique d'actions de résultat de recherche uniques, recherchez la propriété système dans Available system properties `.sn_nowassist_va.synthesized_autostart_items`

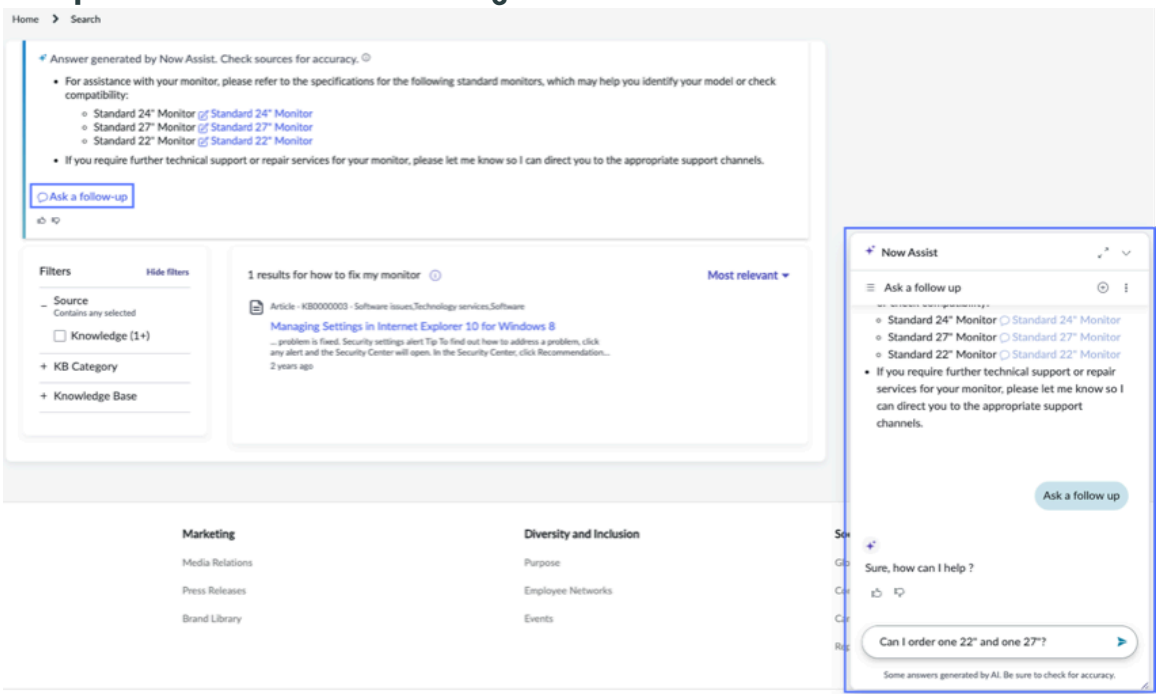
Vous pouvez créer une nouvelle requête à partir d'une Now Assist conversation à l'aide de la découverte avec rubrique en cours. Pour plus d'informations, consultez Changement de rubrique en cours pendant les Now AssistAgent virtuel conversations.

Si Gardien Now Assist cette option est activée et que votre demande contient du contenu grossier, le Agent virtuel répond par un message vous invitant à saisir à nouveau une demande appropriée sans blasphème ni contenu offensant. Si votre demande est trop ambiguë dans la recherche du portail, une réponse synthétisée **s'affiche avec une option Demander un suivi** . La sélection de l'option **Demander un suivi** vous redirige vers une Agent virtuel conversation de messagerie instantanée. Dans la Agent virtuel messagerie instantanée, vous pouvez soumettre votre question ou demande de suivi, mais les liens de réponse synthétisés ne sont disponibles que sur la page du portail et ne peuvent pas être sélectionnés dans la fenêtre de messagerie instantanée. Si votre question ou demande de suivi est trop ambiguë dans la Agent virtuel messagerie instantanée, Agent virtuel pose une question de clarification et affiche l'icône Accéder aux résultats de recherche (icône dans le panneau de commentaires.

Traduction automatique

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

Exemple de Demander un suivi dans Agent virtuel

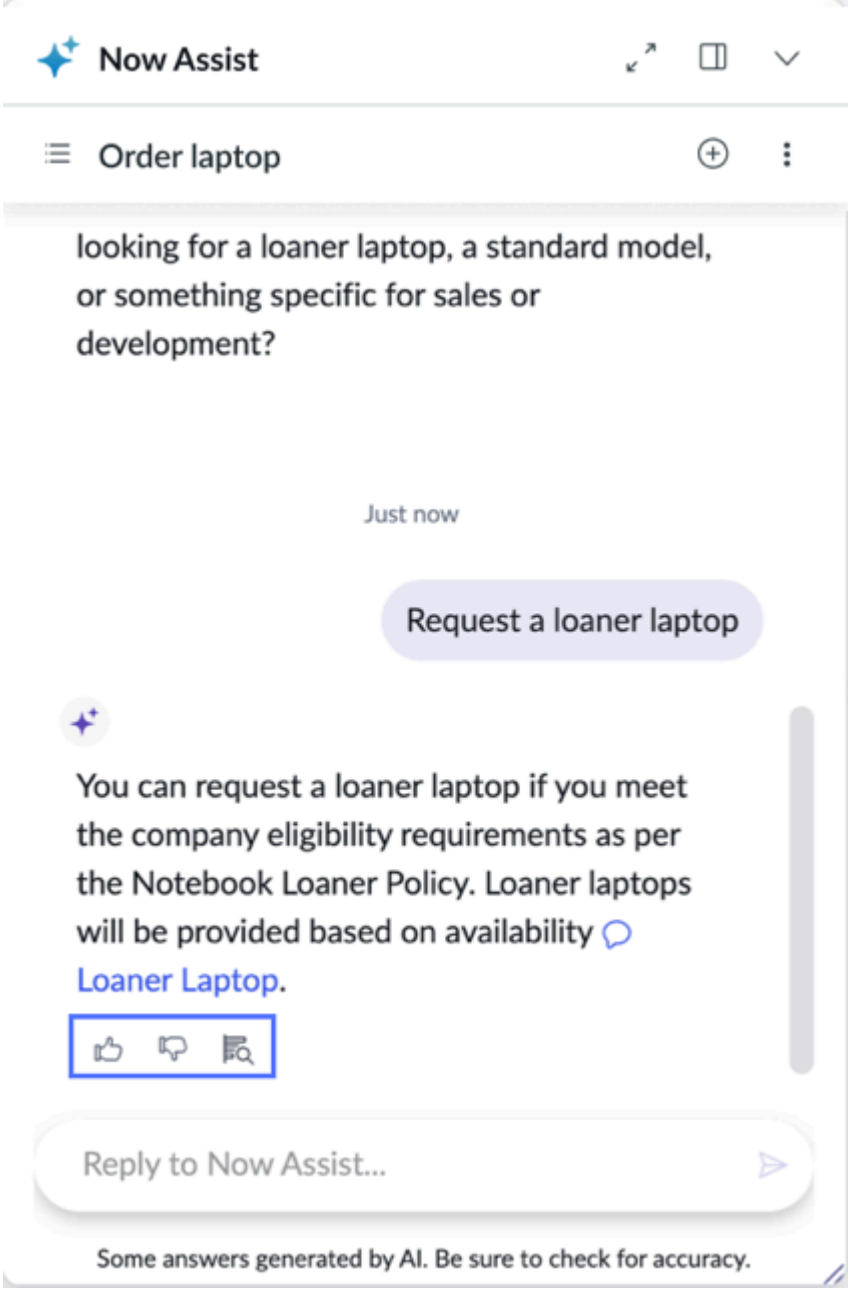


Chaque Agent virtuel réponse comprend un panneau d'icônes de commentaires. Le panneau des icônes de commentaires apparaît sur la dernière Agent virtuel réponse et chaque fois que vous survolez une Agent virtuel réponse. Vous pouvez indiquer si la réponse a été utile en sélectionnant l'icône Pouce en Si la réponse n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Pouce vers le bas (icône Selon le contexte de la réponse, une icône Accéder aux résultats de recherche (icône) supplémentaire peut apparaître dans le panneau des icônes de commentaires. Cette icône apparaît en regard des réponses synthétisées dans Agent virtuel, des questions de clarification dans Agent virtuel et des résultats de recherche habituels ou Agent virtuel des rubriques de secours lorsqu'une réponse synthétisée n'est pas disponible. La sélection de l'icône Accéder aux résultats de recherche (icône de recherche) vous redirige vers la page des résultats de recherche et lance une requête de recherche à l'aide des cinq derniers énoncés de messagerie instantanée que vous avez saisis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 panneau de commentaires dans la messagerie instantanée améliorée



Les réponses générées peuvent Now AssistAgent virtuel provenir d'une combinaison d'éléments de catalogue, Agent virtuel de rubriques, de flux secondaires et d'actions, d'articles de la base de connaissances, de pièces jointes, de sources de contenu externes et de citations de personnes. Les citations en ligne apparaissent à la fin de la phrase de réponse synthétisée pertinente. La sélection d'une citation en ligne entraîne un popover contenant soit un lien vers un article ou une source, soit une description et une action pour démarrer l'action. Les options suivantes peuvent apparaître sous forme de contenus des documents de référence en ligne de réponse synthétisée en fonction des résultats de recherche renvoyés :

- Catalogue
- Rubrique, flux secondaires ou actions
- Articles de questions-réponses Base de connaissances
- Connexions de contenu externe

Traduction automatique

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

- Personnes
- Entités étendues et enregistrements supplémentaires

Remarque :
Les questions-réponses Base de connaissances et les citations de connexion de contenu externe apparaissent également dans l'option extensible **Afficher les sources** .

Conversations agentiques

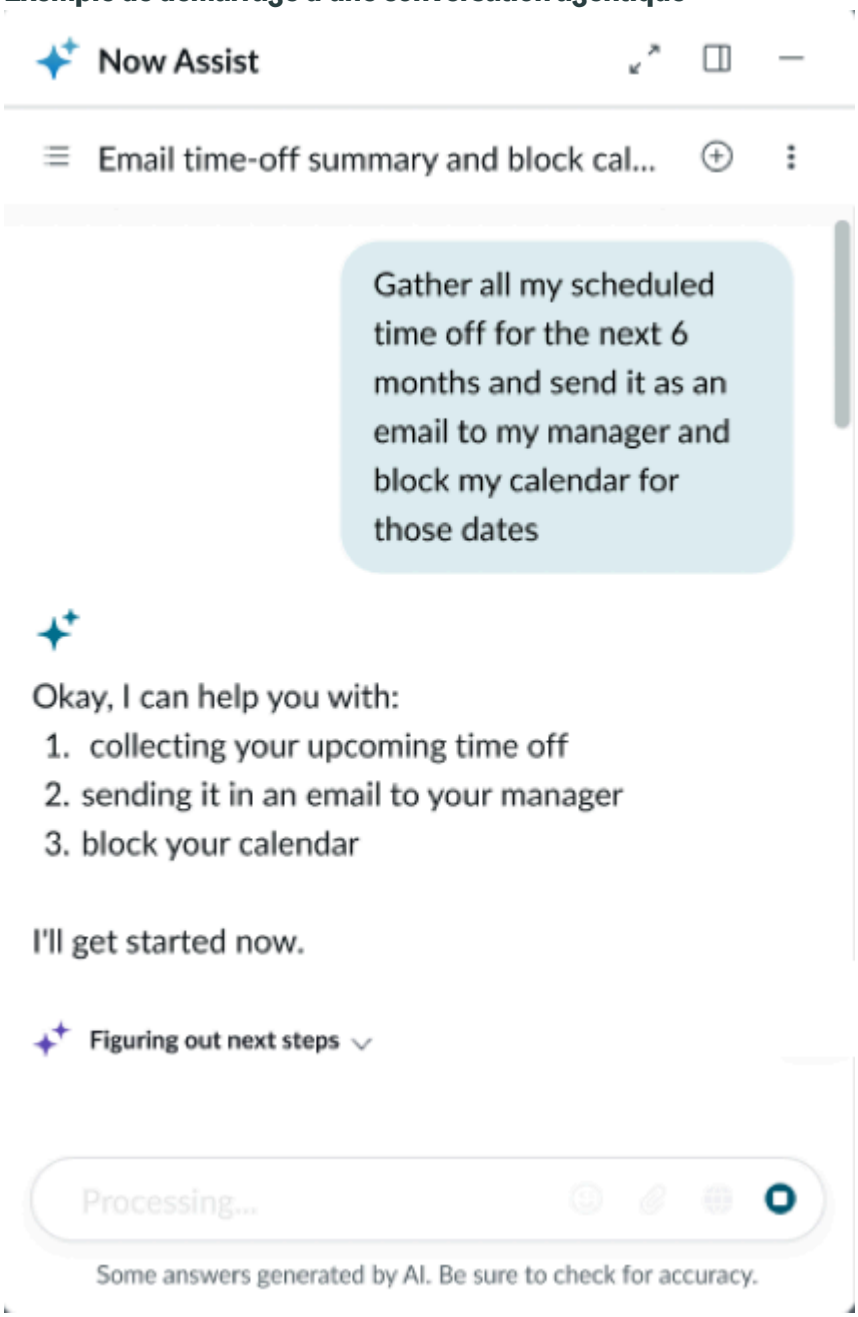
Remarque :
Les administrateurs doivent d'abord activer les agents IA avant que les utilisateurs finaux puissent avoir des conversations agentiques. Pour plus d'informations sur la configuration des agents IA pour les conversations agentiques, consultez Conversations agentiques dans Agent virtuel.

Lorsque vous posez une question à l' Agent virtuel, l'agent comprend la requête et commence un flux. Il peut raisonner, planifier et exécuter des agents IA, Agent virtuel des rubriques, des actions conversationnelles et des flux secondaires, des catalogues, Base de connaissances des articles, des compétences personnalisées et toutes les Now AssistAgent virtuel compétences prises en charge pour vous aider. Vous recevez des messages à l'écran pour vous indiquer où se trouve l'agent dans le flux de traitement agentique avant de recevoir la réponse. Vous pouvez arrêter le flux de traitement agentique à tout moment en sélectionnant l'icône Terminer le flux (icône). Une fois qu'une action est démarrée, elle ne peut pas être arrêtée. La sélection de l'icône Terminer le flux ( ) arrête uniquement les étapes de traitement 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 de démarrage d'une conversation agentique



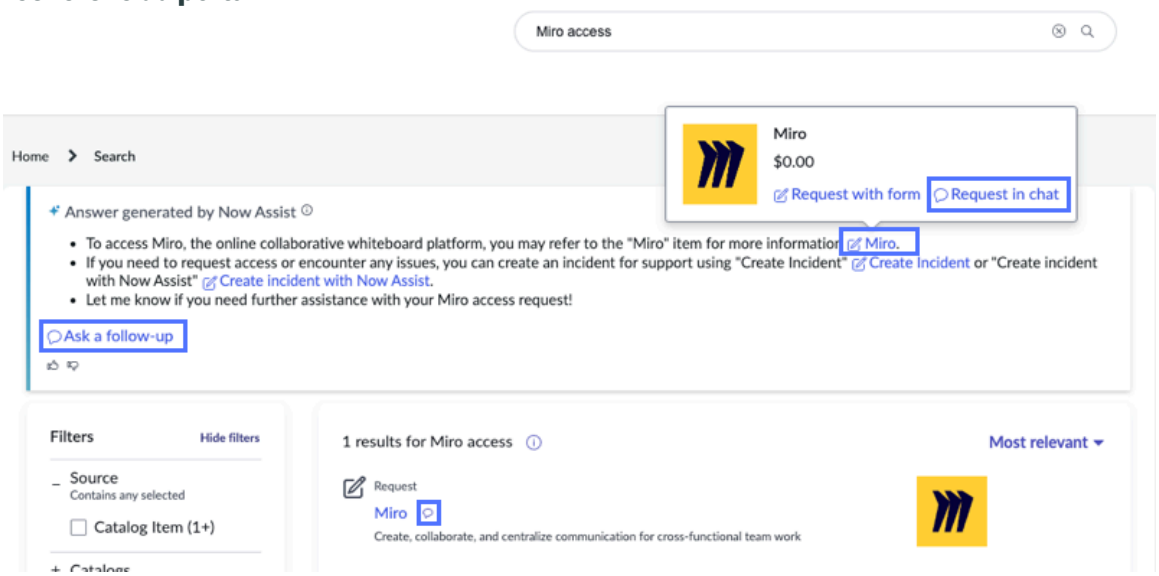
Citation du catalogue

Si vous accédez à la citation du catalogue via le popover de réponse synthétisée, les options de popover varient en fonction de l'endroit où vous vous trouvez. La seule option de popover dans la messagerie instantanée est l'option **Démarrer la demande** qui lance l'action de catalogue dans la messagerie instantanée. Il existe deux options de popover lorsque vous sélectionnez la réponse synthétisée via la barre de recherche du portail : **Demande avec formulaire** et **Demande dans la messagerie instantanée**. Des options similaires apparaissent également dans la zone des résultats de recherche habituels, comme l'indiquent les icônes Demander dans la messagerie instantanée ( ) et Demande avec l'icône de formulaire ( ). En fonction de votre sélection, le flux de demande du catalogue est lancé dans la messagerie instantanée Agent virtuel ou un 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.

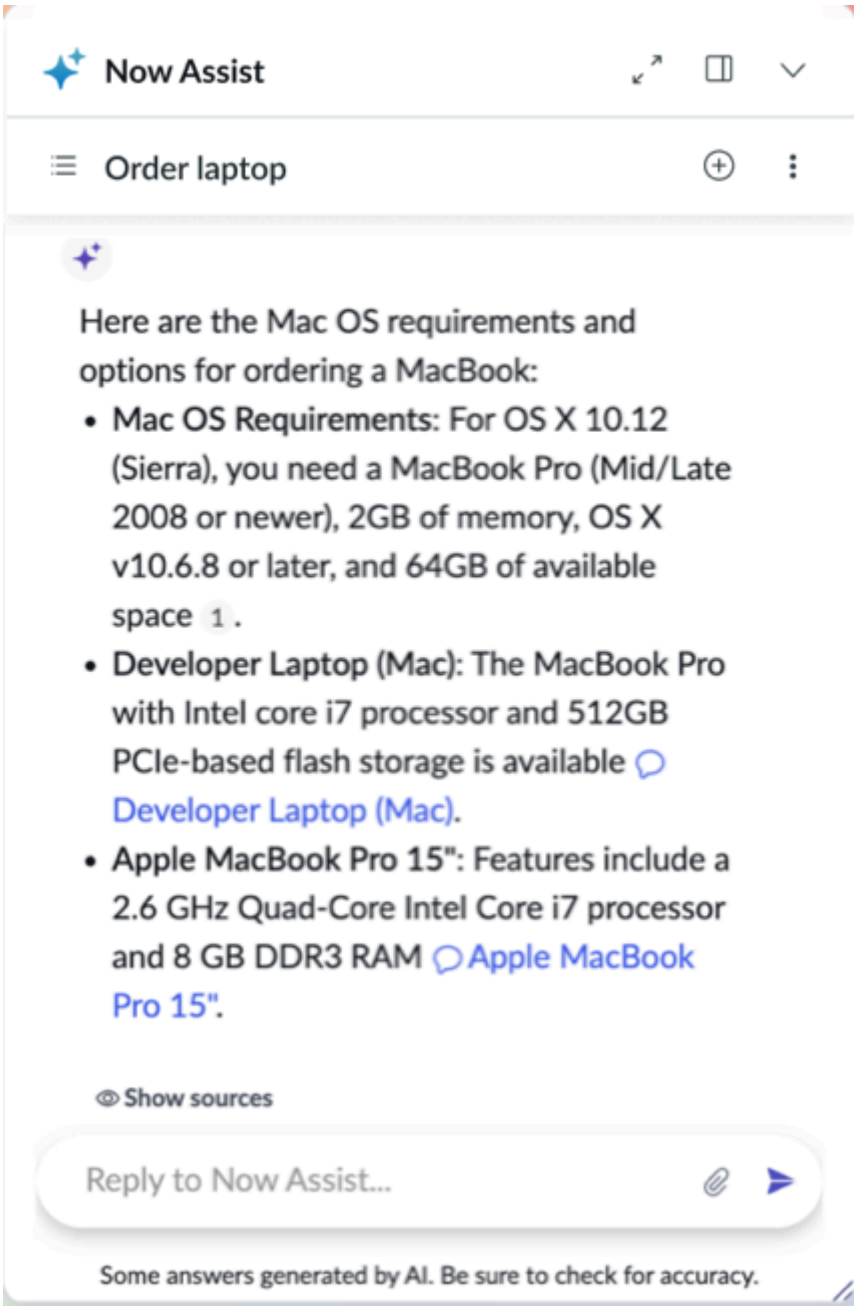
Exemple de popover de réponse synthétisée sur la page des résultats de recherche du portail



Traduction automatique

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

Exemple d'une réponse synthétisée avec des citations de catalogue et de base de connaissances

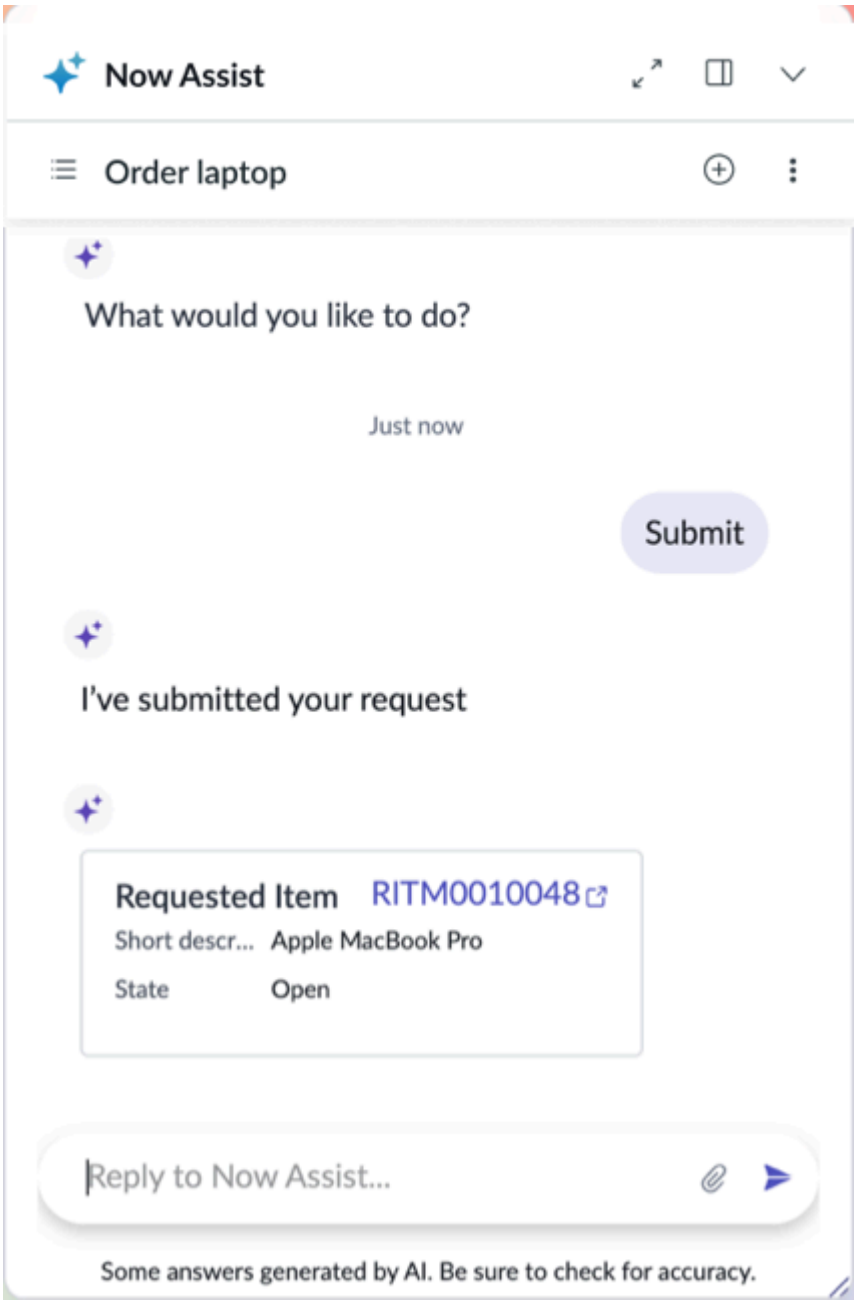


Si vous avez choisi de terminer la demande du catalogue par le biais de la messagerie instantanée, une fois la commande du catalogue terminée, Agent virtuel affiche une carte récapitulative pour la commande.

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.

Exemple de carte de résumé pour la commande de catalogue dans la messagerie instantanée



Rubrique, flux secondaires ou actions contenu des documents de référence

Ces actifs sont associés à l'icône de messagerie instantanée ( ) et s'ils sont sélectionnés, ce flux commence dans Agent virtuel. Le popover ne s'applique pas à ces types d'actifs.

Citations des questions et réponses Base de connaissances

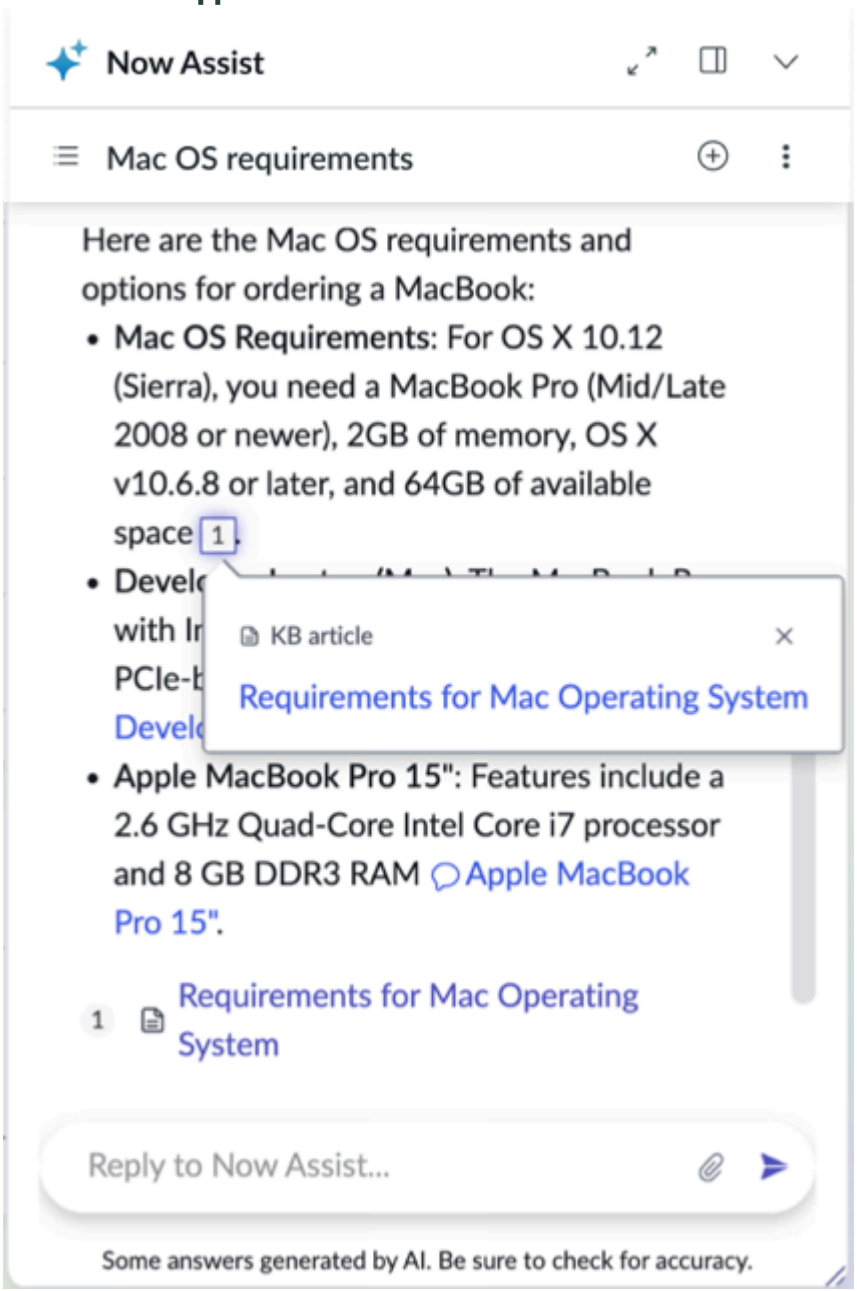
La réponse est affichée avec l'option d'affichage de vos sources via l'icône des citations en ligne numérotées (1) et dans la section **Afficher les sources** . Ces Base de connaissances citations en ligne indiquent quels ServiceNow articles de la base de connaissances ont été utilisés pour générer la 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.

Remarque :
Si vous avez activé Graphique de connaissances, vous pouvez obtenir des réponses Questions-réponses Base de connaissances plus personnalisées selon que les attributs de schéma utilisateur ont été déclenchés ou non. Pour en savoir plus sur la réception de ces réponses personnalisées, reportez-vous à la rubrique Access Knowledge Graph Schema .

Exemple de citation en ligne de la base de connaissances, popover et Afficher les sources développées



Contenu externe, connexions, citations,

La réponse est affichée avec l'option d'affichage de vos sources via l'icône des citations en ligne numérotées (1) et dans la section **Afficher les sources** . Si des sources de recherche externes sont ajoutées à vos sources d'informations lorsque Assistants de configuration, vous pouvez effectuer une recherche via des connexions de contenu externe. Il peut s'agir d'informations provenant de pièces jointes et de blocs de connaissances, ou de la liste suivante de connexions de contenu :

Traduction automatique

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

- Atlassian Confluence Cloud Connecteur de contenu externe
- Atlassian Jira Connecteur de contenu externe dans le cloud
- Google Drive Connecteur de contenu externe
- Microsoft SharePoint Online Connecteur de contenu externe
- Microsoft Teams Connecteur de contenu externe
- Microsoft Viva Engager le connecteur de contenu externe
- Slack Connecteur de contenu externe
- ServiceNow Connecteur de contenu externe de documentation

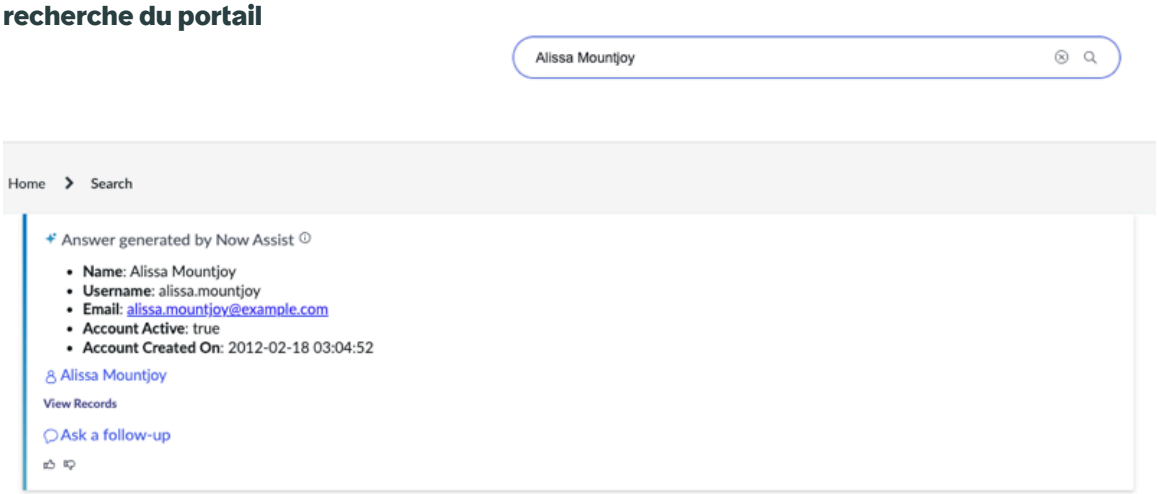
Pour plus d'informations sur les connexions de contenu externe, reportez-vous à la section External Content Connectors .

Citations de personnes

Vous pouvez trouver des informations sur les personnes de votre organisation si vous avez activé Graphique de connaissances.

Des informations sur la personne que vous recherchez apparaissent dans la réponse synthétisée, ainsi qu'une citation de personnes en ligne. Si aucune correspondance directe ne se produit et que plusieurs personnes sont trouvées, essayez de fournir plus d'informations pour affiner les résultats de recherche de personnes. Jusqu'à trois personnes peuvent apparaître dans une réponse synthétisée. On peut vous poser une question de clarification, telle que « Posez-vous des questions sur [user_1], le programmeur, ou [user_2], le membre du corps professoral ? pour obtenir de meilleurs résultats. La sélection du nom de la personne vous redirige vers la page de destination du profil d'utilisateur du portail.

Exemple de réponse synthétisée pour les personnes sur la page des résultats de recherche du portail



Traduction automatique

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

Exemple de réponse synthétisée avec des personnes en ligne des citations dans la messagerie instantanée



La sélection du nom de la personne présente un popover. Les informations dans le popover peuvent inclure les informations suivantes :

Remarque :
Les détails du popover suivants peuvent être personnalisés via EVAM. Pour plus d'informations sur la personnalisation des détails des données, reportez-vous à la section Define an EVAM view template .

- Responsable
- Emplacement
- E-mail
- Équipes
- Téléphone

Traduction automatique

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

- Fichiers partagés

Important :
Les fichiers partagés Microsoft SharePoint n'apparaissent que si un Graphique de connaissances administrateur a activé l'enregistrement dans la `sn_kg_conn_user_shared_files`Graphique de connaissances table Mappage de données associées [sn_kg_related_data_map_list]. Les fichiers partagés Microsoft SharePoint entre vous et la personne trouvée n'apparaissent que sur le popover des personnes. Ces fichiers partagés n'apparaissent qu'une fois que vous avez terminé l'invite de **connexion**, que vous vous êtes connecté avec succès et que vous avez saisi une nouvelle requête de recherche pour cette personne. Une nouvelle requête de recherche est nécessaire une fois que vous vous êtes connecté afin que jusqu'à trois fichiers partagés Microsoft SharePoint puissent apparaître. Vous êtes automatiquement déconnecté de votre Microsoft compte tous les trois mois et devez répéter l'invite **de connexion** pour voir les fichiers partagés.

Si vous n'avez pas de jeton valide, vous êtes invité à vous connecter et vous êtes redirigé vers la page de Microsoft connexion. Si vous n'avez pas configuré l'application Microsoft OneDrive , reportez-vous à la section Configure Microsoft OneDrive application for Knowledge Graph .

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Bien que rare, lorsque vous recevez une réponse synthétisée qui inclut une personne, vous pouvez également recevoir d'autres citations associées à cette personne. Par exemple, un Base de connaissances article rédigé par la personne que vous avez recherchée peut également apparaître.

Remarque :
Si vous avez activé Graphique de connaissances, vous pouvez obtenir des réponses Questions-réponses Base de connaissances plus personnalisées selon que les attributs de schéma utilisateur ont été déclenchés ou non. Pour en savoir plus sur la réception de ces réponses personnalisées, reportez-vous à la rubrique Leverage Knowledge Graph prebuilt integration with Now Assist Virtual Agent and Now Assist Panel .

Entités étendues et afficher les enregistrements

Vous pouvez trouver des informations sur l'entité étendue si vous avez activé Graphique de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 activer le schéma de requête en Graphique de connaissances langage naturel (NLQ), configurez ce schéma pour l'assistant. Pour configurer le schéma d'un assistant, reportez-vous à la section Ajouter des sources de recherche à un assistant.

Ces entités étendues qui proviennent des tables personnalisées supplémentaires associées au schéma de Graphique de connaissances requête en langage naturel (NLQ) peuvent inclure :

- Ressources
- Incidents
- Articles de la base de connaissances consultés récemment
- Demandes
- Tâches

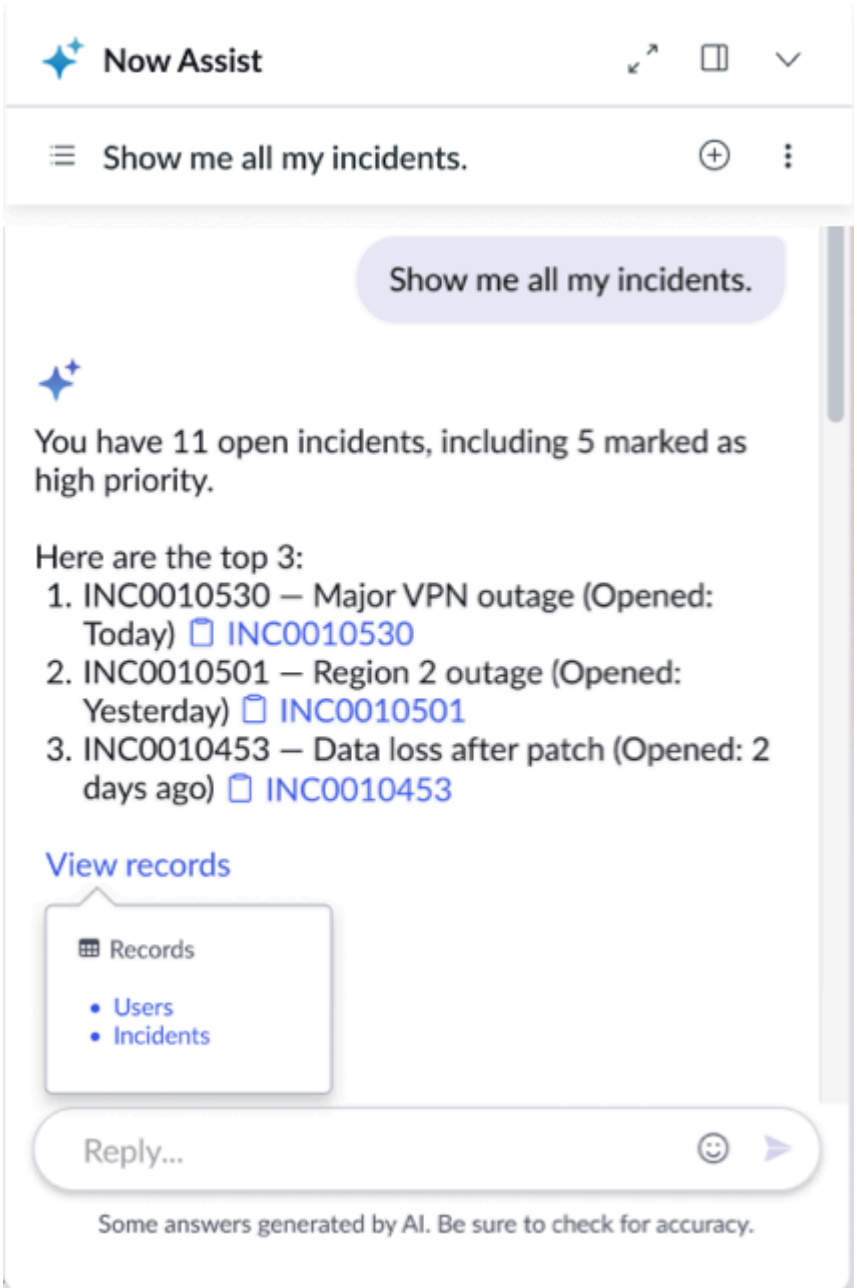
Sélectionnez une citation en ligne d'entité pour afficher cet enregistrement d'entité dans un nouvel onglet, ou sélectionnez **Afficher les enregistrements** pour afficher une liste d'entités supplémentaires. La sélection d'un lien dans la fenêtre contextuelle **Afficher les enregistrements** ouvre un nouvel onglet avec les données de cette table 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.

Exemple d'entités étendues et d'enregistrements de vues

L'exemple suivant est celui d'une conversation montrant 3 incidents sur 11 et la possibilité d'afficher des enregistrements pour afficher des utilisateurs supplémentaires et des enregistrements d'incidents.



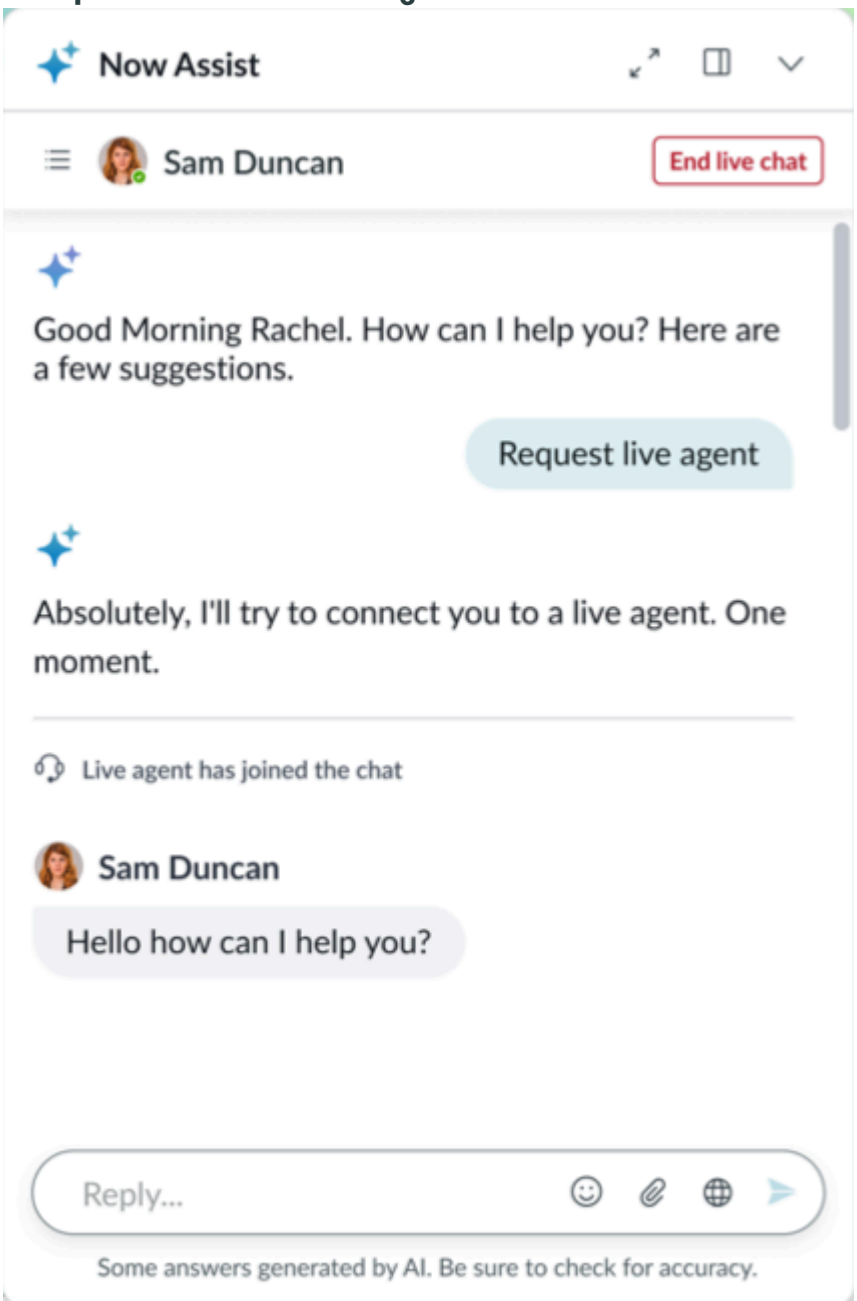
Discuter avec un agent actif dans Agent virtuel

Vous pouvez discuter avec un agent en direct si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire. Sélectionnez le bouton **Contacter l'agent actif** qui se trouve dans l'option Prise en charge et paramètres (icône ⋮ entrez une demande telle que Discuter avec un agent en direct dans la messagerie instantanée ou sélectionnez l'option **Demander un agent actif** de secours. Une fois qu'un agent a accepté votre messagerie instantanée, son nom et son avatar apparaissent en haut de la messagerie instantanée dans une bannière. Un seul chat d'agent actif à la fois est autorisé. Pour quitter la messagerie instantanée en direct, sélectionnez **Terminer la messagerie instantanée en direct**. L'historique de la messagerie instantanée se déplace ensuite vers la section Messagerie instantanée fermée.

Traduction automatique

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



Options de secours

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'emplacement et la manière d'activer les options de secours, reportez-vous à la section Gérer l'expérience de messagerie instantanée d'un assistant.

Un état de secours peut se produire lorsque les résultats de recherche ne sont pas disponibles. Les scénarios dans lesquels les résultats de recherche ne sont pas disponibles incluent le fait que vous n'avez Agent virtuel pas compris la requête, qu'une conversation de plainte a été trouvée ou qu'une erreur s'est produite. Lorsque les résultats de recherche ne sont pas disponibles, une ou plusieurs options de secours peuvent apparaître. Ces options de secours comprennent :

Traduction automatique

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

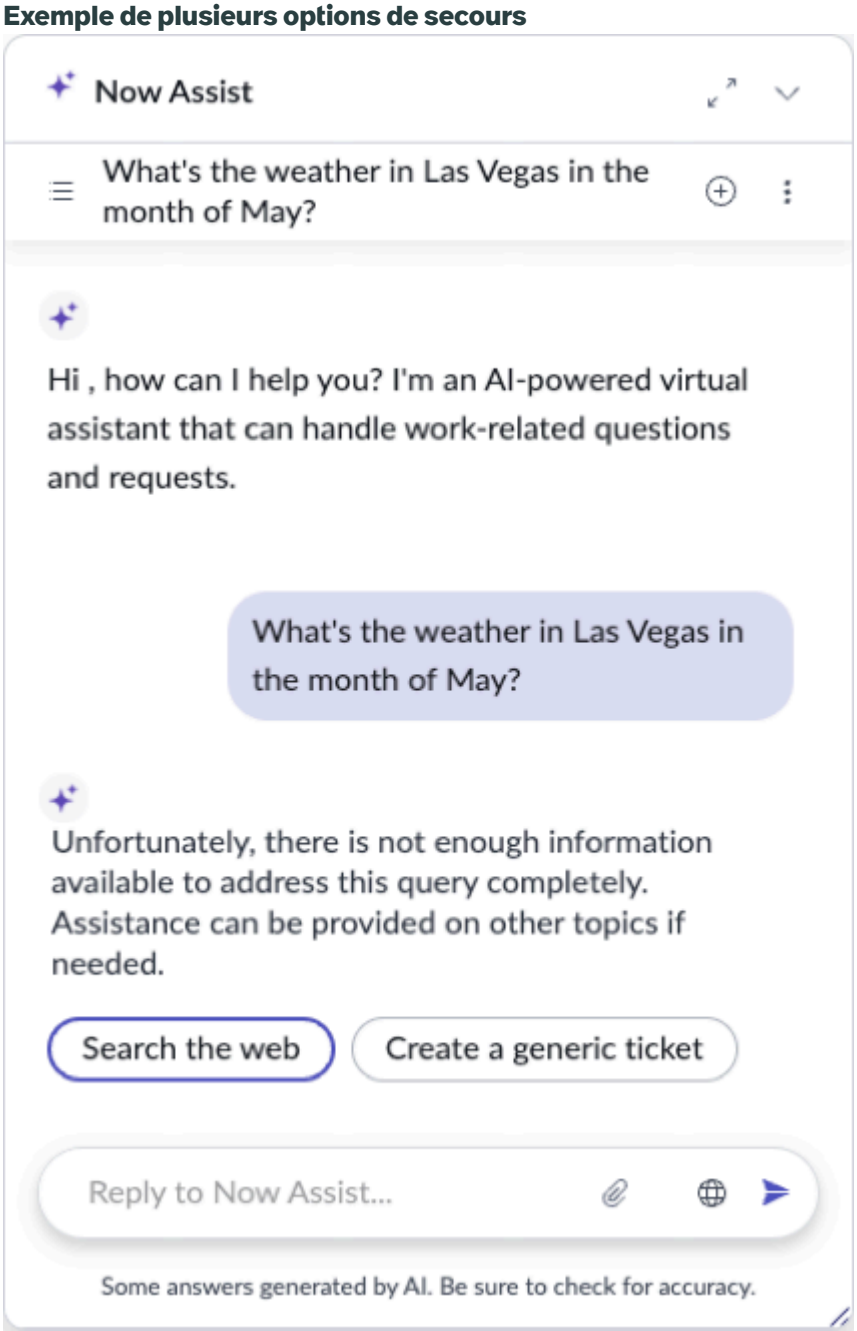
- **Demander une messagerie instantanée en direct** : déclenche le mode Agent en direct et vous dirige vers un représentant humain de l'assistance.
- **Rechercher sur le Web** : déclenche le mode de recherche sur le Web et utilise Internet pour rechercher les résultats.

  Remarque :
  Seule la dernière requête saisie dans la conversation est prise en compte lors de l'entrée en mode de recherche sur le Web via cette option de recherche sur **le Web** .

- **Créer un ticket générique** : crée un enregistrement.
- **Option de secours personnalisée** : présente une rubrique de secours Agent virtuel .

Sélectionnez une option de secours pour lancer ce mode ou cette action.

Exemple de plusieurs options de secours



Traduction automatique

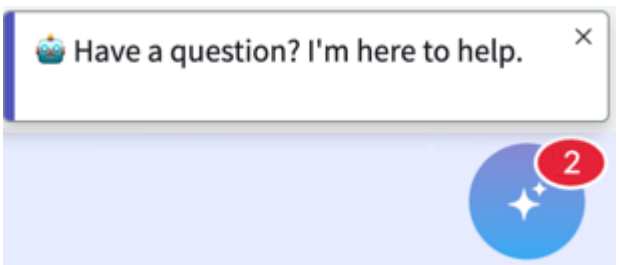
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Déclencheurs et Agent virtuel notifications proactifs dans la messagerie instantanée améliorée

Les déclencheurs et Agent virtuel notifications proactifs peuvent être sélectionnés et complétés dans une Agent virtuel conversation.

Les déclencheurs proactifs et les notifications simples Agent virtuel s'affichent de la même manière sur le portail sous la forme d'une boîte rectangulaire contextuelle.

Exemple de déclenchement proactif ou de notification dans la messagerie instantanée améliorée



Les déclencheurs proactifs et Agent virtuel les notifications ne s'affichent que sur les pages du portail avec le bouton de messagerie instantanée et ne sont pas disponibles dans la vue d'expérience pleine page. La sélection d'un déclencheur proactif vous redirige vers une nouvelle messagerie instantanée. Si vous basculez vers une nouvelle messagerie instantanée alors qu'une autre messagerie instantanée active est en cours, un message contextuel apparaît sur l'icône s'affiche : Votre messagerie instantanée précédente a été enregistrée. Vous pouvez revoir toutes vos messageries instantanées passées et continuer celles qui sont encore actives.Pour plus d'informations sur , reportez-vous Explorer Déclencheurs proactifsà Déclencheurs proactifs.

Agent virtuel Les notifications s'affichent sous la forme d'un message non lu et une fois que vous avez sélectionné la notification, la notification s'affiche dans la conversation de messagerie instantanée. Pour Agent virtuel les notifications, la *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* propriété système est définie par défaut sur vrai dans les propriétés système (sys_properties.list). Lorsque *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* cette option est définie sur vrai, Agent virtuel les notifications s'affichent sur la page d'accueil de votre portail. La sélection d'une notification vous redirige vers la conversation dans une messagerie instantanée. Des notifications simples (non exploitables) s'affichent dans la zone de navigation **Messageries instantanées** > **Mises à jour** section. Des notifications exploitables s'affichent dans la zone de navigation **Messageries instantanées** > **Actifs** section. Ces notifications exploitables créent une messagerie instantanée avec le titre de la notification comme titre de la messagerie instantanée. La sélection d'une notification exploitable charge la conversation avec la notification et les actions associées. Si vous n'agissez pas et n'initiez pas de recherche, après avoir consulté les résultats de la recherche, vous pouvez revenir à la notification qui a déclenché la conversation en saisissant Afficher les notifications. Si vous saisissez Afficher les notifications dans une conversation sans notification, un message affiche un message indiquant qu'il n'existe aucune notification exploitable à afficher. Pour afficher vos notifications exploitables, il est préférable de sélectionner l'icône Messageries instantanées (icône Lorsque vous sélectionnez une notification, le nombre de badges non lus sur l'icône des messageries diminue. Une fois que vous avez utilisé la notification exploitable, la notification est déplacée vers le **Messageries instantanées** > **Fermé** section. Pour plus d'informations sur la configuration Notifications de , reportez-vous aux sections Configuration des Agent virtuel notifications et Configurer un canal de livraison des 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.

Réponses de diffusion de messagerie instantanée

Les réponses synthétisées sont diffusées en temps réel pour Now Assist les conversations de messagerie instantanée LLM au lieu d'attendre que l'intégralité du message soit rendu. La diffusion en continu permet d'envoyer immédiatement les réponses du LLM afin d'améliorer les performances lors de la réponse aux demandes.

Flux de messages de réponse LLM pour les réponses synthétisées car ils sont générés au lieu d'apparaître en une seule fois aux utilisateurs finaux. Les réponses s'affichent dans une lettre ou un mot à la fois. Une fois que les utilisateurs finaux ont entré une question ou une demande dans la messagerie instantanée, les réponses synthétisées commencent à affluer et s'arrêtent une fois que le message complet a été remis. Pendant la génération de la réponse, divers messages de chargement (tels que Génération d'une réponse) s'affichent. Pour plus d'informations et des exemples de chargement de messages, reportez-vous à la section Rétroaction sur la latence dans Agent virtuel. Une étincelle animée L'icône s'affiche pendant la génération de la réponse. L'étincelle animée L'icône se transforme en icône de marque Agent virtuel statique une fois la réponse complètement chargée.

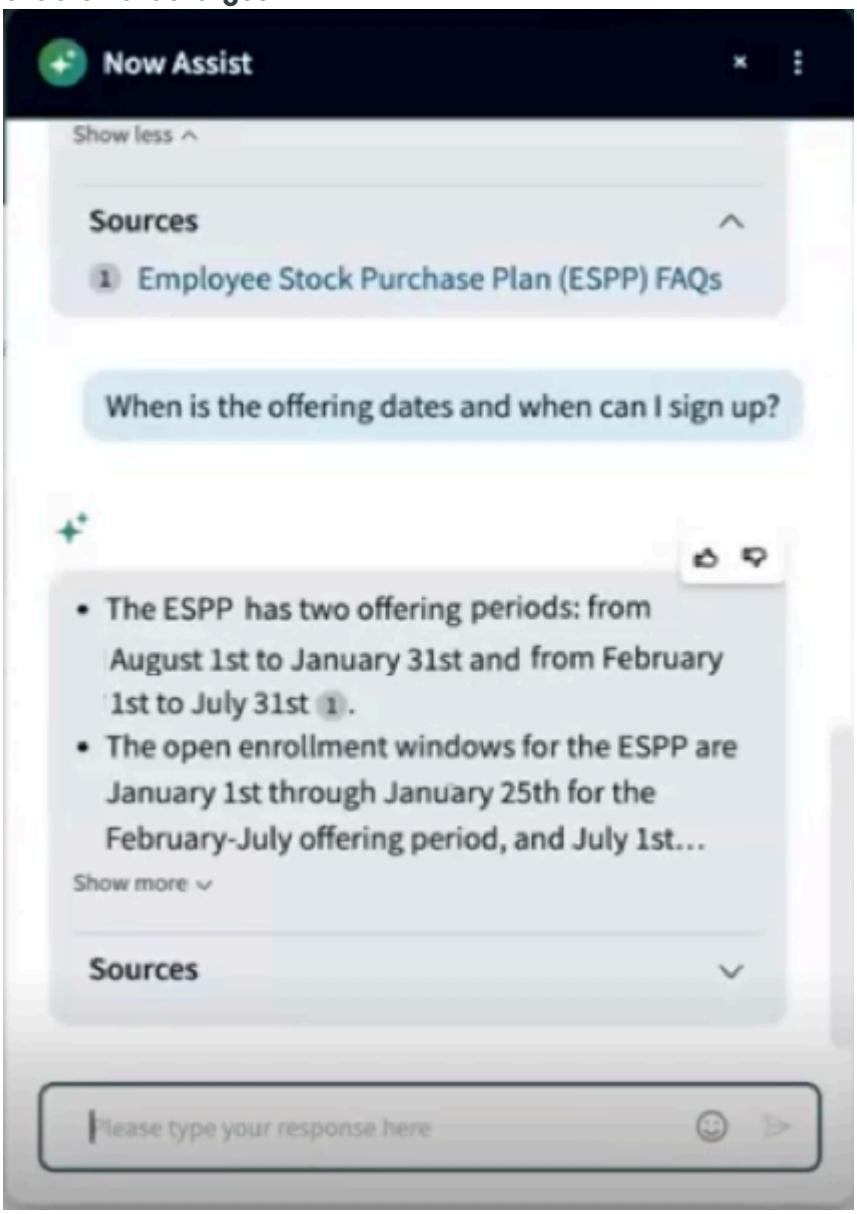
Conseil :
Si vous souhaitez désactiver l'icône d'étincelle animée pendant la diffusion, définissez-la *sn_nowassist_va.nass_animated_avatar_enabled* sur false dans la table Propriétés système [sys_properties]. Lorsque l'icône d'étincelle animée est désactivée, les messages de chargement sont suivis d'une Pour en savoir plus sur cette propriété système, reportez-vous à la section Available system properties .

Pour la messagerie instantanée standard, le lien **Afficher plus** s'affiche après la diffusion de six lignes de texte. La sélection **de Afficher plus** diffuse le reste du message jusqu'à ce que le message complet soit remis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 réponse de synthèse de messagerie instantanée standard entièrement chargée



Pour un chat amélioré, la diffusion s'applique à la réponse synthétisée où qu'elle s'applique. Une fois la diffusion terminée, l'ensemble de la réponse synthétisée s'affiche, plutôt qu'une réponse tronquée, dans la fenêtre de messagerie instantanée ou la messagerie instantanée améliorée. La réponse synthétisée peut être diffusée dans la fenêtre de messagerie instantanée ou sur la page des résultats de recherche du portail, ainsi que dans l'onglet **Now Assist** de la messagerie instantanée améliorée.

Pour activer la diffusion, configurez vos assistants IA pour diffuser les réponses pendant la Now AssistAgent virtuel configuration guidée. Pour plus d'informations, consultez Assistants de configuration.

Important :
La fonctionnalité de diffusion en continu n'est pas disponible lorsque la traduction dynamique est activée. Pour activer la diffusion, la traduction dynamique doit être désactivée.

Traduction automatique

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

Changement de rubrique en cours pendant les Now AssistAgent virtuel conversations

Le changement de rubrique en cours vous permet de passer facilement d'une demande à l'autre, en utilisant un langage simple chaque fois que de nouvelles requêtes sont effectuées dans Agent virtuel la même Now Assist conversation.

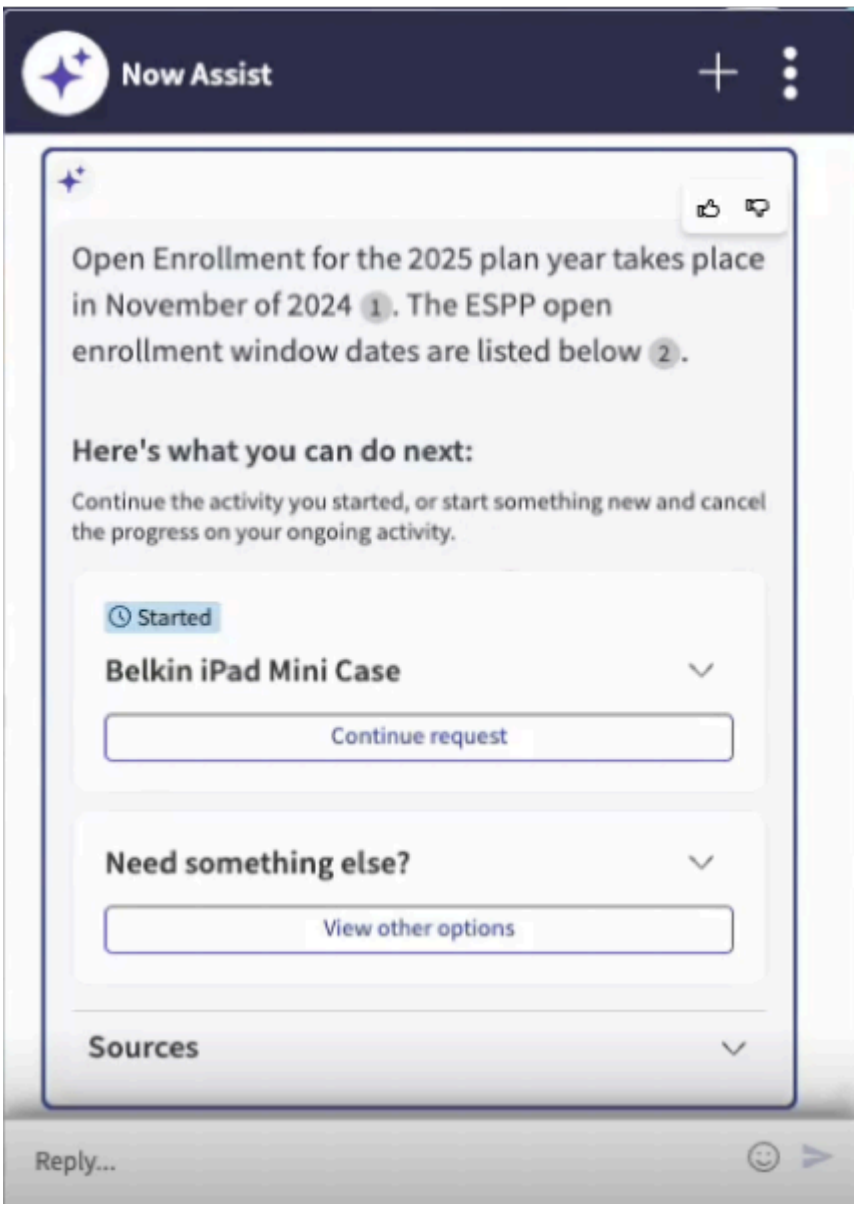
Au cours d'une Now AssistAgent virtuel conversation, vous pouvez changer la demande de conversation sans avoir à redémarrer la conversation. Par exemple, si vous êtes au milieu d'un élément de catalogue conversationnel et que vous commandez un iPad alors que vous vous souvenez qu'une inscription ouverte est imminente dans votre entreprise. Vous pouvez demander Agent virtuel quand est l'inscription ouverte sans avoir à quitter votre conversation existante. Il Agent virtuel fournit une réponse synthétisée qui comprend un résumé de l'inscription ouverte, mais vous informe également que vous pouvez soit poursuivre la conversation existante (commander un iPad), soit changer la conversation pour vous concentrer sur votre nouvelle demande (inscription ouverte).

Les images suivantes montrent des exemples de la façon dont le changement de rubrique en cours peut apparaître en fonction de vos paramètres conversationnels.

Traduction automatique

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

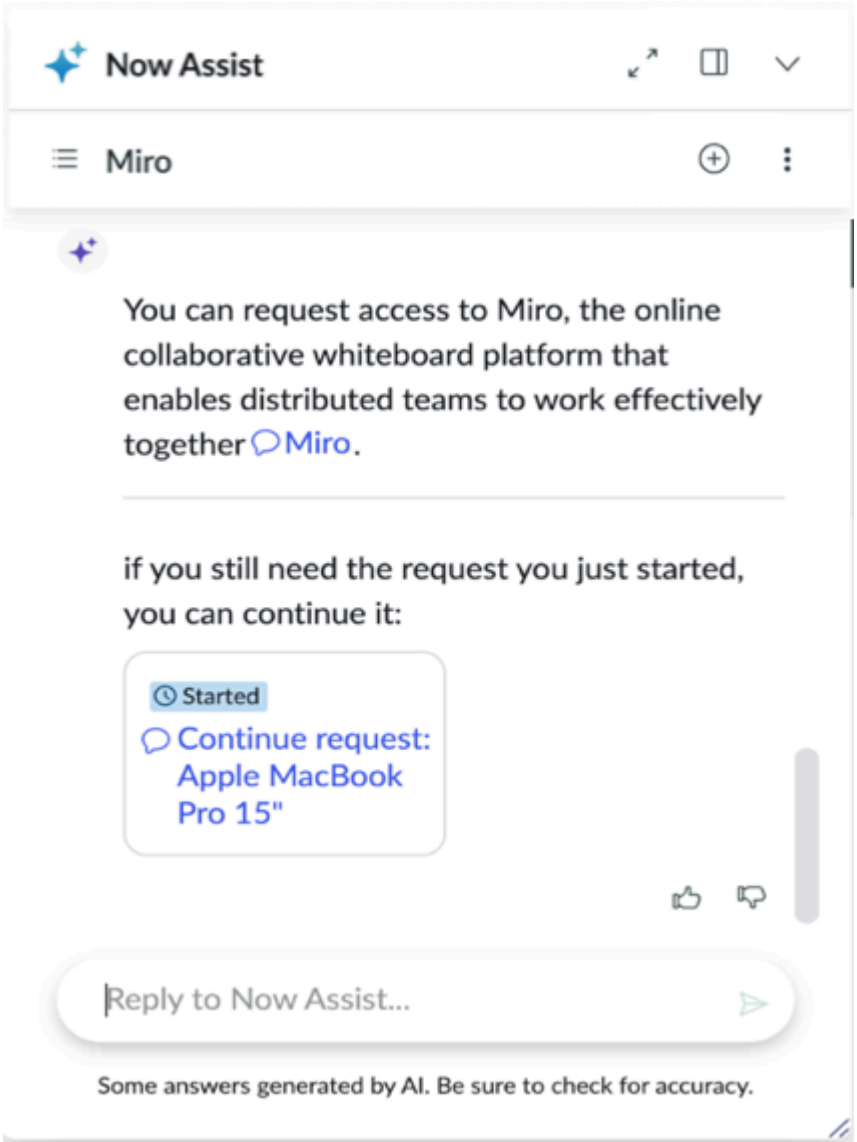
Exemple de changement de rubrique dans une conversation de messagerie instantanée standard



Traduction automatique

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

Exemple de changement de rubrique dans une conversation de messagerie instantanée améliorée



Si vous décidez de poursuivre votre demande initiale, vous revenez à la conversation précédente. Si vous décidez de changer le focus conversationnel, vous pouvez afficher des informations supplémentaires sur votre nouvelle demande.

Télécharger des documents dans une messagerie instantanée

Chargez ou faites glisser des fichiers pour Now AssistAgent virtuel en extraire les données pertinentes. L'assistant analyse et comprend le contenu des fichiers, et vous pouvez poser des questions sur le contenu des fichiers ou obtenir un résumé.

Avant de commencer

Now Assist Dans la prise en Agent virtuel charge de la messagerie instantanée standard et améliorée, le téléchargement de documents dans l'Assistant est en cours. Pour en savoir plus sur les différentes options de messagerie instantanée, consultez Messagerie instantanée standard et Messagerie instantanée améliorée. Le chargement d'un document dans une messagerie instantanée est disponible lorsqu'un administrateur active cette fonctionnalité dans la configuration guidée par l'administrateur. Pour plus d'informations, consultez Assistants de configuration.

Les formats de fichier téléchargés comprennent les fichiers texte et image tels que PDF, Word (.doc, .docx), JPEG et PNG. La taille maximale d'un fichier est de 5 mégaoctets (Mo).

Traduction automatique

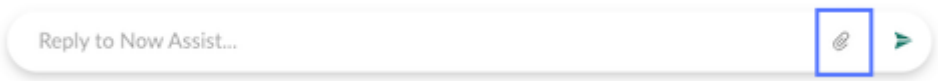
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Rôle requis : demandeur

Procédure

1. Accédez à la page d'accueil du portail utilisée Now Assist dans Agent virtuel.
2. Lancez la Now Assist fenêtre de Agent virtuel messagerie instantanée.
3. Sélectionnez l'icône du presse-papier pour charger le fichier ou faites glisser le fichier dans la messagerie instantanée.

Télécharger des fichiers dans la messagerie instantanée



Un ou plusieurs fichiers peuvent être téléchargés sur la messagerie instantanée. Le nombre maximal de fichiers pouvant être téléchargés est de trois. Vous voyez la progression au fur et à mesure que le fichier se charge, jusqu'à son achèvement. Si le fichier ne parvient pas à être téléchargé ou si le contenu ne peut pas être analysé correctement, prenez des mesures correctives.

Le fichier est vérifié pour détecter les virus et un message d'erreur s'affiche lorsqu'un fichier n'est pas conforme à la sécurité. Une fois que le fichier a passé l'analyse antivirus, le document est sécurisé et les données sensibles ne sont pas conservées au-delà de la session de chat. Vous ne pouvez pas poser de questions de suivi sur le fichier une fois la session de messagerie instantanée terminée.

4. Pour poser des questions sur un autre fichier, quittez la messagerie instantanée et chargez ou faites glisser un nouveau fichier vers l'assistant.

Recherche sur le Web

Le mode de recherche sur le Web effectue une recherche sur Internet pour répondre à une requête. Le mode de recherche sur le Web fournit des résultats de recherche externes sur Internet et ces résultats ne représentent pas le contenu ou les politiques de l'entreprise.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration de la recherche sur le Web et l'activation de la recherche sur le Web, consultez Web search custom skill et Gérer l'expérience de messagerie instantanée d'un assistant.

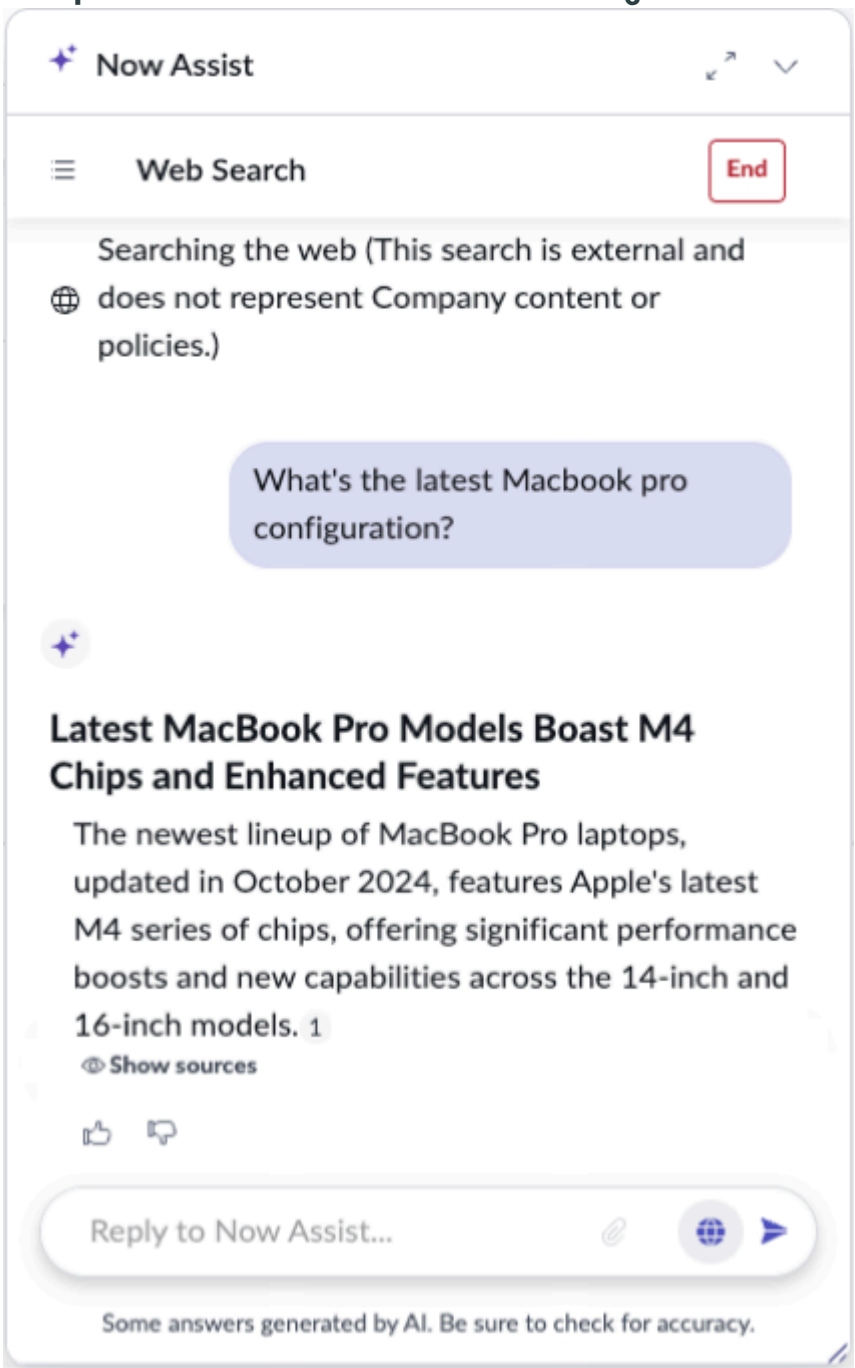
Le mode de recherche sur le Web s'applique aux conversations de Agent virtuel messagerie instantanée standard et améliorées Now Assist. Sélectionnez l'icône Démarrer le mode de recherche sur le Web (icône pour accéder au mode de recherche sur le Web. Dans ce mode, toutes les requêtes sont répondues via des résultats de recherche sur Internet plutôt que des résultats de recherche internes à l'entreprise. En mode de recherche sur le Web, une ligne de séparation apparaît pour indiquer un changement de conversation et le texte suivant s'affiche : Recherche sur le Web (Cette recherche est externe et ne représente pas le contenu ou les politiques de l'entreprise.)

Par exemple, si vous demandez Quelle est la dernière configuration du Macbook pro ? En mode de recherche sur le Web, une réponse synthétisée apparaît avec des citations et des sources en ligne.

Traduction automatique

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

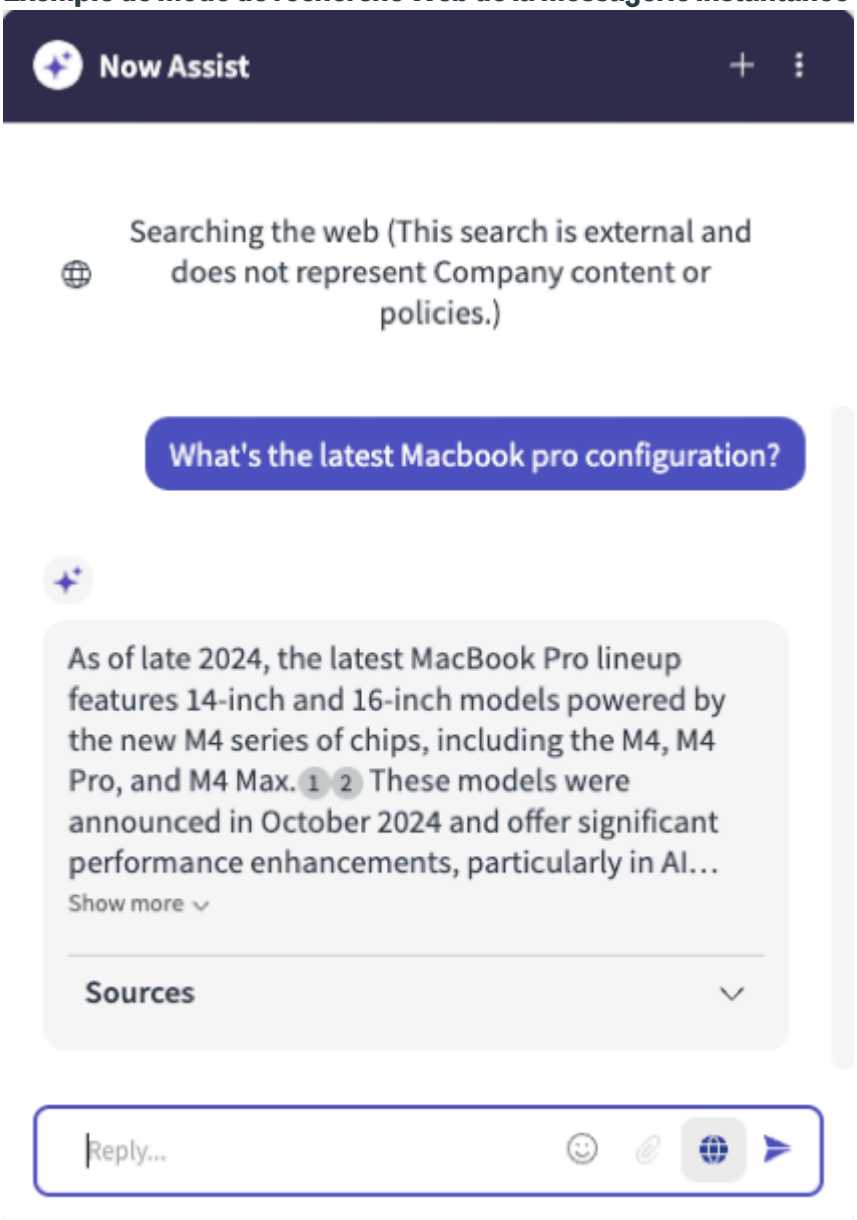
Exemple de mode de recherche Web de la messagerie instantanée améliorée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 mode de recherche Web de la messagerie instantanée standard

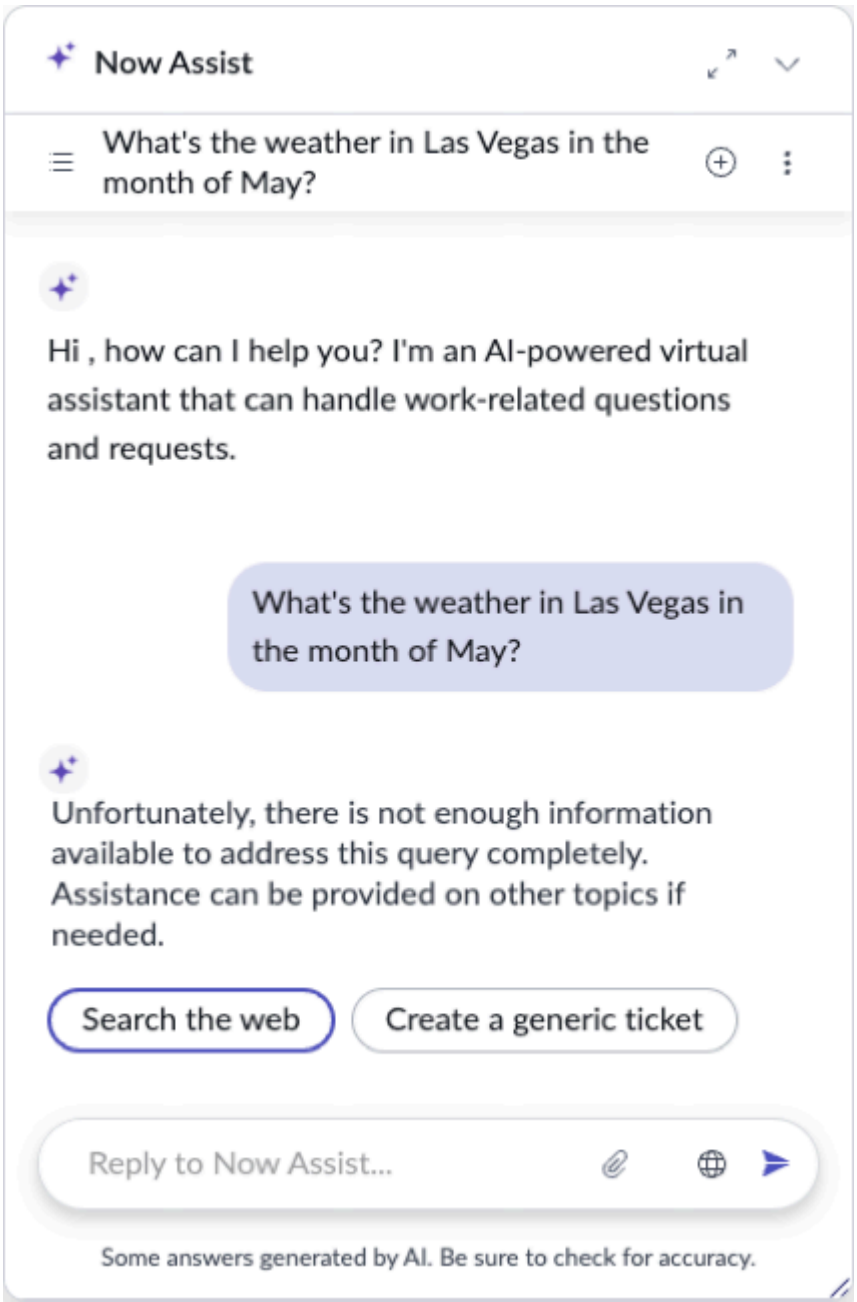


Vous pouvez également utiliser la recherche sur le Web comme option de secours. Par exemple, si vous demandez Quel temps fait-il à Las Vegas au mois de mai ?, le LLM et Recherche IA ne trouvez pas de réponse via des sources internes. Au lieu de cela, l'option de secours permettant **d'effectuer une recherche sur le Web** peut vous être présentée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 recherche de messagerie instantanée améliorée dans l'option de secours Web



Remarque :

Lorsque vous entrez une recherche sur le Web via l'icône Démarrer la l'historique de la conversation antérieure est effacé. Lors de la saisie de la recherche sur le Web via l'option **de secours Rechercher le Web** , seule la dernière requête avant d'entrer en mode de recherche sur le Web est prise en compte.

Pour quitter le mode de recherche sur le Web et revenir aux résultats de recherche internes, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Entrez dans Sortir.
- Sélectionnez l'icône Terminer 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.

- Sélectionnez **Fin** dans la bannière de recherche sur le Web.

Remarque :
La bannière de recherche sur le Web ne s'applique qu'aux conversations de messagerie instantanée améliorées.

Conversation courte dans les conversations

Les rubriques de conversation courte et les énoncés de conversation courte du cadre de travail du filtre sémantique sont reconnus dans Now Assist les conversations de Agent virtuel messagerie instantanée.

La conversation courte est prise en charge par vos langues principale et de secours. Le filtrage sémantique reconnaît ces types de bavardages :

- Salutations : Par exemple, `Bonjour, comment allez-vous aujourd'hui ?`
- Gratitude : Par exemple, `merci, cela a été utile !`
- Plainte : Par exemple, `cette réponse ne m'aide pas.`

  Les conversations de messagerie instantanée avec des réclamations peuvent vous inviter à demander un agent actif ou une autre rubrique de secours, telle qu'une rubrique Créer une demande de support.

- Fermeture : Par exemple, `c'est tout ce dont j'avais besoin. Au revoir.`

  Pour les conversations de messagerie instantanée standard, la conversation se termine lorsque la conversation de clôture est reconnue.

  Pour les conversations de messagerie instantanée améliorées, les conversations ne se terminent pas et restent dans la section de messagerie instantanée active. Vous pouvez revenir à la même conversation de messagerie instantanée tant qu'elle n'est pas fermée. Vous savez qu'un message est fermé lorsque vous recevez la réponse suivante dans la messagerie instantanée : `Il semble que vous ayez terminé cette discussion, je vais donc la fermer.` Les conversations de messagerie instantanée finissent par se fermer après un délai déterminé. Pour en savoir plus sur les messageries instantanées fermées, reportez-vous à la section Messagerie instantanée améliorée.

Remarque :
Pour les bavardages de type fermeture, vous pouvez recevoir un message de confirmation avant de quitter la conversation. Le message de confirmation demande : `Vous souhaitez mettre fin à cette rubrique. C'est vrai?` avec les commandes **Oui** et **Non** affichées. Le message de confirmation s'affiche uniquement si la *`sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled`* propriété système est définie sur `Faux`. Les conversations fermées finissent par être déplacées vers les chats fermés.

Actions suggérées

Les actions suggérées vous invitent avec deux actions suggérées liées à votre conversation précédente que vous pourriez envisager de faire ensuite. Les actions suggérées s'affichent à la fin de votre Now AssistAgent virtuel conversation.

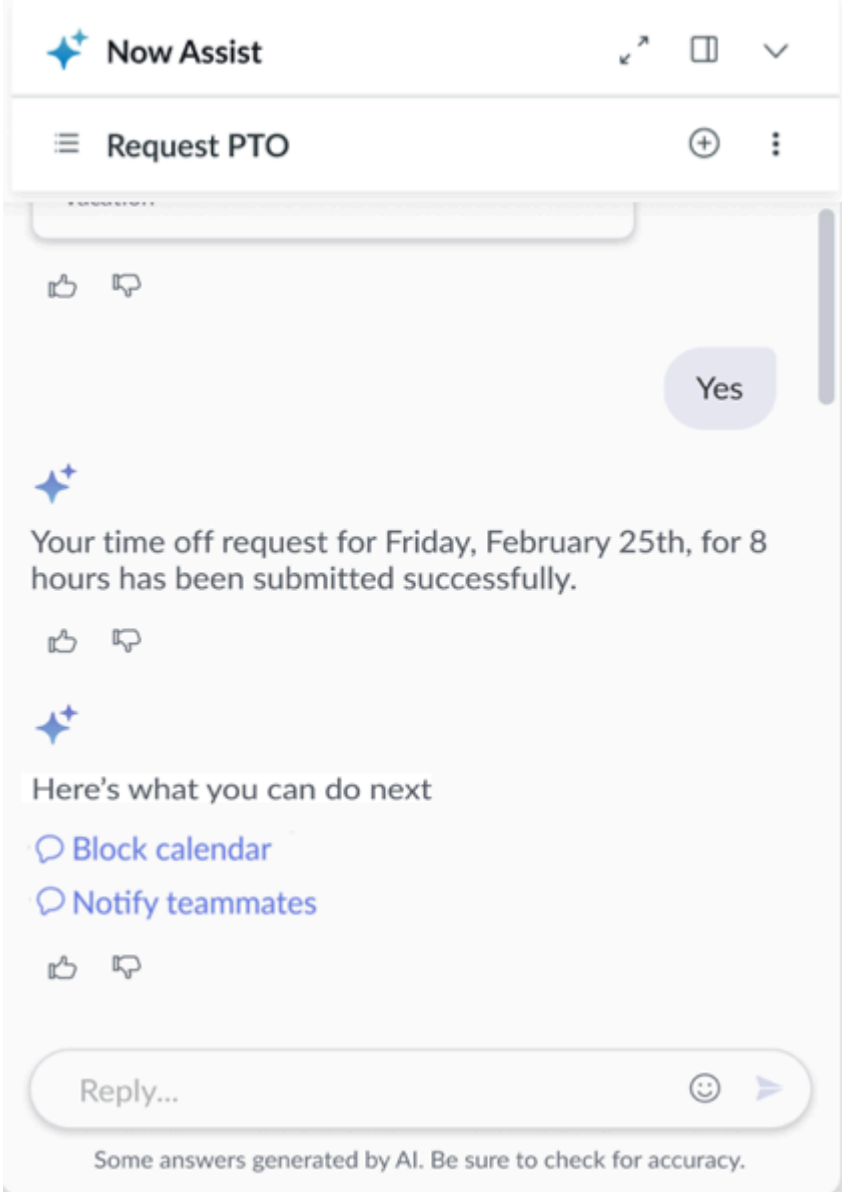
Remarque :
Les actions suggérées doivent être activées via la *`sn_nowassist_va.enable_suggested_actions`* propriété système. Pour plus d'informations sur l'activation de cette fonction, reportez-vous à la section Now Assist dans les Agent virtuel propriétés système.

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.

Les actions suggérées s’appliquent aux conversations de Agent virtuel messagerie instantanée standard et amélioréesNow Assist. Après avoir terminé une demande conversationnelle du catalogue, un flux secondaire conversationnel ou Agent virtuel une rubrique, les actions suggérées s’affichent après un en-tête Voici ce que vous pouvez faire en-tête suivant .

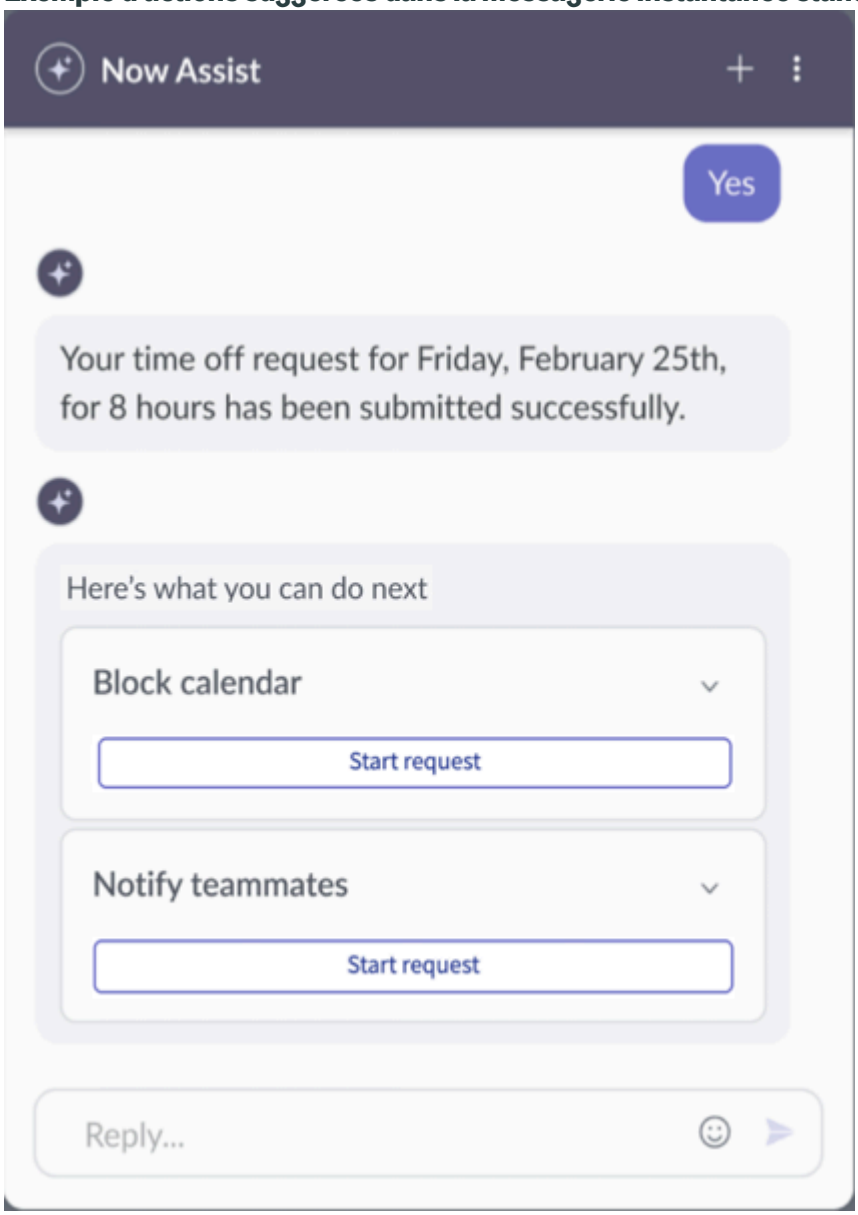
Exemple d’actions suggérées dans la messagerie instantanée améliorée



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'actions suggérées dans la messagerie instantanée standard



La sélection d'une action suggérée lance cette action dans la même conversation de messagerie instantanée. Le cas échéant, les informations pertinentes de la conversation précédente, telles que votre nom, sont apportées à l'action sélectionnée. Les actions suggérées n'apparaissent qu'une seule fois par dernière action effectuée. Une fois l'action suggérée terminée, les conversations de messagerie instantanée standard fermées et améliorées restent actives.

Intégration Now Assist à Agent virtuelMicrosoft Teams

Now Assist utilise Agent virtuel des grands modèles de langage (LLM) et l'IA générative pour améliorer les taux de déviation et réduire la quantité de travail fastidieuse que la découverte de rubriques de Compréhension du langage naturel (NLU) nécessitait auparavant.

Now Assist dans Agent virtuel est disponible via les portails sur le widget de messagerie instantanée, l'application mobile et Microsoft Teams. Pour l'intégrer Now Assist à Agent virtuelMicrosoft Teams, reportez-vous à la section Assistants de configuration. À l'étape 3 de la procédure de Assistants de configuration, vous pouvez choisir où afficher Agent virtuel. Sélectionnez Microsoft Teams.

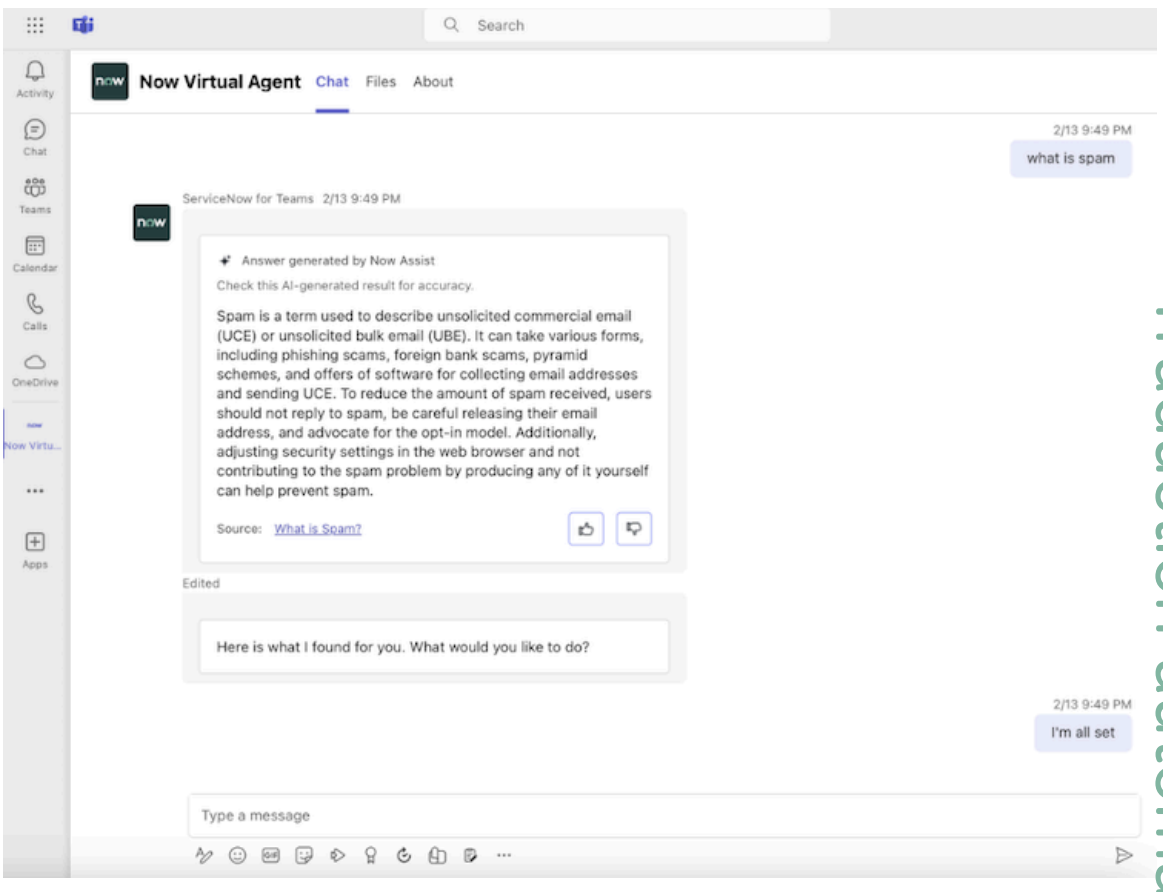
Traduction automatique

© 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.

Now Assist dans avec Microsoft Teams s'appuie Agent virtuel sur Recherche IA des sujets de secours. Dans les Recherche IA 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 habituels (sorties à plusieurs 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.

Analyse Now Assist dans Agent virtuel

Utilisez le Now Assist tableau de bord Analyse Agent virtuel pour surveiller les performances de en Agent virtuel tant qu'outil de déviation en Now Assist libre-service.

Now Assist dans Agent virtuel Analytics

Le tableau de bord dans Agent virtuel Analytics Now Assist fournit des mesures que vous pouvez utiliser pour suivre l'efficacité de in Agent virtuel en tant qu'outil de déviation 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 ce qui suit :

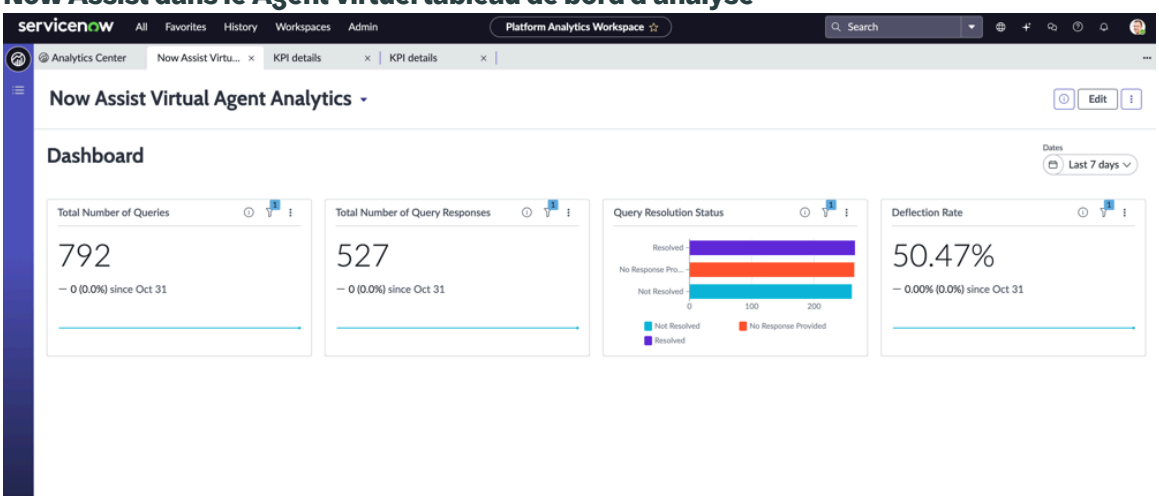
Traduction automatique

© 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.

- Pourcentage de requêtes utilisateur ayant Now Assist répondu compte tenu du nombre total de requêtes
- État de résolution des requêtes utilisateur en fonction des commentaires fournis par l'utilisateur
- Taux de réorientation au cours d'une période donnée

Vous pouvez afficher le tableau de bord dans l'espace de travail Platform Analytics. Consultez la rubrique Platform Analytics experience pour en savoir plus 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

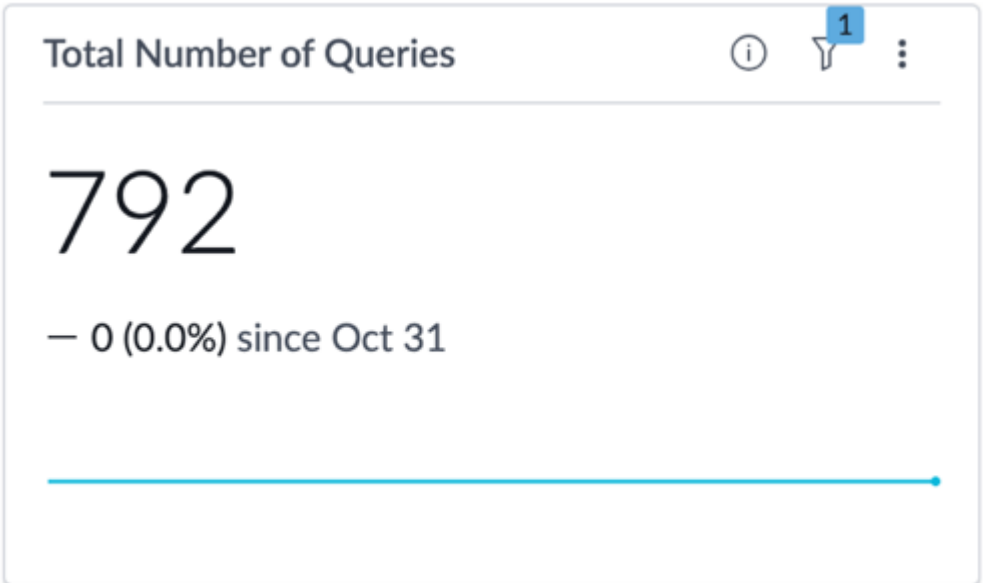
Nombre total de requêtes

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. En cas Now Assist de détection d'un basculement d'intention, par exemple si l'utilisateur saisit une requête différente ou sélectionne **Démarrer une nouvelle conversation**, l'opération est comptabilisée 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.

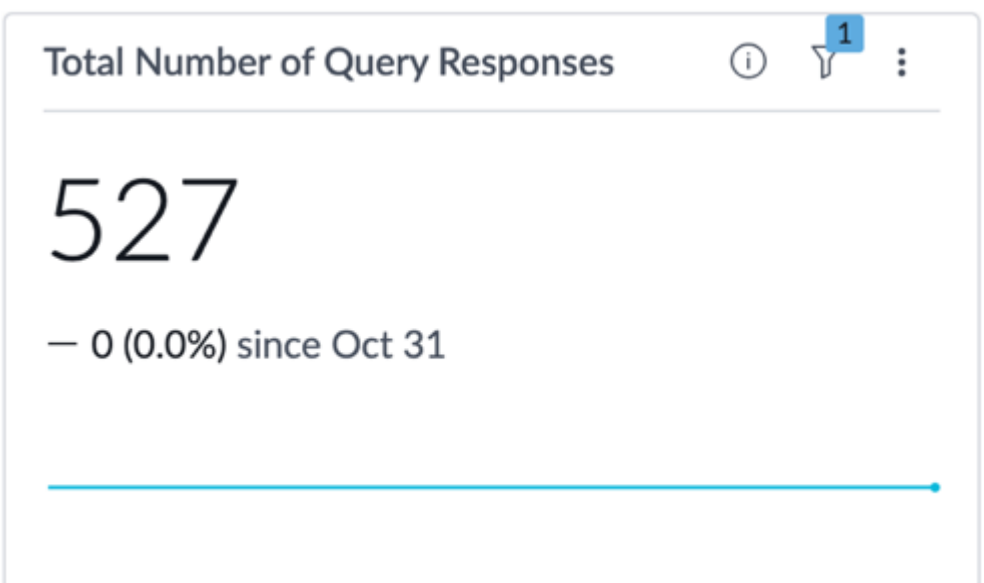
Widget Nombre total de requêtes



Nombre total de réponses à la requête

Cette zone du tableau de bord affiche le nombre total de réponses où se trouve Now Assist le Agent virtuel contenu présenté que les utilisateurs doivent examiner. Si aucun contenu n'est présenté dans la réponse, la requête est marquée comme Aucune réponse fournie.

Widget Nombre total de réponses à la requête



État de résolution de requête

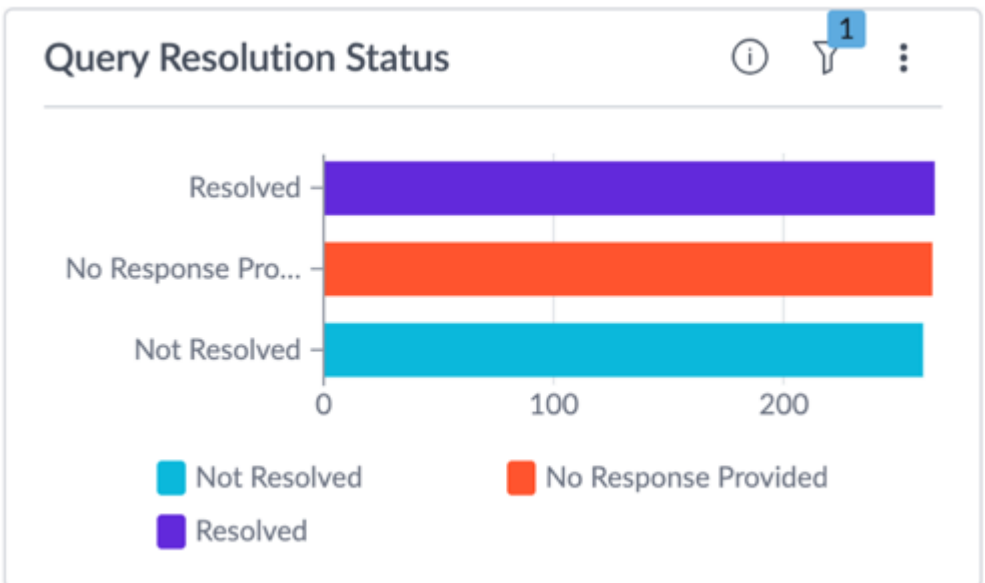
Cette zone du tableau de bord affiche l'état de résolution des requêtes utilisateur, déterminé en fonction des commentaires fournis par les utilisateurs sur la réponse à la requête.

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 que l'utilisateur n'a fourni aucun commentaire.
- Non résolu : indique que l'utilisateur n'a pas trouvé la réponse présentée par Now Assist utile et qu'il a indiqué cette réponse par le biais de commentaires négatifs.
- Aucune réponse fournie : indique qu'aucune réponse n'a été présentée à la requête de l'utilisateur.

Widget d'état de résolution de 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 réorientation 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 réorientation



Traduction automatique

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

Now Assist dans Agent virtuel Analytics calcule le taux de déviation de la 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 entre dans « 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 une des options de demande de service	Requête 1	Aucun
L'utilisateur sélectionne l'icône pouce vers le haut dans l'option de demande de service.	Requête 1	Résolu
Fin de la requête 1		
L'utilisateur saisit « politique de congé parental »	Requête 2	Aucun
Now Assist présente une carte QA pour la politique de congé parental pour les États-Unis	Requête 2	Aucun
L'utilisateur saisit « politique de congé parental pour le Canada »	Requête 2	Aucun
Fin de la requête 2		
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 liste	Requête 3	Résolu
Fin de la requête 3		
L'utilisateur entre « panne »	Requête 4	Aucun
Now Assist présente une liste de SR	Requête 4	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.

Flux de conversation	Requête	État de résolution
L'utilisateur sélectionne **Obtenir plus d'aide**	Requête 4	Non résolu

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 Now Assist panneau, reportez-vous à la section Canaux dans Interfaces conversationnelles.

Contrôles pris en charge pour le canal de panneau Now Assist

Type de contrôle	Contrôles pris en charge
Contrôles de l'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 de saisie de l'utilisateur.
Contrôles de réponse du bot	• Texte • Lien • HTML • Carte (carte d'enregistrement et carte d'enregistrement avec action uniquement) Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel Réponses d'agents.

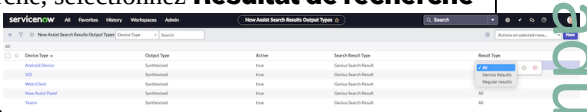
Now Assist dans les Agent virtuel propriétés système

Utilisez les propriétés système pour personnaliser votre assistant. Certaines propriétés sont disponibles dans un formulaire Propriétés système, mais d'autres propriétés moins utilisées ne sont disponibles qu'à partir de la table Propriétés système [sys_properties].

Traduction automatique

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

Divers

Propriété	Description
com.glide.cs.doc_qna.va_attachment.max_pièces jointes	Définissez le nombre maximal de pièces jointes qui peuvent être jointes simultanément pour l'assistant. Valeur par défaut = 3.
sn_ai_websearch.perplexity_model_name	Spécifiez le modèle Perplexity à utiliser pour la recherche sur le Web. La valeur par défaut est `sonar`.
now_assist_va_search_results_output_type.liste	Désactivez les résultats réguliers et affichez uniquement les résultats Genius dans .Agent virtuel Utilisez la propriété système pour accéder à la Now Assist table Types de sortie des résultats de recherche. Par défaut, les résultats normaux et les résultats Genius sont affichés pour tous les canaux (appareil Android, iOS, Client Web,Now Assist Panneau et Microsoft Teams). Dans la colonne Type des résultats de recherche, sélectionnez **Résultat de recherche Genius**. 
sn_nowassist_va.display_default_catalog_image	Affichez ou n'affichez pas l'image du panier par défaut si un élément de catalogue n'a pas d'image définie dans son enregistrement. **Valeur** = vrai affiche l'image du panier par défaut. Il s'agit de la valeur par défaut. **Valeur** = faux supprime l'image du panier par défaut. **Remarque :** Un élément de catalogue associé à une image continue d'être affiché quelle que soit la propriété système.
sn_nowassist_va.enhanced_chat_pin_enabled.<portal-url>	Créez une propriété système pour activer l'épinglage d'une fenêtre de messagerie instantanée sur un portail. Dans la propriété système, *<portal-url>* correspond au suffixe d'URL de l'application de portail. Par exemple, la propriété système pour activer une fenêtre de messagerie instantanée dans Centre des employés serait *sn_nowassist_va.enhanced_chat_pin_enabled.esc*. Par défaut, l'épinglage d'une fenêtre de messagerie instantanée est activé pour Portail de services. Pour tous les autres portails, créez la propriété système. Pour obtenir la liste des suffixes d'URL, accédez à **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
sn_nowassist_va.show_view_more_for_synthesized	Affichez le bouton Besoin d'aide **supplémentaire** dans une conversation de messagerie instantanée standard. Le champ **Valeur** étant vide par défaut, le bouton n'apparaît pas. Pour afficher le bouton

Traduction automatique

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

Divers (suite)

Propriété	Description
	Besoin d'aide supplémentaire , saisissez regular, clarification, ou regular,clarification. • regular : le bouton **Besoin d'aide supplémentaire** n'apparaît que pour les réponses synthétisées. • clarification : le bouton **Besoin d'aide supplémentaire** n'apparaît que pour les réponses de clarification. Les réponses de clarification se produisent généralement lorsque la réponse d'un utilisateur final est trop vague et qu'une clarification est nécessaire pour une réponse plus ciblée. • regular,clarification : le bouton **Besoin d'aide supplémentaire** s'affiche à la fois pour les réponses synthétisées et les réponses de clarification.
sn_nowassist_va.synth_response_revisit_position	Modifiez l'ordre des options de secours et de réexamen dans une conversation. Dans le champ **Valeur** , entrez BEFORE_FALLBACK ou AFTER_FALLBACK, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Graphique de connaissances

Propriété	Description
nom_schéma_sn_ais_assist.kgnlq	Contrôlez les informations disponibles à Now Assist travers Agent virtuel .Graphique de connaissances La valeur par défaut est sn_kg.now_user_graph_nlq.

Requêtes suggérées

Propriété	Description
sn_nowassist_va.enable_suggested_queries	Activez les requêtes de recherche suggérées pour qu'une messagerie instantanée améliorée apparaisse dans la fenêtre de messagerie instantanée. Toute requête de recherche effectuée dans la barre de recherche du portail apparaît dans le cadre de la rubrique d'accueil pour les nouvelles conversations suivantes. La valeur par défaut est faux.
sn_nowassist_va.max_suggested_queries	Déterminez le nombre maximal de requêtes de recherche suggérées à afficher dans la rubrique d'accueil pour améliorer les conversations de la fenêtre de messagerie instantanée. La valeur par défaut est 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.

Actions suggérées

Propriété	Description
sn_nowassist_va.enable_suggested_actions	Activez les actions suggérées dans Now Assist afin Agent virtuel que les utilisateurs se voient proposer des options sur ce qu'ils peuvent faire après avoir effectué une action précédente. Les actions suggérées s'appliquent à la messagerie instantanée standard et améliorée, mobile et Microsoft Teams. Voici les valeurs possibles : Faux = les actions suggérées restent désactivées sans processus en arrière-plan exécuté. Journal uniquement = la fonctionnalité s'exécute en arrière-plan sans qu'aucune action suggérée ne soit affichée dans l'interface utilisateur. Les actions suggérées sont enregistrées dans une table visible par les administrateurs. Vrai = affiche les actions suggérées en Now Assist mode IN Agent virtuel et journal uniquement. Le mode Journal uniquement consigne les actions prévues dans une table visible par l'administrateur.

Consultez la table affichant les actions exécutées et les actions suggérées correspondantes dans l'instance. La table est visible lorsque la propriété système est définie sur `Journal uniquement` ou `Vrai`. L'emplacement de la table est : *`sys_now_assist_va_suggested_actions_result_log`*.

Actions exécutées et actions suggérées correspondantes

Nom de l'action d'exécution	Description de l'action d'exécution	Nom SA1	Description de SA1	Type de modèle SA1	Nom SA2	Description de SA2	Type de modèle SA2

Messagerie instantanée d'agent

Messagerie instantanée d'agent fournit des fonctionnalités qui rationalisent l'expérience de messagerie instantanée de l'agent et du demandeur, et permet aux gestionnaires de surveiller et d'assister les agents.

Fournissez à vos agents un espace de travail doté de fonctionnalités de productivité intégrées pour interagir avec les clients. Vos agents peuvent effectuer les opérations suivantes :

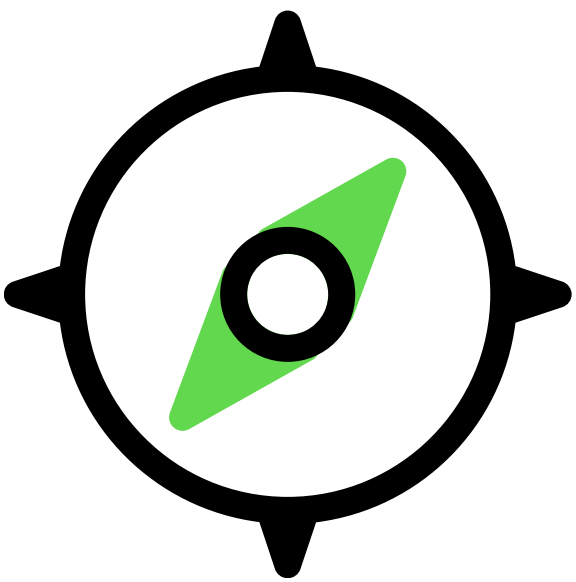
Traduction automatique

© 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.

- 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 relatives à la messagerie instantanée.
- Réutilisez les réponses courantes, telles que les salutations ou les réponses aux questions fréquentes, avec des modèles de réponses.
- Obtenez les solutions possibles aux problèmes, dérivées 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 à l'aide de Traduction dynamique pour le chat d'agent.
- Gérez les affectations de travail livrées dans les boîtes de réception des agents, ce qui leur permet de définir leur disponibilité et d'accepter, refuser ou 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 Conclusion de l'interaction.

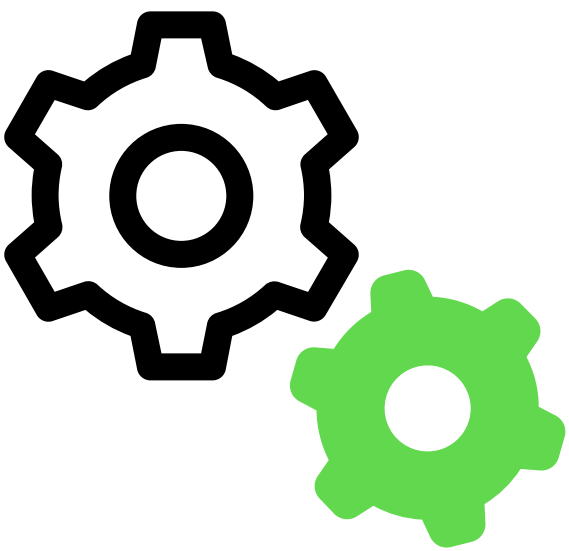
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les Messagerie instantanée d'agent fonctionnalités.

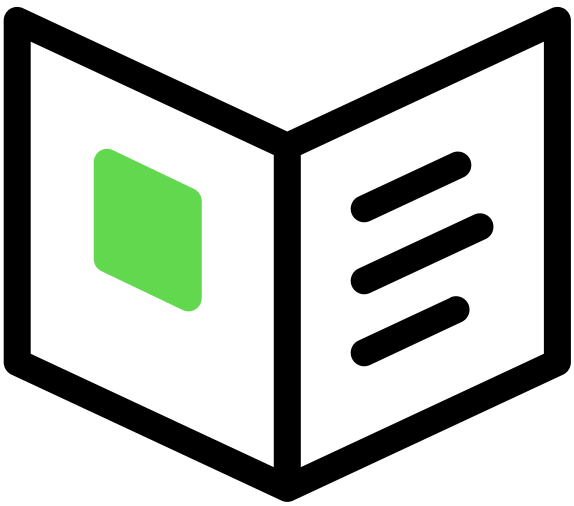
Configurer



Installez et configurez Messagerie instantanée d'agent et activez les modules d'extension pertinents.

Traduction automatique

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

Utiliser	Référence
	
Utilisez-le Messagerie instantanée d'agent pour aider les agents à discuter avec d’autres personnes afin de résoudre les problèmes plus rapidement.	Obtenez Messagerie instantanée d'agent les détails de la séparation de domaine, des rapports de création et des enregistrements liés à l’interaction.

Traduction automatique

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 en direct à l’aide de Messagerie instantanée d'agent. À l’aide Messagerie instantanée d'agent de , les agents peuvent communiquer avec les demandeurs, créer des enregistrements d’incidents ou de tickets, ou encore transférer les conversations de messagerie instantanée à un autre agent ou à une autre file d’attente.

Messagerie instantanée d'agent utilise un widget persistant pour les conversations instantanées sur n’importe quelle page du portail que vous utilisez. Vous pouvez établir des règles d’affectation pour permettre aux conversations de messagerie instantanée de contacter le meilleur agent disponible, qui a la capacité et les compétences nécessaires pour effectuer la tâche, ou permettre à l’agent de transférer la messagerie instantanée à un autre agent. Les agents peuvent utiliser des modèles de réponses pour permettre aux demandeurs de transmettre des messages cohérents et réutilisables.

Le chat virtuel mène une enquête avant et après le Messagerie instantanée d'agent. La pré-enquête permet d’obtenir 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.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 via des questionnaires conversationnels.	Enquêtes de messagerie instantanée	Agents
Téléchargez une transcription de la conversation entre l'agent et le demandeur.	Téléchargements des transcriptions de la messagerie instantanée pour les demandeurs	Demandeur
Tenir une conversation dans une autre langue.	Vue d'ensemble de Traduction dynamique pour le chat 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 discussion de messagerie instantanée (disponible uniquement si vous l'avez Now Assist installé).		Agent

Routage des messageries instantanées

Les demandeurs démarrent les conversations instantanées avec la messagerie instantanée virtuelle. Lorsqu'il demande à discuter avec un agent actif le Messagerie instantanée d'agent, sa demande est placée dans une file d'attente contrôlée par Affectation de travail avancée (AWA), qui achemine les conversations instantanées vers différents agents en fonction de la disponibilité, de la longueur de la file d'attente et de l'expertise.

Liens de déploiement

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, voir Utilisation du déploiement de lien dans l'Agent virtuel.

Historique de la conversation cross-canal et sentiment au niveau du message cross-canal

Les agents peuvent voir l'historique de la conversation multicanal et le sentiment au niveau du message multicanal 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.

Traduction automatique

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

Au cours d'une conversation instantanée entre un demandeur et un agent, l'agent peut demander de l'aide en privé à un gestionnaire de messagerie instantanée ou un gestionnaire de messagerie instantanée et un agent peut vouloir converser sans que le demandeur ne le sache. À l'aide Chuchotage de , 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, est encore en formation ou ne sait pas comment traiter la demande d'un demandeur, l'agent peut demander à un gestionnaire de messagerie instantanée de se joindre à la conversation pour l'aider à guider les étapes de la procédure en privé.

Un autre scénario est celui où un agent doit escalader une conversation client vers 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 afin de contribuer à la désescalade de la situation.

Vous 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 augmentant le marqueur d'aide. Les agents peuvent ouvrir le menu Action rapide ou entrer /aide pour demander de l'aide. Lors de l'utilisation de l'action rapide Aide, les agents peuvent également saisir un bref message privé expliquant ce pour quoi ils ont besoin d'aide. Ainsi, lorsqu'un gestionnaire de messagerie instantanée entre dans la conversation, il sait déjà ce dont l'agent a besoin.

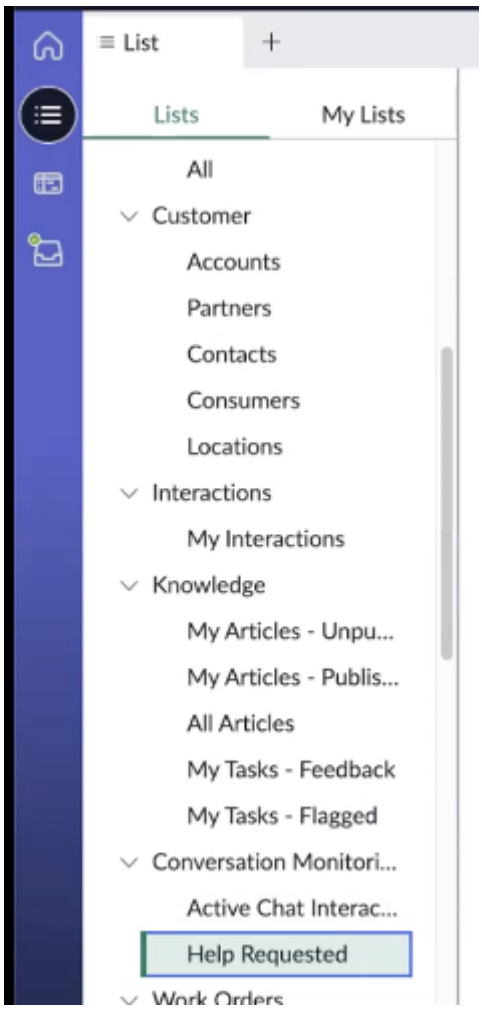
Les gestionnaires de messagerie instantanée peuvent afficher les conversations avec l'aide demandée à partir de différentes vues : vue de liste d'interactions, tableau de bord principal et listes.

- Vue de liste Interactions : les agents peuvent accéder à la vue de liste Interactions et ajouter une aide demandée pour voir les conversations pour lesquelles les agents 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 Service clientèle (com.snc.wfo.csm) est installé, les gestionnaires peuvent voir la vignette Aide demandée sur la page d'accueil du tableau de bord principal.

Traduction automatique

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

- Listes : depuis Surveillance des conversations > Aide demandée, les gestionnaires peuvent afficher une liste des interactions de messagerie instantanée pour 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 .

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 qui ne sont vus que par l'agent et le gestionnaire de messagerie instantanée 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 arrière-plan jaune avec « Message visible uniquement en interne » et les messages privés apparaissent sur l'arrière-plan jaune. Lorsque quelqu'un tape dans l'onglet **Chat privé** , l'indicateur d'événement de saisie ne s'affiche pas. Par exemple, lorsque le gestionnaire de messagerie instantanée saisit du texte dans l'onglet **Messagerie instantanée privée** , l'écran de l'agent et du demandeur n'affiche pas l'indicateur d'événement de saisie.

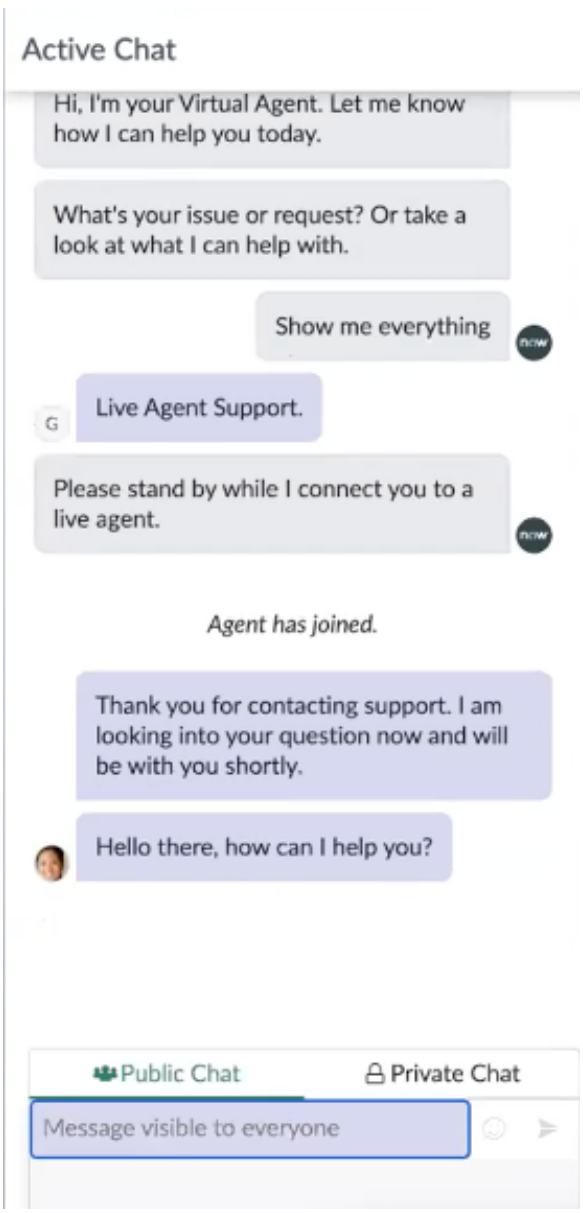
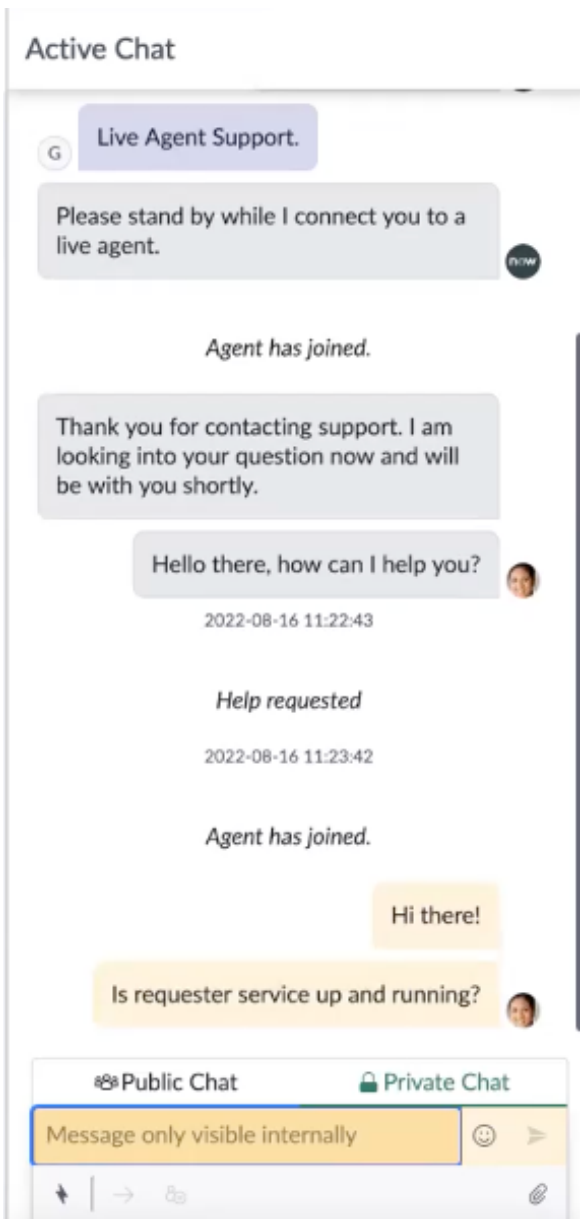
L'onglet sur lequel l'agent tape et envoie le message détermine si un message est publié en privé ou publiquement. Si un agent commence à saisir un message dans l'onglet **Messagerie instantanée publique** , puis passe à l'onglet **Messagerie instantanée privée** , l'onglet **Messagerie instantanée privée** n'affiche pas le message. Si l'agent revient ensuite à l'onglet

Traduction automatique

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

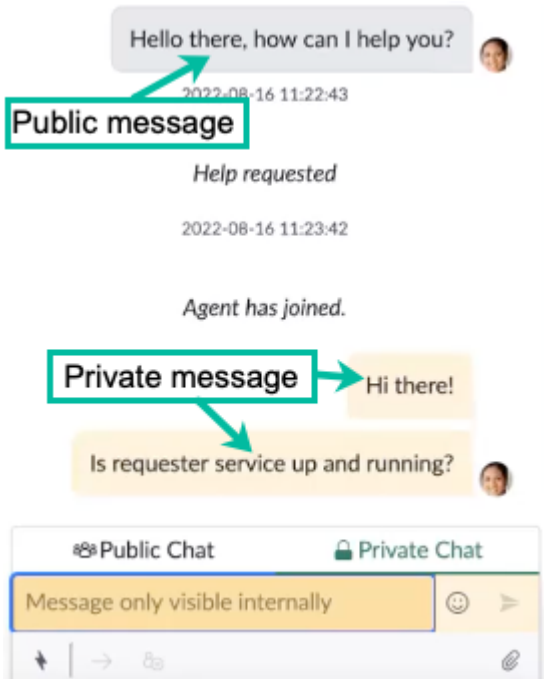
Chat public / privé

Exemple de messagerie instantanée publique	Exemple de messagerie instantanée 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.

Exemple de messages publics et privés

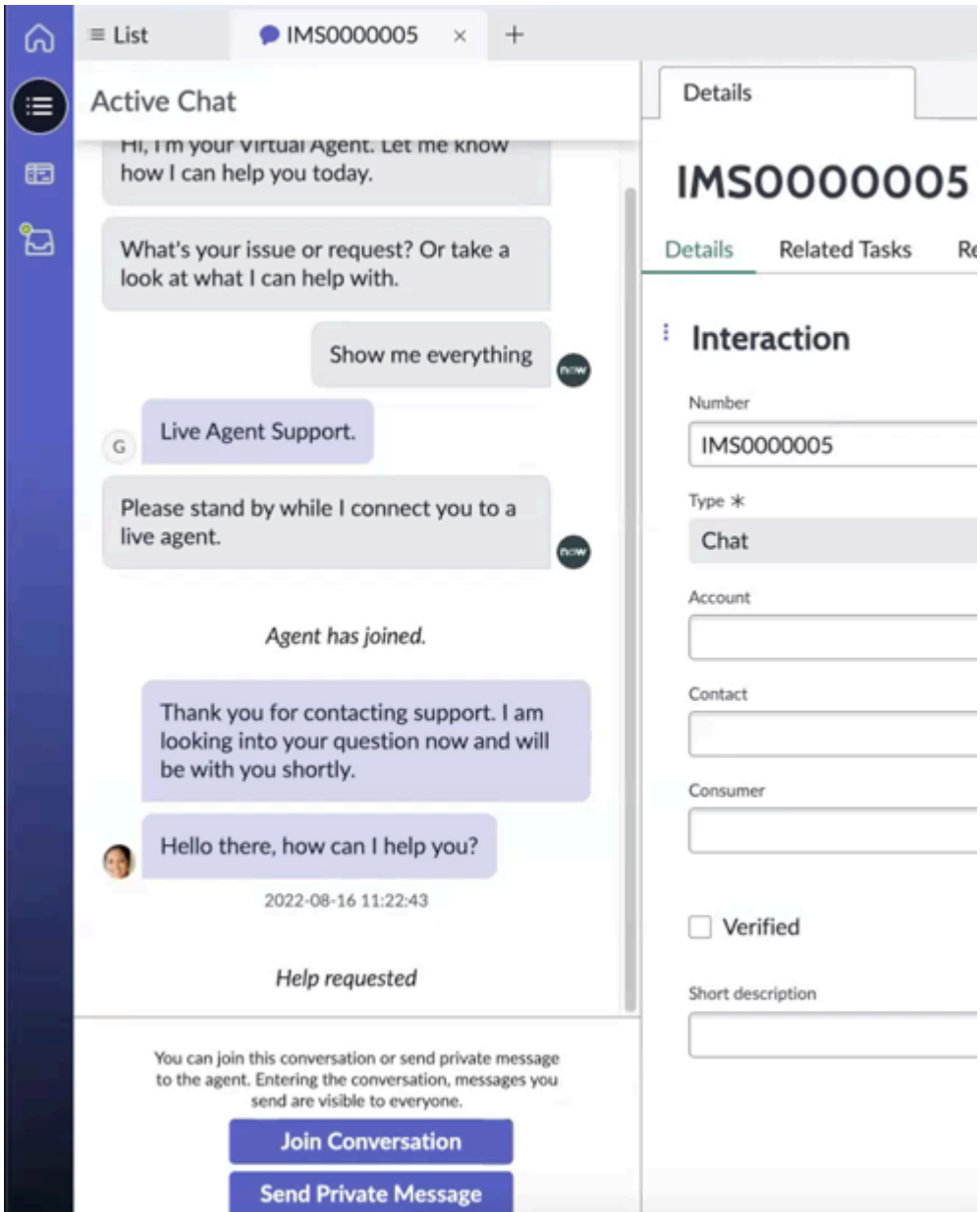


Rejoindre une conversation de messagerie instantanée dans le chat privé

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 est averti que le gestionnaire de messagerie instantanée rejoint la conversation. Le gestionnaire de la 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 des agents envoient une pièce jointe dans l'onglet **de messagerie instantanée privée** , la pièce jointe est envoyée uniquement à l'agent et au responsable de la messagerie instantanée. Message envoyé Les messages de confirmation ne s'affichent pas pour les conversations par message privé.

Messages privés stockés dans les transcriptions de messagerie instantanée internes

Une fois la conversation terminée, une transcription externe et une transcription de messagerie instantanée interne sont générées.

La transcription de la messagerie instantanée publique n'inclut pas de messages privés et est accessible au demandeur si l'aptitude Télécharger la transcription a été activée.

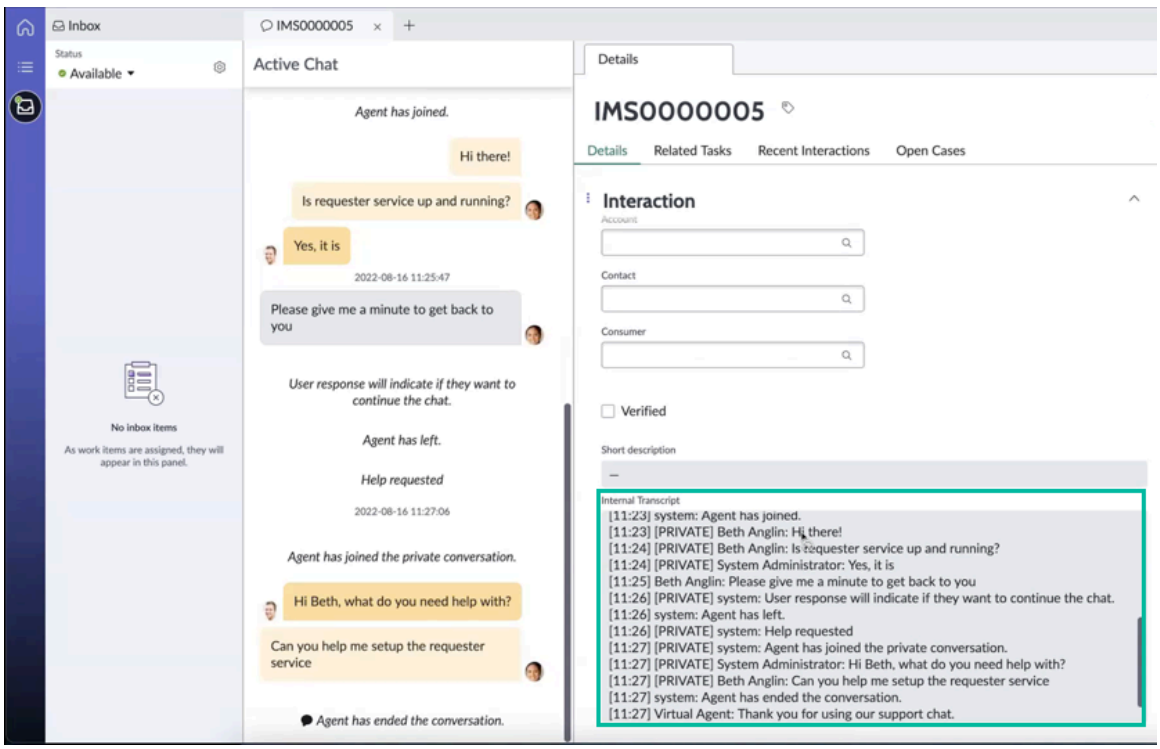
La transcription de la messagerie instantanée privée s'affiche par défaut sur l'enregistrement d'interaction et inclut les messages privés échangés entre les agents et

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 passé par 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 la messagerie instantanée 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 à vos utilisateurs finaux pour recueillir des informations importantes avant et après qu'ils discutent avec un agent virtuel ou en direct.

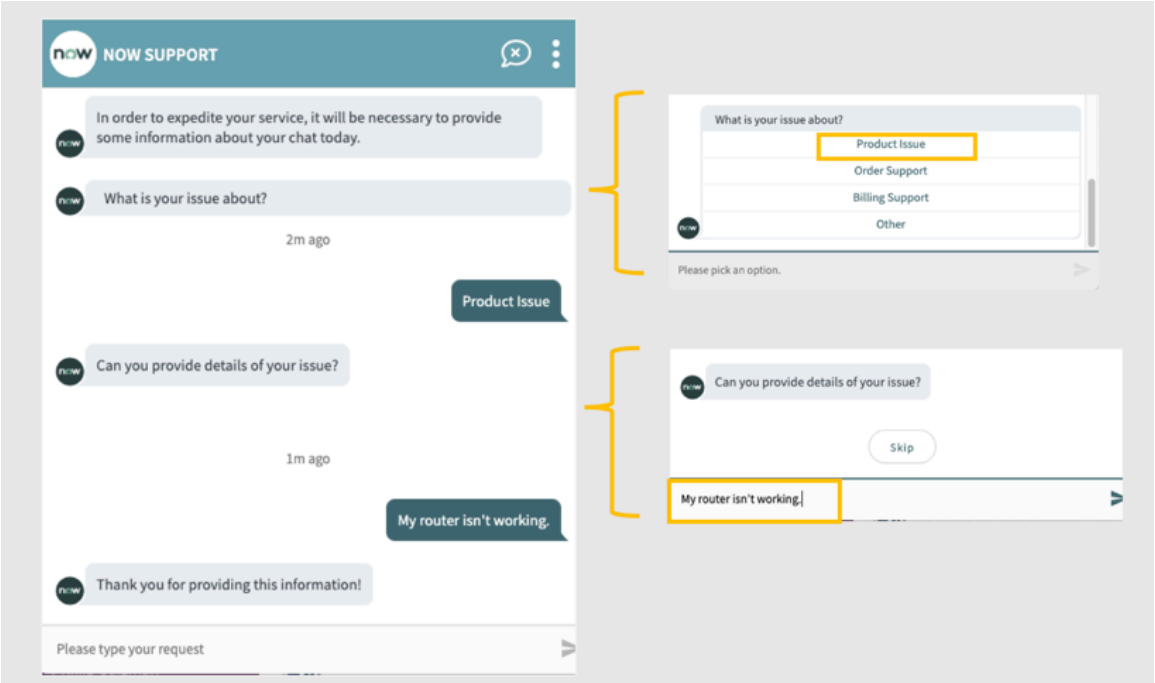
Fonctionnement des enquêtes de messagerie instantanée

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. Dans l'exemple d'enquête avant messagerie instantanée suivant, les questions 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 d'enquête et les administrateurs utilisent le concepteur d'enquête pour :

- Créer le contenu de l'enquête : le 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 d'enquête. Par exemple, vous pouvez rendre obligatoire une réponse à une enquête. Si vous rendez une réponse à l'enquête facultative, les utilisateurs peuvent ignorer la question dans l'enquête. Vous pouvez également configurer votre enquête de sorte 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 dans le contexte de la 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 à l'enquête soient stockées dans la variable contextuelle. Vous pouvez ensuite utiliser ces variables pour acheminer des 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 Agent virtuel.

Une fois les enquêtes créées, les administrateurs les configurent pour qu'elles s'exécutent sous forme de conversations dans le client de messagerie instantanée. Le client de messagerie instantanée affiche l'enquête de messagerie instantanée sous forme de conversation de messagerie instantanée en direct.

Activation et désactivation des enquêtes avant messagerie instantanée dans Now Assist

Par défaut, vous pouvez gérer les enquêtes préalables à la messagerie instantanée en accédant à **Tous** > **Conversational Interfaces** > **Paramètres** et l'ouverture **d'enquêtes de pré-messagerie instantanée** dans l'onglet **Général** . Now Assist respecte ces paramètres dans les deux et en Agent virtuel libre-service.

Vous pouvez également activer et désactiver les enquêtes préalables à la messagerie instantanée spécifiquement pour le libre-service Now Assist. Accédez à la **Tous** >

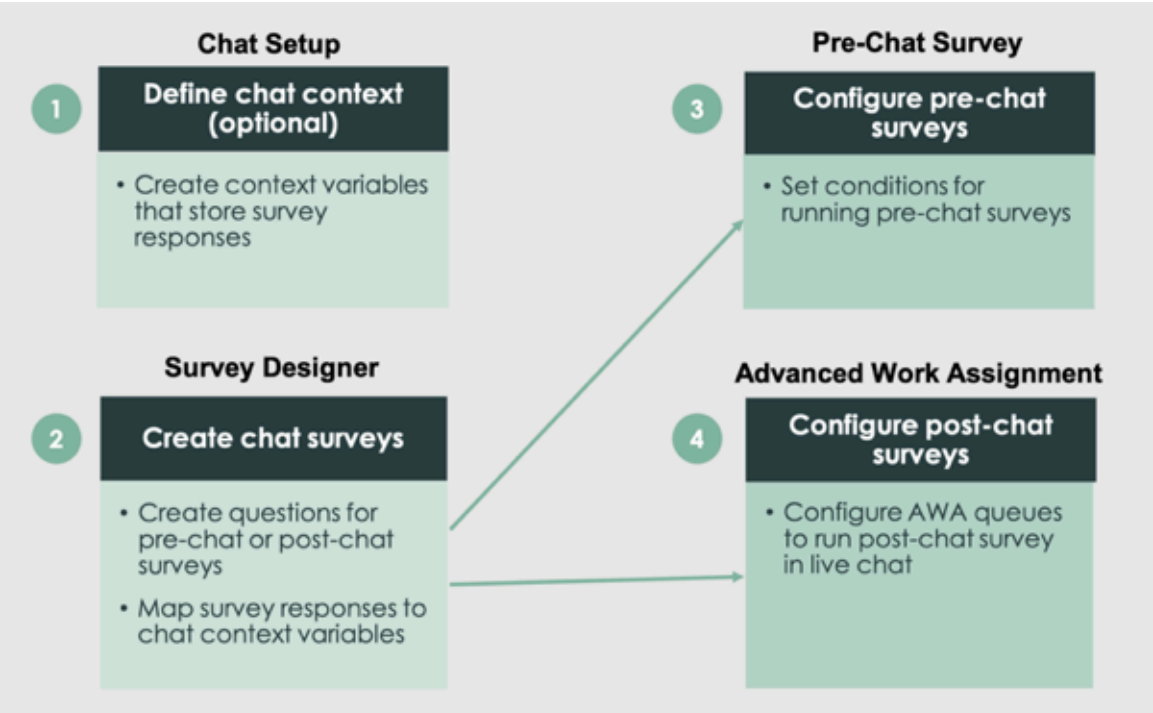
Traduction automatique

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

sys_properties.listet sous-définir *com.glide.cs.nass.prechat.enabled* la valeur sur Vrai ou Faux.

Étapes suivantes

La configuration d'enquêtes de chat implique les étapes principales suivantes :



1. **(Facultatif) Définissez le contexte de la messagerie instantanée.**

   Configurez les variables de contexte de messagerie instantanée pour stocker les réponses à l'enquête à l'aide **de variables de contexte** dans les paramètres de messagerie instantanée.

2. **Créer des enquêtes de messagerie instantanée**

   Dans le concepteur d'enquête, créez vos questionnaires conversationnels pour recueillir des informations avant et après conversation par messagerie instantanée de 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 de l'enquête avant la 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 d'enquête post-messagerie instantanée.**

   Contrôlez le questionnaire post-messagerie instantanée affiché à vos demandeurs pour recueillir des commentaires sur leur expérience avec les agents actifs.

5. **Si vous utilisez l'Agent virtuel, définissez les configurations d'intention de rubrique de contexte.**

   Utilisez les informations de l'enquête préalable à la messagerie instantanée pour déterminer la rubrique de conversation appropriée Agent virtuel qui s'affiche automatiquement à vos demandeurs, plutôt que de les inviter à choisir parmi une liste de rubriques de conversation.

La liste des enregistrements connexes d'interaction stocke les résultats de la messagerie instantanée post-enquête et crée un enregistrement connexe qui relie l'évaluation à l'agent actif (prestataire).

Traduction automatique

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

Téléchargements des transcriptions de la messagerie instantanée 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.

Une fois qu'une conversation entre un demandeur et un agent actif est terminée, 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 du navigateur Web actuel du demandeur. La transcription du chat 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 transcription de la messagerie instantanée pour que le bouton **Télécharger** s'affiche. Pour plus d'informations 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 la messagerie instantanée interne :

- ne sont accessibles qu'à l'agent et au superviseur de messagerie instantanée.
- Incluez toutes les conversations entre le demandeur et l'agent virtuel.
- Incluez toutes les conversations entre l'agent et le superviseur de messagerie instantanée qui ont eu lieu via Chuchotage.
- Incluez les sentiments des clients (s'il Messagerie instantanée d'agent est configuré pour afficher les sentiments des clients).

Le champ Transcription interne de la table d'interaction contient tous les messages privés et publics et est rempli dès que la conversation de messagerie instantanée est terminée.

Transcriptions de messagerie instantanée externe :

- sont disponibles pour le demandeur.
- Incluez uniquement les conversations entre le demandeur et l'agent actif.
- N'incluez pas d'informations d'enquête avant ou après la conversation par messagerie instantanée.

Filtre anti-insultes pour Messagerie instantanée d'agent obtenir une vue d'ensemble

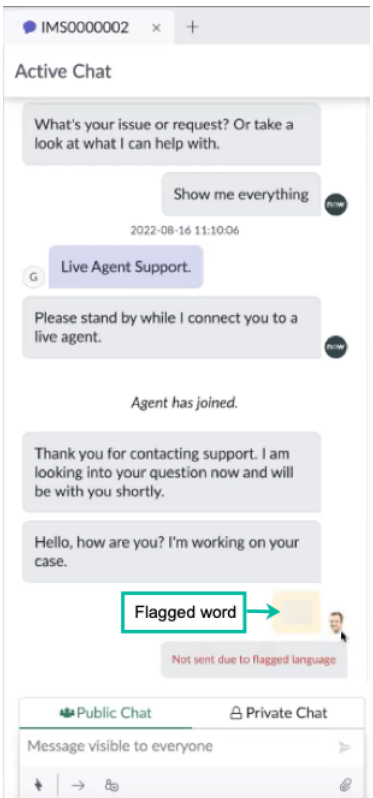
Le Filtre anti-insultes pour Messagerie instantanée d'agent empêche les agents d'envoyer aux demandeurs des messages contenant un langage grossier (également appelés mots clés interdits). Si un agent est contrarié et tente d'envoyer un message avec un langage offensant, cela Filtre anti-insultes empêche le demandeur de voir le message.

Si un agent tente d'envoyer un message avec un langage grossier, il Filtre anti-insultes bloque le message et marque les mots clés interdits. L'avertit Filtre anti-insultes que 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.

contient des mots clés interdits et alerte le gestionnaire de messagerie instantanée de l'utilisation d'un langage grossier par l'agent.



Lorsque l'utilisateur Filtre anti-insultes détecte 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 avec 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 spécifié, 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 l'pour Filtre anti-insultes avertir le gestionnaire de messagerie instantanée si un agent tente d'utiliser plus que le nombre spécifié de mots clés interdits pendant la période spécifiée. Prise Filtre anti-insultes en compte de toutes les conversations appartenant à l'agent lors de la détermination du 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 Manager Workspace ou Espace de travail d'agent est la fenêtre active, une notification en temps réel s'affiche. Si Manager Workspace ou Espace de travail d'agent n'est pas la fenêtre active, une notification s'affiche dans la vue de résumé du menu de notification de l'espace de travail. Dans l'entrée d'incident, le gestionnaire de messagerie instantanée peut examiner l'incident et le journal de la messagerie instantanée et envoyer un message privé 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.

Basé sur l'apprentissage machine ou basé sur des mots clés

Utilise Filtre anti-insultes 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 de l'ensemble du message de l'agent avant de déterminer si des mots clés interdits dans le message doivent être considérés comme blasphématoires. Par exemple, l'affirmation « J'ai fait une erreur stupide » ne serait pas considérée comme profane tandis que « Vous avez l'air si stupide » serait considérée comme blasphématoire. Le modèle d'apprentissage machine n'est pas présent sur chaque instance individuellement : vous ne pouvez pas modifier le modèle directement pour prendre en compte les mots clés et les 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 blasphématoire. 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 et qui doivent toujours être autorisés dans une conversation. À l'inverse, vous pouvez configurer le Filtre anti-insultes pour bloquer certains mots-clés ou phrases même si les mots ne semblent pas toujours blasphématoires. Analyse Filtre anti-insultes 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 idiot.	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 idiot.	Le message est bloqué.
		Vous êtes un idiot.	Le message est autorisé.

Traduction automatique

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

Le Filtre anti-insultes fonctionne avec Domain Separation. Si le domaine est défini sur Global, les mots clés s'appliquent aux domaines agent et demandeur. Pour que l'agent et le demandeur voient le domaine de l'autre, l'administrateur doit effectuer l'une des opérations suivantes :

- Incluez le domaine dans lequel l'expression régulière doit être visible en tant que domaine enfant du 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 OR 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.

Remarque :
Cette fonctionnalité est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus disponible à l'installation, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Installez l'application Confidentialité des données en remplacement. Pour plus d'informations, consultez Data Privacy .

Installez l'application Confidentialité des données en remplacement. Pour plus d'informations, consultez Data Privacy for Virtual Agent .

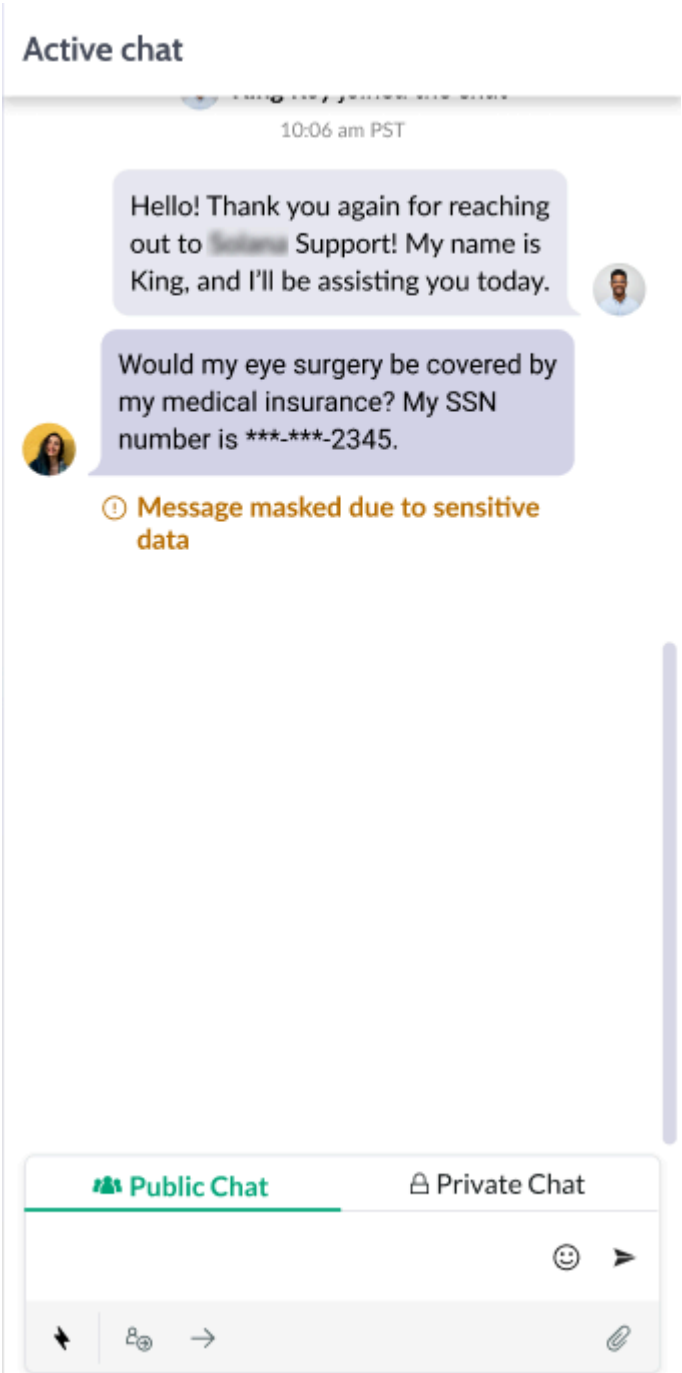
Voici quelques situations possibles dans lesquelles le gestionnaire de données sensibles peut détecter et masquer des données sensibles :

- Un demandeur saisit des données sensibles, telles qu'un numéro de sécurité sociale, lors d'une conversation avec un agent actif ou un agent virtuel.
- Un agent saisit des informations sur l'entreprise, telles que l'adresse e-mail confidentielle d'un gestionnaire, 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 widget de messagerie instantanée, un 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, le numéro de sécurité sociale ou le 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 sur 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 utilisateur à une autre entité. Le demandeur peut fournir des données sensibles au cours d'une conversation pour prouver son identité (par exemple, numéro de sécurité sociale, date ou naissance, adresse e-mail).

Le module d'extension Gestionnaire de données sensibles [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, le système 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 une 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 • Point (.) • Mot • symbole @ • Chaîne de caractères alphanumériques d'au moins un caractère. • Point (.) • 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 le chat d'agent

Traduction dynamique pour le chat d'agent (DTAC) traduit les conversations de messagerie instantanée d'une langue à l'autre. Cette traduction permet aux agents et aux demandeurs d'avoir des conversations de messagerie instantanée entre eux sans avoir besoin d'une langue commune.

Par exemple, un demandeur qui ne parle que le français entame une conversation de messagerie instantanée avec un agent en direct 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 de support interlocales et aux projets de fusion et d'acquisition d'économiser du temps et de l'argent en traitant des volumes plus importants de conversations de chat provenant d'autres régions.

Remarque :

- DTAC est pris en charge sur Espace de travail d'agent, pas sur Support de Connect.
- 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 de conversation, ces réponses ne sont pas traduites pour l'agent, même si DTAC elles sont activées pour cette conversation. Voir Pilote automatique de conversation pour plus d'informations.

Mode de fonctionnement de DTAC

DTAC utilise Dynamic translation et un fournisseur de service de traduction pour traduire les conversations de messagerie instantanée en temps réel. Les fournisseurs de services de traduction disponibles comprennent :

- Configurer le spoke Google Cloud Translator Service
- Spoke Microsoft Azure Translator Service
- Microsoft Azure OEM

Clients mobiles

DTAC est disponible pour les demandeurs dans la Messagerie instantanée d'agent dans 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 langue

DTAC ne peut prendre en charge que la traduction d'une langue à une autre. Par conséquent, les agents ou gestionnaires supplémentaires rejoignant les 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 messagerie instantanée doivent parler la même langue.
- Gestionnaires rejoignant la conversation de messagerie instantanée : les gestionnaires rejoignant la conversation de messagerie instantanée pour surveiller ou aider 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 ne traduit pas le nom de fichier ni le contenu de la pièce jointe.

Interface de messagerie initiée par l'agent

Autorisez les agents à engager la conversation 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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble de Interface de messagerie initiée par l'agent

L'application Interface de messagerie initiée par l'agent prend en charge les conversations initiées par un agent pour tout type de canaux de messagerie, notamment 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 de SMS conversationnel et Lancer 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.

Passez en revue ces sections sur la configuration des Messagerie instantanée d'agent 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. Grâce à Messagerie instantanée d'agent, les agents interagissent avec les utilisateurs finaux, créent des enregistrements d'incidents ou de tickets, ou transfèrent les chats à un autre agent ou à une autre file d'attente.

Avant de commencer

Configurez les propriétés suivantes 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 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.
  - Configurer des affectations de tâches.
- Mettez à jour votre profil Flux en direct pour afficher les noms et les 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 opérations suivantes :

- Activer ou désactiver :
  - Messagerie instantanée d'agent (activé par défaut).
  - Afficher les noms des agents et des avatars dans la fenêtre de messagerie instantanée.
  - Afficher le nom de l'agent dans l'en-tête.
  - Téléchargements des transcriptions de la messagerie instantanée.
  - Affichage du temps d'attente estimé pour l'assistance par messagerie instantanée en direct (transfert de l'agent virtuel vers un agent actif).
  - Chuchotage d'agent, qui permet aux superviseurs d'envoyer des messages privés aux agents lorsqu'ils interagissent avec un utilisateur final. Pour les nouvelles instances, Chuchotage est activé par défaut.
  - Emojis.
  - Historique de la conversation.
  - Messages du système client de pilote automatique de conversation.
- Définissez les messages système qui s'affichent lorsqu'un transfert d'agent actif se produit.
- Gérer 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 **Tous** > **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 lors de l'installation du module d'extension Messagerie instantanée d'agent . Si vous n'utilisez Messagerie instantanée d'agent pas , faites glisser le commutateur pour le désactiver et sélectionnez **Enregistrer**.

3. Activez Messagerie instantanée d'agent 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 des avatars des agents dans le Messagerie instantanée d'agent client lorsqu'un agent actif entre, transfère ou quitte une conversation de messagerie instantanée. Les agents définissent leurs noms et photos dans leurs profils Flux en direct. ○ En cas d'activation, 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 **les noms et les avatars des agents** sont actifs.
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	Sélectionnez si vous souhaitez afficher le temps d'attente estimé pour le support d'un agent actif dans le menu de messagerie instantanée des widgets de

Traduction automatique

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

Champ	Description
	messagerie instantanée. Si vous utilisez le Intégration conversationnelle de Microsoft Teams, le temps d'attente s'affiche dans une carte qui indique le temps d'attente approximatif pour discuter avec un agent. ◦ Le temps d'attente correspond au 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 est basé sur le temps d'attente moyen de 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 Agent Transfer ne prend pas en charge HTML, uniquement le texte brut.
Message « Aucun agent disponible »	Saisissez 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 ultérieurement. **Remarque :** Vous ne pouvez définir qu'un seul message de disponibilité de l'agent et 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, qui permet aux superviseurs d'envoyer des messages privés aux agents lorsqu'ils interagissent avec un demandeur. **Remarque :** Si vous désactivez Chuchotage, vous devez désactiver manuellement l'action rapide /help.
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	automatique de conversation, qui permet aux agents 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 ne s'affiche que si le module d'extension Filtre de vulgarité a été installé. Pour plus d'informations, voir 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, entre autres. Pour plus de détails 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 des contrôles de la barre d'outils d'action rapide. Pour plus d'informations sur la configuration des commandes de la barre d'outils, reportez-vous à la section Configurer 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 pour intégrer un Interface de messagerie initiée par l'agent 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 une interface de message 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 un 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) Validez 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 un 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 le droit pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

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, voir Composants installés avec l'interface de messagerie initiée par l'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver 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

Traduction automatique

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

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer 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.

Avant de commencer

- Installez l'interface de messagerie initiée par l'agent.
- Passer 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, voir Sélecteur d'application .

  Par exemple, pour utiliser le canal de messagerie SMS, définissez le périmètre de l'application sur l'application Canal de service SMS conversationnel .

Rôle requis : admin

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 SMS à un client. Le canal de messagerie SMS est disponible après avoir installé l'application Canal de service de SMS conversationnels .

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. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de configuration de la messagerie initiée par l'agent

Champ	Description
Canal	Canal de messagerie par lequel les agents peuvent initier des messages pour se connecter aux demandeurs.
Vérifier si le profil du destinataire actif existe	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. 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, voir Lancer 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 permettant d'entrer manuellement l'ID de destinataire. Par exemple, cochez cette case pour permettre aux agents de saisir manuellement un numéro de téléphone afin d'envoyer 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.
Actifs	Option permettant d'activer l'utilisation du canal pour les messages initiés par l'agent.
Ordre	Numéro d'ordre pour chaque canal dans lequel ils apparaissent pour l'agent sur le formulaire Composer un message lors de la rédaction de messages. Le canal avec le numéro d'ordre le plus bas s'affiche en premier. Pour plus d'informations sur le formulaire Composer un message disponible dans Espace de travail configurable de CSM, voir Lancer 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, voir Installer l'interface de messagerie initiée par l'agent.

Rôle requis : admin

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

Traduction automatique

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

`AgentMessagingInteractionUserDocument` est disponible pour récupérer les profils d'utilisateurs associés aux consommateurs et aux contacts des clients 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 .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 le `sn_agent_initiated. 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, le script include `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'utilisateurs associés aux consommateurs et aux contacts du client à partir de l'enregistrement de la table Interaction [interaction].
4. Associez les profils d'utilisateurs aux 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	Incluez la méthode `isValidForTableRecord` dans le `sn_agent_initiated. Point d'extension AgentInitiatedMessagingUserDocument` .
Récupère les détails de l'utilisateur associés à l'enregistrement de table à partir duquel le message a été initié	Incluez 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'application Interface de messagerie initiée par l'agent. Pour plus d'informations, voir Installer l'interface de messagerie initiée par l'agent.

Rôle requis : admin

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 **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne **Nom de l'API** , recherchez et sélectionnez **global. CanalSendToValidation**.
3. Sur le formulaire Point d'extension, modifiez un include de script pour utiliser le `global. Point d'extension 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 :
   Le script include `PhoneNumberValidationExtPointImpl` qui utilise le `global. Le point d'extension ChannelSendToValidation` est disponible pour valider les ID de destinataires et les profils associés à l'application Canal de service de SMS conversationnels .
4. Associez les profils d'utilisateurs pour les 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 le `global. Point d'extension ChannelSendToValidation` .
Récupérer l'ID de destinataire associé au canal pour lequel le message a été lancé	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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'application Interface de messagerie initiée par l'agent. Pour plus d'informations, voir Installer l'interface de messagerie initiée par l'agent.

Rôle requis : admin

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 **Tous** > **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 un agent en ajoutant la `sn_agent_initiated. Point d'extension ChannelsQualifyForAgentMessaging` 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 ChannelsQualifyForAgentMessaging` .
Vérifiez si un utilisateur est éligible au canal de messagerie pour les messages initiés par l'agent	Incluez la méthode `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` dans le `sn_agent_initiated. Point d'extension ChannelsQualifyForAgentMessaging` .

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 des tables, des modules d'extension et ServiceNow Store des 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 canal 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 des applications pour activer un canal de messagerie à utiliser avec l'application Interface de messagerie initiée par l'agent .

La table suivante 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 de SMS conversationnel • Spoke Twilio • Conversational SMS Integration with Twilio **Remarque :** L'application Conversational SMS Integration with Twilio installe le canal de service Conversational SMS et les applications Spoke Twilio , si elles ne sont pas déjà installées.

Association de profils d'utilisateurs aux interactions de messagerie

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un demandeur envoie un message, le système vérifie s'il existe un profil d'utilisateur qui possède un identificateur et des détails de canal correspondants (tels qu'un numéro de téléphone). S'il existe un utilisateur correspondant, le système remplit l'enregistrement d'interaction avec l'identificateur, les détails du canal et le profil d'utilisateur dans le champ Ouvert pour. S'il n'y a pas de profil d'utilisateur qui correspond à l'identificateur et au canal, le système crée un profil d'utilisateur de canal.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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	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 de et Vers 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 sont inactives.

Par défaut, le système vérifie automatiquement les sessions de messagerie instantanée en direct toutes les deux minutes via la tâche planifiée Tâche de minuteur de la 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) pendant une session de messagerie instantanée active, la session devient inactive. L'utilisateur reçoit un message de rappel l'informant que la conversation arrive à expiration et lui demande s'il est toujours là. S'ils ne répondent pas, le système annule automatiquement 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.

Important :

Les messageries instantanées en direct inactives 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 en savoir plus, voir Passer du support de Connexion à Affectation de travail avancée et à la 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.

Modifier le message de rappel de la messagerie instantanée inactive

Le message de rappel de messagerie instantanée inactive affiché par défaut aux demandeurs est le suivant : 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 **Tout**, puis saisissez 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**.

Modifier les valeurs du délai d'expiration de la messagerie instantanée inactive

Ajoutez les propriétés et *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* à *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* 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'expiration d'annulation de la messagerie instantanée inactive. Créez les deux propriétés en même temps.

1. En tant qu'administrateur, accédez à **Tout**, puis saisissez sys_properties.list dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* propriété.
   a. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Nom de la propriété système. Entrer : com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout
Description	Explication de cette propriété. Par exemple : délai de rappel de messagerie instantanée inactive (en secondes)
Type	Type de données. Sélectionnez un nombre entier.
Valeur	Saisissez 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 égale ou supérieure à 120 secondes, car la tâche Minuteur de messagerie instantanée inactive s'exécute toutes les 120 secondes pour vérifier les sessions de messagerie instantanée actives. Par exemple, si le message de rappel de messagerie instantanée inactive doit être affiché 5 minutes après la dernière réponse du demandeur, saisissez 300 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 souhaitez définir un délai de rappel de message de messagerie instantanée inactif inférieur à 120 secondes, vous devez également modifier l'heure d'exécution de la tâche Minuteur de messagerie instantanée inactive. La tâche doit rechercher les conversations inactives 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, configurez la tâche 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, consultez 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. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Nom de la propriété système. Entrer : 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. Sélectionnez 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, lorsque la tâche de minuteur de messagerie instantanée inactive 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 d'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 la messagerie instantanée inactive, la différence entre la valeur du délai d'expiration d'annulation de la messagerie instantanée et le délai de rappel de la messagerie instantanée inactive doit être supérieure ou égale à la durée de la tâche du minuteur de la messagerie instantanée inactive. Par exemple, si le délai d'expiration du rappel est de 60 secondes et que la tâche Tâche de minuteur de la messagerie instantanée inactive est également de 60 secondes, la valeur du délai d'expiration d'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 a la valeur 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 **Tout**, puis saisissez sys_properties.list dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* propriété.
   a. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Nom de la propriété système. Entrer : com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response
Description	Explication de cette propriété. Par exemple : Comportement du délai d'inactivité lorsque l'inactivité doit être déclenchée.
Type	Type de données. Sélectionnez vrai/faux.
Valeur	Vrai ou faux.

b. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir le délai de déconnexion du serveur pour les conversations d'invités

La *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* propriété détermine le temps pendant lequel le système attendra avant de se reconnecter à une conversation déconnectée avant de mettre fin à la conversation instantanée. Si la communication est rétablie pendant cette période, 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 **Tout**, puis saisissez sys_properties.list dans le filtre.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* propriété.
   a. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Nom de la propriété système. Entrez : 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. Sélectionnez un nombre entier.
Valeur	Nombre de secondes avant l'annulation d'une conversation instantanée d'invité déconnectée (expiration). Le client essaiera 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 conversations inactives. 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* 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. J'examine actuellement votre question et je reviendrai avec 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 au bout de 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 mettez fin à la conversation instantanée.

Exemple 2 : dans cet exemple, *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* affecte la façon dont le système gère une discussion inactive.

1. L'agent entre dans la messagerie instantanée.
2. Le système envoie un message automatisé Merci d'avoir contacté l'assistance. J'examine actuellement votre question et je reviendrai avec vous sous peu.
3. Si l'agent n'envoie PAS de message, l'une des actions 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 au bout de 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 automatisé, le système envoie le message Il semble que vous avez quitté la conversation et met fin à la conversation instantanée.

- Si *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* cette option est définie sur vrai, le système ne démarre pas le minuteur d'inactivité et la messagerie instantanée n'expire pas.

Contrôle de l'expérience du navigateur pour les sessions d'invité de messagerie instantanée

Les utilisateurs anonymes (invités non authentifiés) peuvent discuter avec les agents du 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 la reprise des sessions de messagerie instantanée après une actualisation du navigateur.

Lorsque les utilisateurs invités actualisent la fenêtre du navigateur tout en discutant avec un agent, l'actualisation lance automatiquement une nouvelle conversation et une nouvelle session de messagerie instantanée. Par défaut, la conversation en cours et l'historique des sessions de messagerie instantanée ne sont pas conservés.

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 consulter l'historique des sessions de messagerie instantanée après une actualisation du navigateur. Vous pouvez également définir la durée du cookie utilisateur de session de messagerie instantanée 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 *com.glide.cs.guest_session_resumable* propriété système pour modifier le comportement de la session invité de messagerie instantanée par défaut pour les utilisateurs invités.

1. Accédez à **Tous** et, dans le filtre, saisissez sys_properties.list.
2. Ouvrez la propriété *com.glide.cs.guest_session_resumable*.
3. Dans le champ **Valeur** , saisissez vrai pour activer les sessions de messagerie instantanée d'invité pouvant être reprises 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 l'heure du cookie de la session de messagerie instantanée invitée

La durée du cookie de session de messagerie instantanée invité est la durée (durée), en secondes, du cookie utilisateur de session invité. Utilisez la *com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age* propriété pour modifier la durée du cookie de session invité, au cas où vos utilisateurs invités souhaiteraient reprendre une conversation de messagerie instantanée après avoir fermé et rouvert leur navigateur.

Pour des raisons de sécurité, la valeur par défaut de la propriété 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 le 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 (secondes) du cookie de session invité.

   Par exemple, la valeur 900 est la durée du cookie de session invité en secondes (15 minutes), pour donner à vos utilisateurs invités le temps de reprendre une session de chat après avoir fermé et rouvert le navigateur.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration d'actions rapides

Les actions rapides sont des raccourcis qui permettent d'effectuer des Messagerie instantanée d'agent 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 l'option 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 barre d'outils	Action	Paramètre par défaut
pilote automatique		Démarre une rubrique (pilote automatique de Agent virtuel conversation).	Rubriques disponibles
aide		Indique au superviseur de la messagerie instantanée qu'un agent a besoin d'aide pour une conversation. Pour utiliser cette	

Traduction automatique

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

Nom de la commande	Bouton de barre d'outils	Action	Paramètre par défaut
		action rapide, les nouveaux clients doivent activer Messagerie instantanée d'agent et Chuchotage mettre à jour les clients doivent activer Chuchotage la configuration de la messagerie instantanée.	
r		Utilise des modèles de réponse à insérer sous forme de texte dans une conversation. **Remarque :** Seuls les modèles de réponses avec une condition de `[Type][is][Chat]` sont disponibles dans Messagerie instantanée d'agent.	Modèles de réponses disponibles
search-kb		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 à 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 : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions rapides** > **Actions**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'action rapide.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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'elle est saisie 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 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 mettre l'action rapide à la disposition de 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 pour contrôler ce que fait l'action rapide. Dans ce script, vous avez accès à : ○ La variable *d'enregistrement* , qui Messagerie instantanée d'agent est l'enregistrement Interaction [interaction] ○ Le tableau des *paramètres* , si vous avez défini des paramètres d'action rapide S'il est fourni, tout le texte de forme libre saisi après tous les autres paramètres est capturé en tant que dernier élément du tableau de *paramètres* . Définissez la valeur de la *réponse* comme suit : `answer = { success: <Boolean>, message: <success_or_error_message> };` **Remarque :** Si vous ne scriptez pas de message, l'agent reçoit un message par défaut à la place.
Application	Périmètre de l'application de 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	Description
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 sous forme d'indication lorsque l'agent saisit 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, voir Définir un paramètre d'action rapide.

En option, vous pouvez rendre l'action rapide disponible sous Messagerie instantanée d'agent forme de 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 contrôler davantage une action rapide dans la Espace de travail messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions rapides** > **Paramètres**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez 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 est fourni.
Champ de valeur d'affichage	Champ de l'enregistrement de paramètre qui s'affiche dans Espace de travail la messagerie instantanée. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **De base** dans le champ **Mode requête** .
Mode requête	Type de requête. Vous pouvez sélectionner **Scripté** ou **De base**. Pour interroger des enregistrements avec un script, sélectionnez **Scripté**. Pour interroger les enregistrements de la table que vous spécifiez dans le champ **Nom de table** , sélectionnez **De base**.
Nom de la table	Table à interroger pour 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.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **De base** 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 sans 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 saisit /ta « beth.anglin ». Dans ce cas, le champ **ID de l'utilisateur** de l'enregistrement Utilisateur [sys_user] est le **champ Valeur**. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **De base** dans le champ **Mode requête** .

Script de requête	Code JavaScript pour déterminer quels enregistrements sont éligibles pour votre paramètre.
	
	Vous recevez 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 Messagerie instantanée d'agent en un seul clic.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

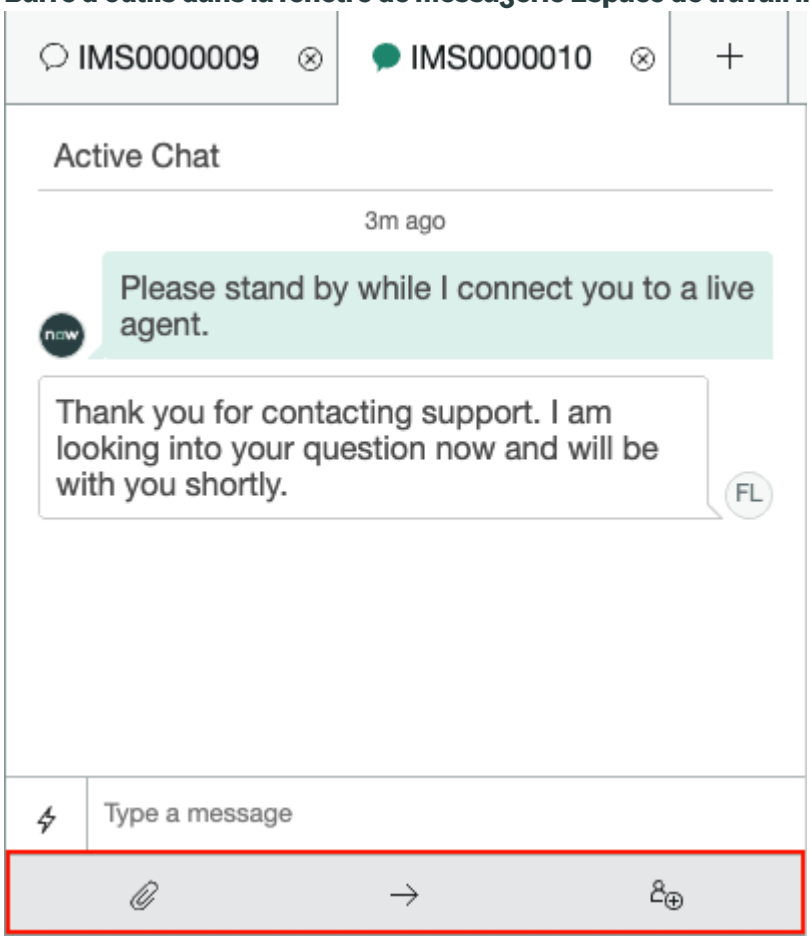
La barre d'outils de la Espace de travail fenêtre de messagerie instantanée contient trois boutons. La sélection du bouton gauche ( ) joint un fichier dans une conversation, la sélection du bouton central (icône) lance un transfert de file d'attente et la sélection du bouton droit (icône Ajouter un utilisateur) lance un transfert .

Traduction automatique

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

Vous ne pouvez pas configurer le bouton de gauche, mais vous pouvez attribuer différentes actions rapides aux boutons central et droit.

Barre d'outils dans la fenêtre de messagerie Espace de travail instantanée



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres de la messagerie instantanée** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Dans la section Expérience de l'agent, sélectionnez **Afficher tout** en regard d'Actions rapides.
   - Pour configurer le bouton →), sélectionnez **Transférer à la file d'attente**.
   - Pour configurer le bouton Ajouter un utilisateur (icône), sélectionnez **Transférer à un agent**.
   - Pour créer un bouton, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Action rapide	Action effectuée 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Icône	Icône de bouton qui apparaît dans la barre d'outils de la fenêtre de messagerie Espace de travail instantanée.
Actifs	Sélectionnez cette option 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 dans 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**.

Configurer des contrôles de la barre d'outils d'action rapide

Personnalisez les actions rapides qui s'affichent sur la barre d'outils de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Messagerie instantanée d'agent** , puis sur la carte Expérience de l'agent, sélectionnez **Afficher tout** en regard d'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 rapide de l'espace de travail, sélectionnez l'enregistrement d'action rapide de l'espace de travail que vous souhaitez mettre à jour.
4. Renseignez les champs à l'écran.

Contrôle de la barre d'outils configurable

Champ	Définition
Action rapide	Action rapide effectuée.
Nom	Nom de l'action d'espace de travail 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.

Champ	Définition
Utiliser un icône personnalisé	Option permettant d'afficher une icône personnalisée téléchargée 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 sur l'écran Choisir une image, sélectionnez un fichier image. **Remarque :** Utilisez une image avec des proportions carrées.
Actifs	Indique si ce contrôle de barre d'outils configurable est actif.
Application	Périmètre de l'application de l'action rapide.
Ordre	Valeur de cette action rapide. Les actions rapides sont exécutées de l'ordre le plus bas à l'ordre le plus élevé, de sorte qu'une action rapide d'ordre de 100 est prise en compte 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 rendre l'action rapide disponible uniquement 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 nécessaires pour l'action rapide.
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 mettre l'action rapide à la disposition de tous les groupes d'utilisateurs.

5. Sélectionnez **Envoyer** ou **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.

Activation des actions rapides de contexte de messagerie instantanée

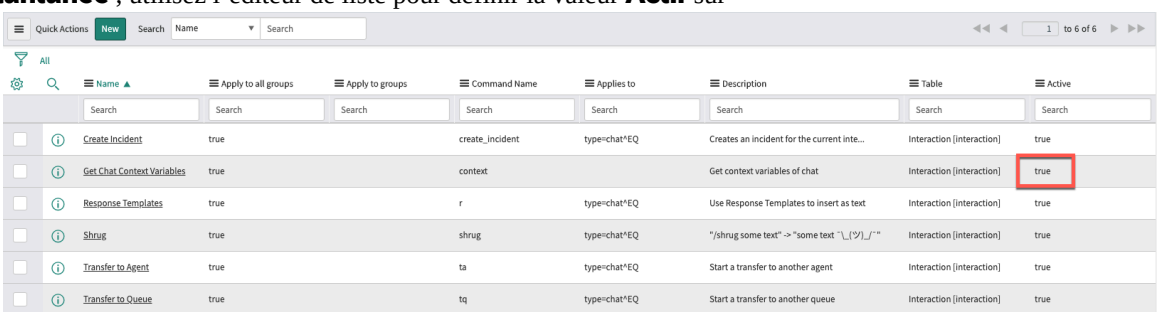
Activez les actions rapides contextuelles pour permettre aux agents d'afficher le contexte pertinent pour une interaction de messagerie instantanée. Lorsqu'elles sont lancées dans une messagerie instantanée, les cartes d'affichage affichent les éléments suivants : sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id ou sysparm_language.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actions rapides contextuelles sont une action rapide par défaut, mais nécessitent une activation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 contenant 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 ou plusieurs utilisateurs authentifiés qui sont vérifiés par un agent actif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 pendant laquelle l'utilisateur est inactif avant d'envoyer une notification par e-mail.
   - 15 minutes (par défaut)
   - 2 heures

Traduction automatique

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

- 8 heures
- Personnalisé (saisissez une durée personnalisée en minutes ou en 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

Remarque :
Cette fonctionnalité est en cours de préparation pour une future dépréciation. Elle sera masquée et ne sera plus disponible à l'installation, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Installez l'application Confidentialité des données en remplacement. Pour plus d'informations, consultez Data Privacy .

Installez l'application Confidentialité des données en remplacement. Pour plus d'informations, consultez Data Privacy for Virtual Agent .

Activez le module d'extension Gestionnaire de données sensibles (com.glide.sensitive_data_handling).

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sous **Détection de données sensibles**, sélectionnez **Afficher tout**.
3. Faites glisser le commutateur **Active** 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 au demandeur : détectez et masquez les données sensibles saisies par l'agent dans une Messagerie instantanée d'agent conversation.
   c. Demandeur à Agent virtuel : détecter et masquer 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 masqués dans l'expression régulière.
Démarrer le masquage à partir de	Direction dans laquelle 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 masqués dans l'expression régulière.
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 que cette expression régulière affecte. Si vous sélectionnez **Global**, l'expression régulière s'applique aux domaines Agent et Demandeur. Pour que l'agent et le demandeur voient le domaine de l'autre, l'administrateur doit effectuer l'une des opérations suivantes : ○ Incluez le domaine dans lequel l'expression régulière doit être visible en tant que domaine enfant du 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 à 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 voit s'il entre des données sensibles :

Messages système du demandeur

Champ	Description
Description	Description du message système.
Valeur	Formulation exacte du message système qui s'affiche au 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 pour Messagerie instantanée d'agent afin de détecter les mots marqués de la manière qui correspond le mieux aux besoins de votre société.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

Procédure

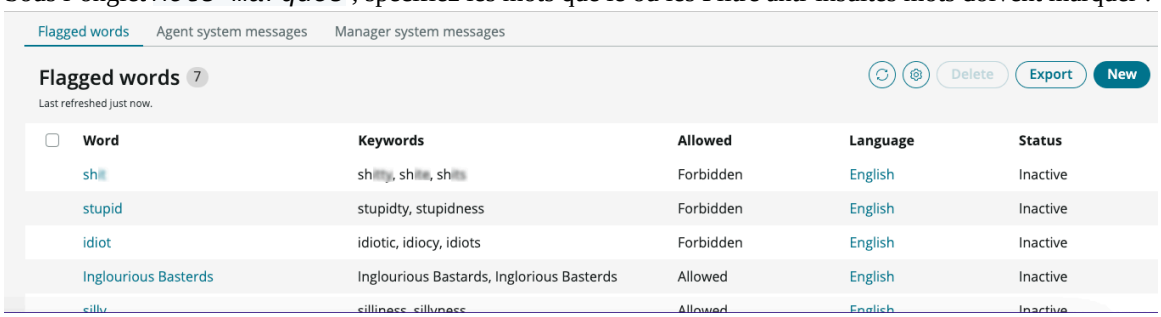
1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Paramètres de la messagerie instantanée** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Sur la carte des paramètres de la messagerie instantanée, sélectionnez **Afficher les paramètres** à côté de Détection de vulgarité.
3. Sur la page de détection de vulgarité, faites glisser le commutateur **Actif** pour activer le filtre de vulgarité.
4. Dans la carte 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 de machine learning pour détecter les mots marqués	Utilisez le mode basé sur un modèle pour déterminer quels mots doivent être marqués comme 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 des 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 marqués qu'un agent a envoyés est égal ou supérieur à ce nombre pendant le seuil de temps, envoie Filtre anti-insultes un message au gestionnaire.
Seuil temporel (en heures)	Nombre d'heures pendant lesquelles le nombre de messages contenant des mots marqués est suivi.

5. Sous l'onglet *Mots marqués* , spécifiez les mots que le ou les Filtre anti-insultes mots doivent marquer :

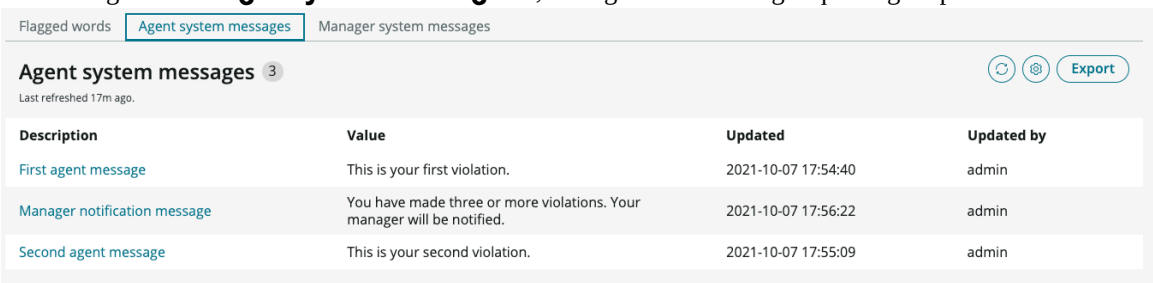


Mots marqués	
Mot	Mot qu'il Filtre anti-insultes devrait signaler.
Mots clés	Des mots similaires que le Filtre anti-insultes devrait également signaler.
Autorisé	○ **Interdit** - le mot est considéré comme blasphématoire et sera signalé. ○ **Autorisé** - le mot n'est pas considéré comme blasphématoire et ne sera pas signalé.
Langue	Langue à laquelle le s'applique Filtre anti-insultes .
Statut	○ **Actif** - si ce Filtre anti-insultes mot est détecté, il déterminera s'il est interdit ou autorisé. ○ **Inactif** - si le Filtre anti-insultes détecte ce mot, il ne fera rien.

Traduction automatique

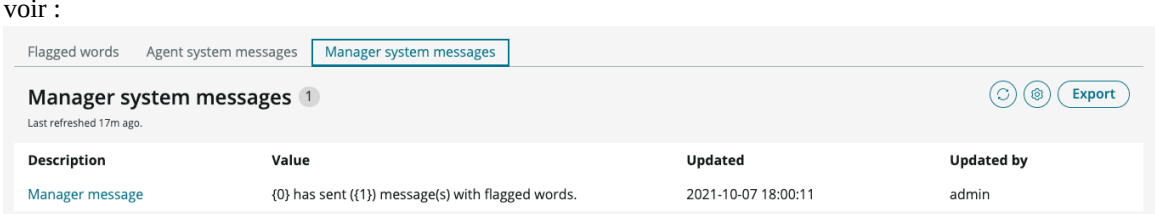
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Activez Traduction dynamique pour le chat d'agent (DTAC) pour que les conversations de messagerie instantanée 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 effectuées 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 l'autre. Les langues préférées de l'agent et du demandeur sont basées sur leurs profils d'utilisateur. 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 langue pour les demandeurs qui ne sont pas connectés à ServiceNow®, également appelés utilisateurs invités.

DTAC est inactif par défaut. Avant d'activer DTAC, les conditions requises suivantes doivent être remplies :

- Dynamic translation
- Configurer Messagerie instantanée d'agent
- Activer une langue

Activez le module d'extension Traduction dynamique pour le chat d'agent (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat).

Cela active également ces modules d'extension :

- Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation)
- Conversationnel Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation.va_async)

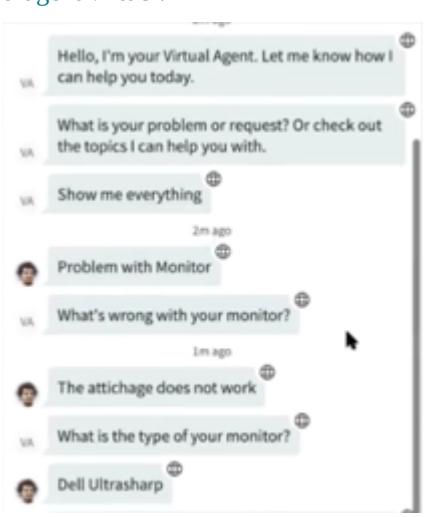
et ces propriétés système :

- vrai : synchronisation
- 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 consulter l'historique des conversations instantanées 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'être utilisées DTAC. Pour en savoir plus sur la configuration des rubriques, consultez Concepteur d'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.

Assistance à la traduction dans les conversations de messagerie instantanée

Lorsque DTAC cette option est activée, ces éléments sont traduits dans les conversations de messagerie instantanée :

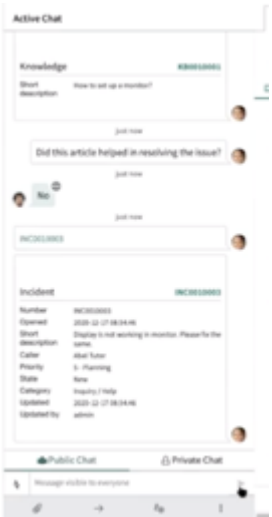
- Messages des utilisateurs
- Messages du système
- Agent virtuel Historique de messagerie instantanée
- Valeurs de champs de la carte d'enregistrement
- Contrôles enrichis

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 la ServiceNow® 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 discussions, afin d'évaluer le nombre de DTAC conversations qui utilisent l'option DTAC .

Surveillez le nombre de valeurs vraies dans la colonne Traduit de la table Interaction. Pour plus d'informations, 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 de la conversation permet d'accéder facilement aux conversations historiques 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 pour activer l'historique de la conversation et pour configurer le nombre à afficher et la vue filtrée facultative pour les agents.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Messagerie instantanée d'agent** , puis sur la carte Expérience de l'agent, sélectionnez **Afficher les paramètres** en regard de 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 la conversation, sélectionnez **Nouveau**.
6. Sur l'écran Créer un 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.
Actifs	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 de mettre le filtre d’historique de la conversation à la disposition de tous les groupes d’utilisateurs.

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, voir Créateur de conditions .
9. Sélectionnez **Définir**.
10. Sur l’écran Créer un filtre d’historique de conversation, sélectionnez **Soumettre** ou **Mettre à jour**.

Utiliser Messagerie instantanée d'agent

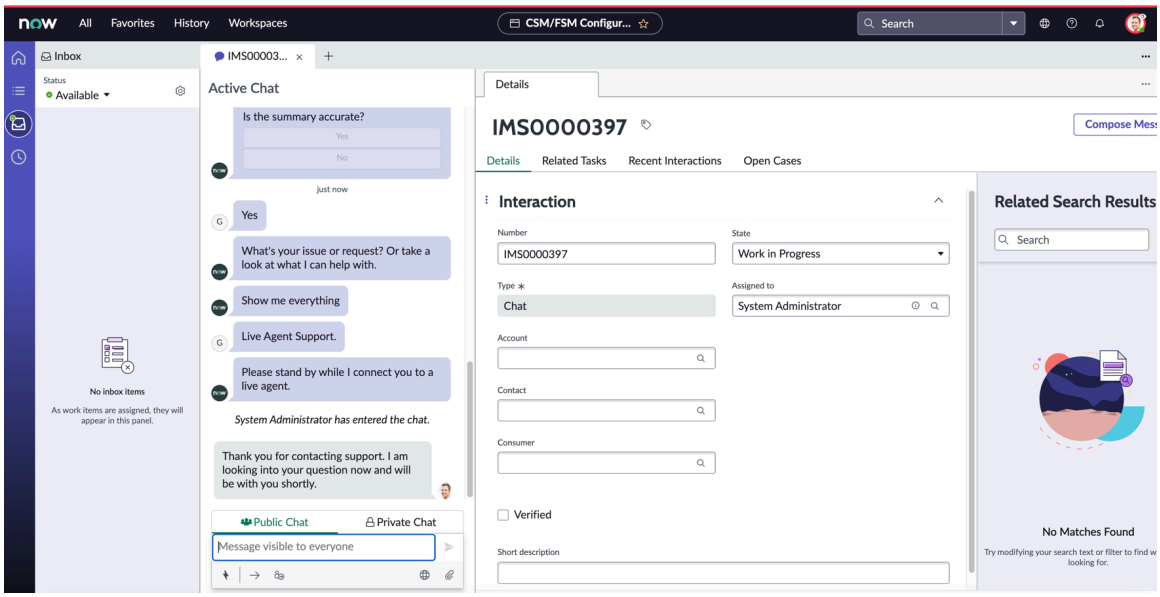
Messagerie instantanée d'agent permet aux agents actifs d’avoir des conversations avec les demandeurs et aux gestionnaires d’aider les agents et de les surveiller.

Workspace affiche une icône de boîte de réception de messagerie instantanée que les agents utilisent pour accéder à des messageries instantanées. Les agents définissent leur état sur **Disponible** ou **Absent** pour ouvrir ou fermer leur boîte de réception des demandes de messagerie instantanée. L’icône affiche des chiffres 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 façons suivantes :

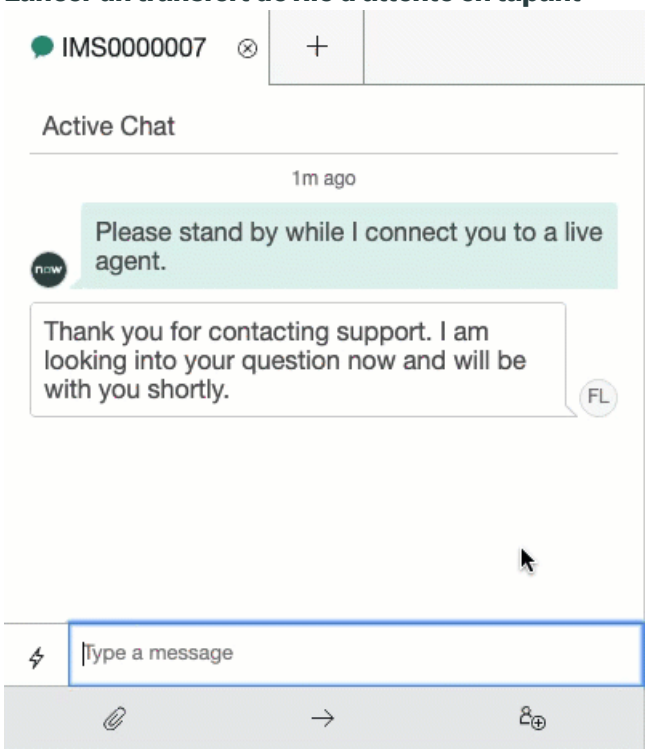
- Entrez une commande après la barre oblique (/).
- Sélectionnez l’icône en forme d’éclair (icône en) et sélectionnez une action rapide dans le menu.
- Sélectionnez le bouton d’action rapide dans la barre d’outils (le cas échéant).

Par exemple, un agent peut transférer une conversation vers une autre file d’attente en saisissant `/tq` dans le champ de message.

Traduction automatique

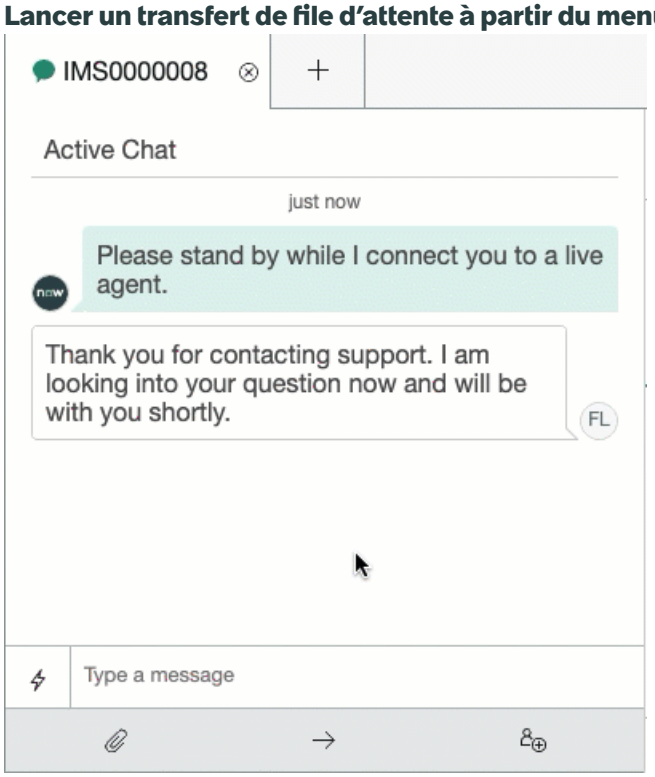
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Lancer un transfert de file d'attente à partir du menu d'action rapide

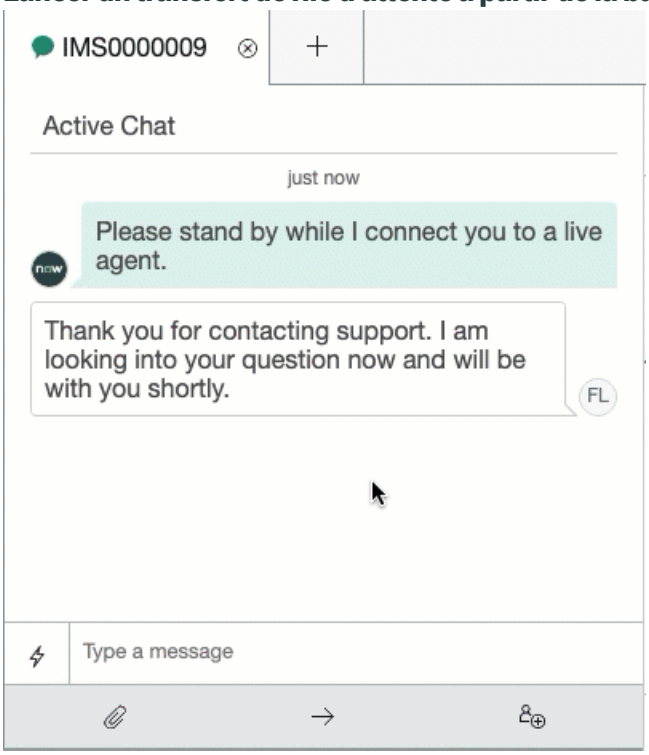


Un agent peut également effectuer un transfert vers une autre file d'attente en sélectionnant le bouton fléché (icône →) dans la barre d'outils.

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



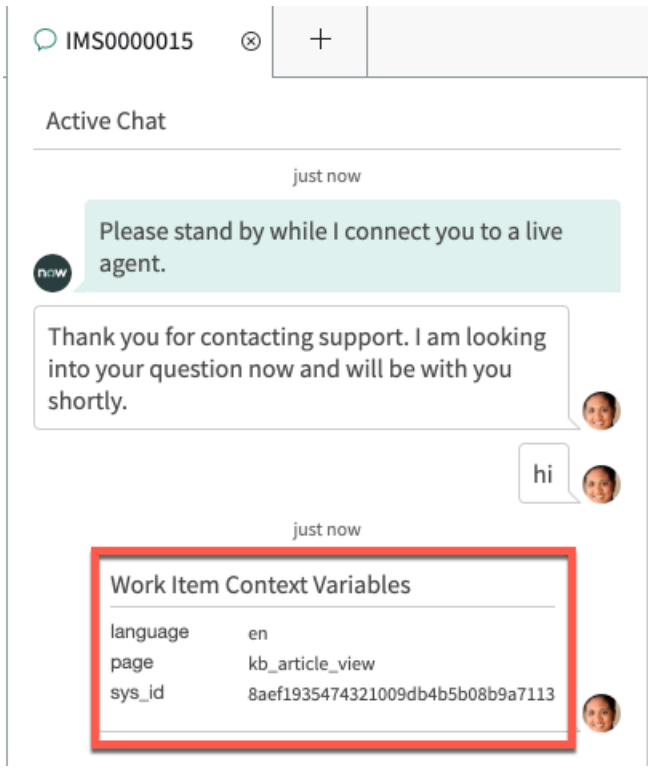
Remarque :
Les agents doivent disposer du rôle quickactions_user pour utiliser des actions rapides.

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 entrant /context dans le champ de message.



Générer une réponse recommandée à l'aide du Now Assist menu contextuel

Un agent peut utiliser Now Assist le menu contextuel pour générer une réponse à saisir dans une messagerie instantanée. L'agent initie cette action rapide en saisissant /recommandé dans le champ d'entrée du 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.

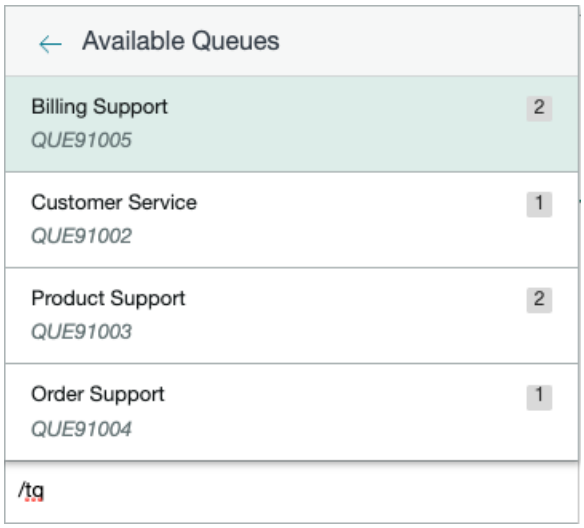
Paramètres

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 à transférer dans une autre file d'attente, il voit une liste des files d'attente disponibles. Les paramètres par défaut des actions rapides sont les 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, voir 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 au cours Messagerie instantanée d'agent des conversations. Pendant que le demandeur interagit avec les Agent virtuel rubriques, les agents peuvent effectuer plusieurs tâches à la fois 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 consulte la rubrique et répond selon les besoins, 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

Le module d'extension Glide et le module d'extension Agent virtuelMessagerie instantanée d'agent doivent être installés 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 en fonction des besoins professionnels de leur organisation et de la configurer pour que les agents l'utilisent selon les besoins.

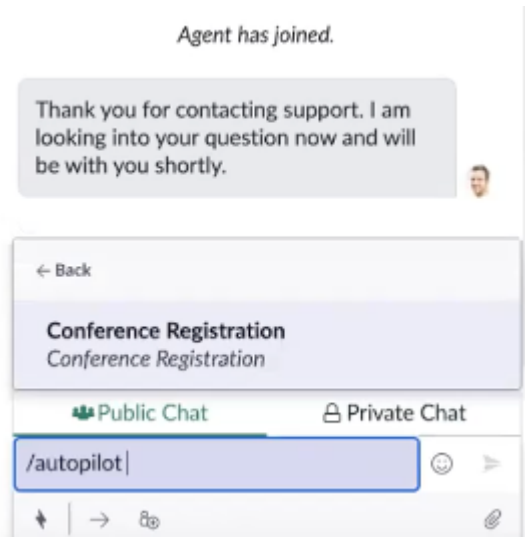
Pour plus d'informations sur l'utilisation des actions rapides dans , reportez-vous à Messagerie instantanée d'agent la section Utiliser des actions rapides dans Messagerie instantanée d'agent.

Traduction automatique

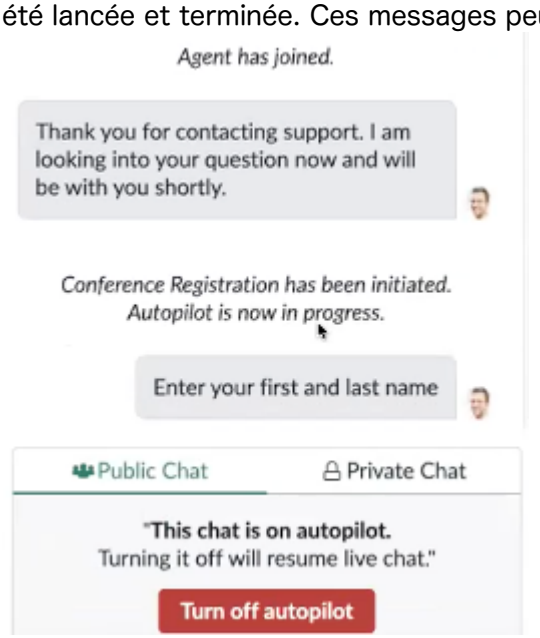
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Utilisation du pilote automatique

L'agent peut utiliser des actions rapides pour rechercher et invoquer 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 un SMS.



L'agent est informé par des messages système lorsqu'une rubrique de pilote automatique a été lancée et terminée. Ces messages peuvent être configurés par les administrateurs.

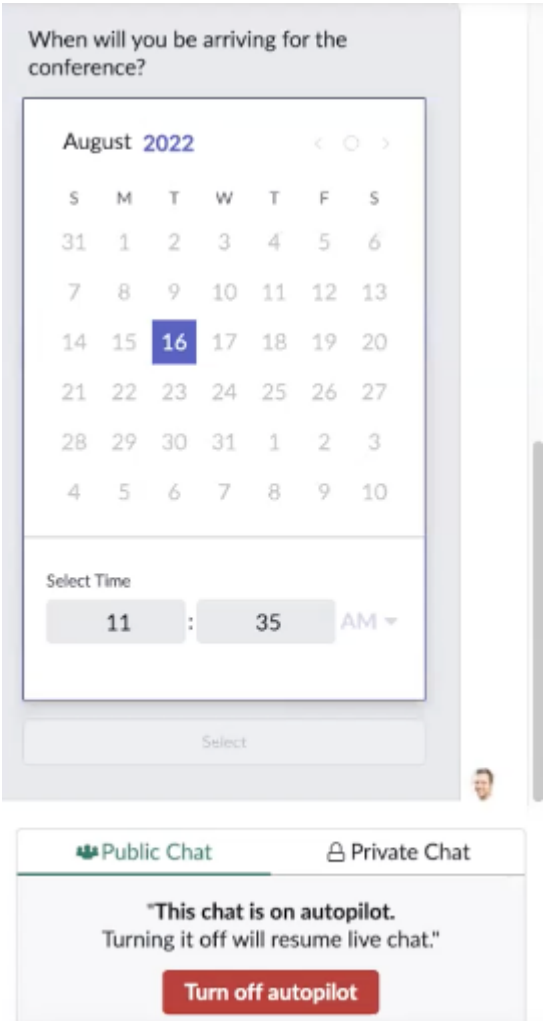


Lorsque le pilote automatique est activé

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 qui lui sont rendus.

Traduction automatique

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



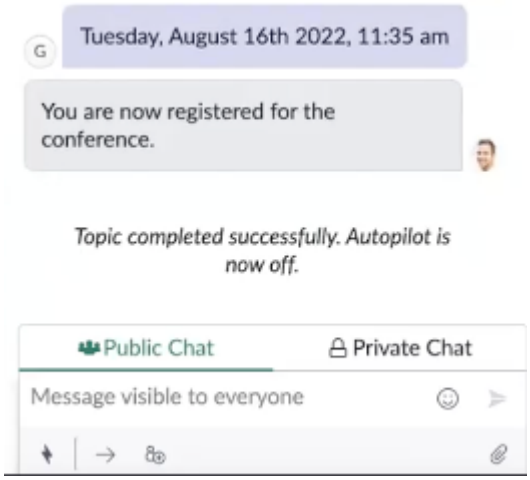
Lorsque le pilote automatique est utilisé, le chat public avec le demandeur est désactivé, mais les agents peuvent contacter d'autres agents et superviseurs pour obtenir de l'aide. Si Chuchotage cette option est activée, l'onglet **Chat privé** fonctionne Chuchotage normalement pendant le pilote automatique. 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 Espace de travail**Notifications** indiquant que la Agent virtuel rubrique est terminée ou a été 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 aide les demandeurs à avoir l’impression d’avoir une conversation avec un ami et à fidéliser les clients à la marque.

Avant de commencer

Les emojis doivent être activés avant que les agents puissent les utiliser dans Messagerie instantanée d'agent. Consultez les Configurer Messagerie instantanée d'agent instructions pour activer les emojis.

Rôle requis : admin

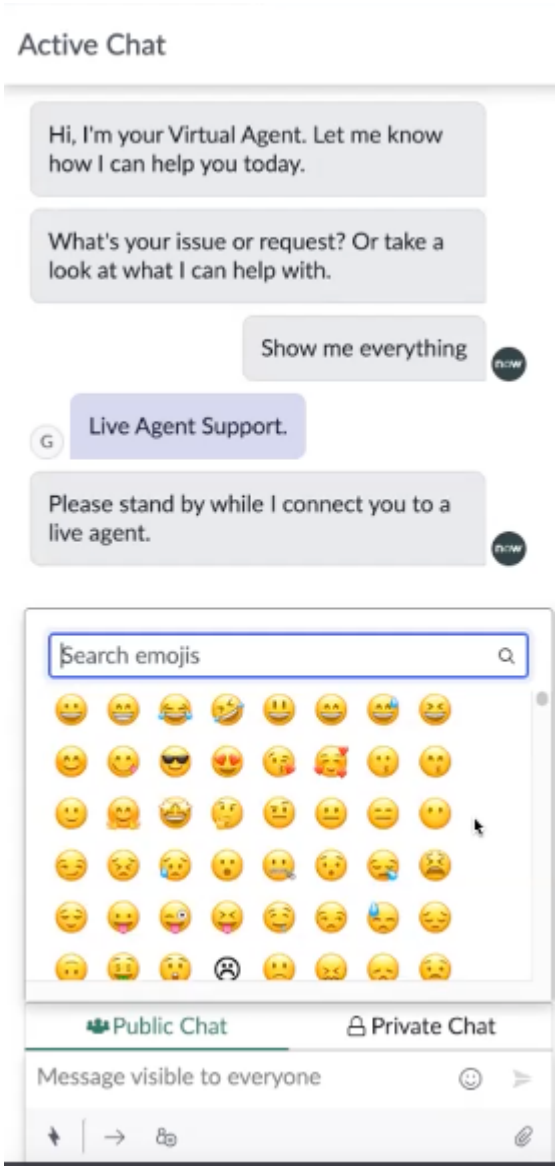
Procédure

1. Dans un chat actif, il existe plusieurs façons d’inclure un emoji :

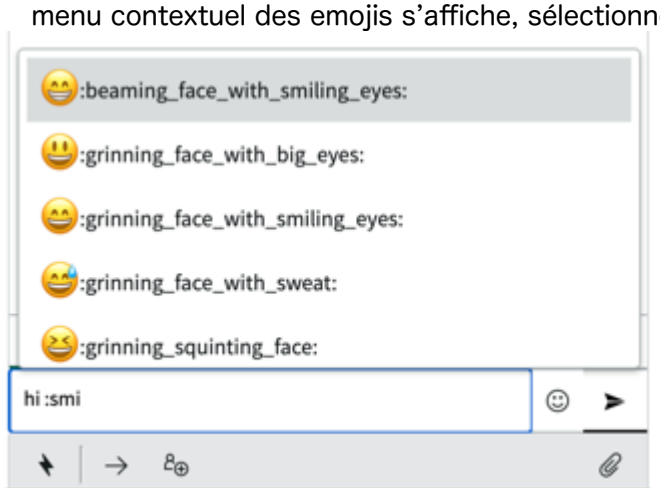
- Sélectionnez l’icône Insérer un emoji icône de pour afficher la palette d’emoji. Sélectionnez ensuite un emoji dans la palette ou recherchez un emoji en saisissant un nom dans la barre de recherche de la palette emoji.

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.



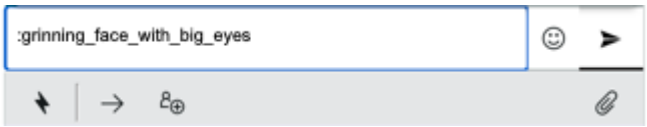
- Saisissez deux points suivis des premiers caractères du nom de l'emoji. Lorsque le menu contextuel des emojis s'affiche, sélectionnez-en un.



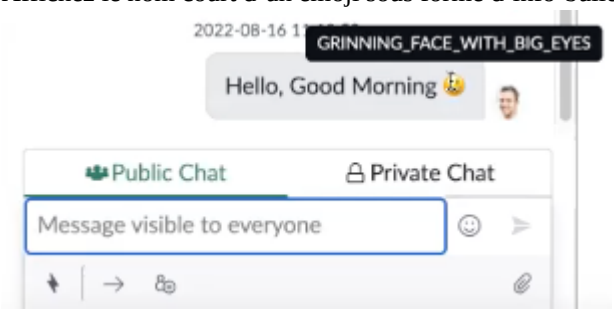
- Saisissez une combinaison de caractères spéciaux ou un nom court qui est automatiquement converti en emoji après avoir saisi un espace ou Entrée.

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 sous forme d'info-bulle en positionnant le curseur sur l'emoji.

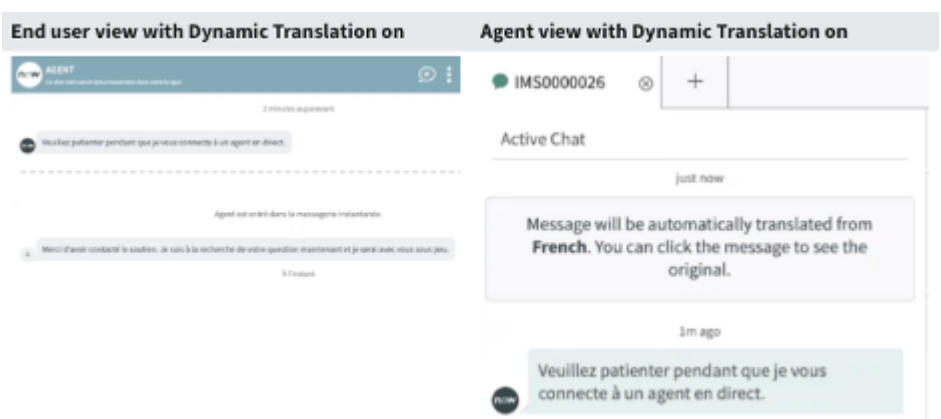


Converser dans une autre langue avec Traduction dynamique pour le chat d'agent

Utilisez Traduction dynamique pour le chat d'agent (DTAC) pour avoir une conversation de messagerie instantanée avec un demandeur qui utilise une autre langue.

Indicateurs de traduction

Lorsque DTAC cette option est activée, l'agent et le demandeur verront une bannière en haut de la conversation de messagerie instantanée indiquant que la conversation est en cours de traduction. Les agents bilingues peuvent déterminer s'ils parlent suffisamment couramment la langue du demandeur pour les désactiver DTAC temporairement pour des sessions de messagerie instantanée individuelles au besoin.



Contrôle dynamique des traductions pour les agents bilingues

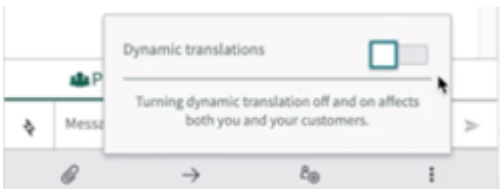
Lorsqu'un agent bilingue accepte une conversation de messagerie instantanée à laquelle il parle couramment la langue du demandeur, DTAC ce n'est pas nécessaire. Avec le contrôle de session de messagerie instantanée Traductions dynamiques, les agents peuvent activer DTAC des sessions de messagerie instantanée 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.

Lorsque DTAC cette option est désactivée, une notification s'affiche en haut de la fenêtre de messagerie instantanée de l'agent et du demandeur, soulignant le changement d'état de cette session de messagerie instantanée.

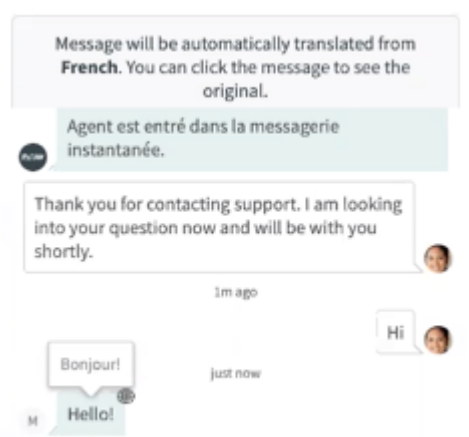
L'aptitude de traduction est désactivée tant pour le demandeur que pour l'agent, pour cette session de messagerie instantanée spécifique. La sélection dans une session de messagerie instantanée n'affecte pas la sélection dans d'autres sessions de messagerie instantanée. L'agent peut désactiver DTAC et réactiver dans une session de messagerie instantanée.



Dépanner les 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 si nécessaire.

Vous pouvez accéder au message de messagerie instantanée individuel et sélectionner l'icône d'indicateur de traduction ( ) pour afficher le message d'origine non traduit du demandeur.



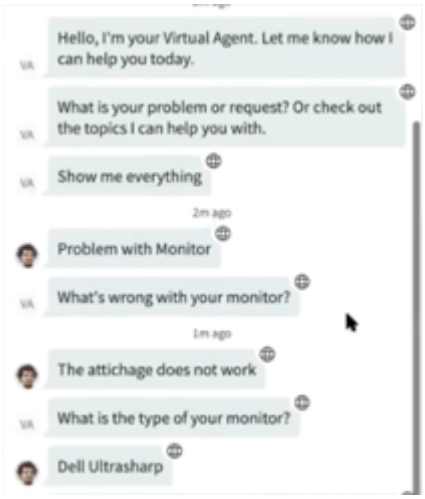
Transcriptions de messagerie instantanée traduites

Deux transcriptions de chat sont générées à la fin de chaque DTAC session de chat. Une que le demandeur peut 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 est utilisé DTAC dans une partie de la messagerie instantanée, la transcription contient à la fois le texte traduit et le texte non traduit. Pour plus d'informations, voir Téléchargements des transcriptions de la 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 consulter l'historique des conversations instantanées 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 ne traduit pas le nom de fichier ni le contenu de la pièce jointe.

Envoi d'un message initié par un agent pendant une messagerie instantanée asynchrone

Envoyez un message à un demandeur, même s'il n'est pas en ligne et qu'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 une conversation de messagerie instantanée asynchrone.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'enregistrement d'interaction, sélectionnez **Composer un message**.
   Le formulaire Composer un message s'affiche pour les interactions qui ne sont pas de la messagerie instantanée ou de la messagerie.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Composer un message

Champ	Valeur
Canal	Canal de messagerie par lequel les agents peuvent initier des messages pour communiquer 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 la messagerie instantanée asynchrone pour le canal Web

[store-future: BEGIN review]

Utilisation de fournisseurs de messagerie instantanée tiers

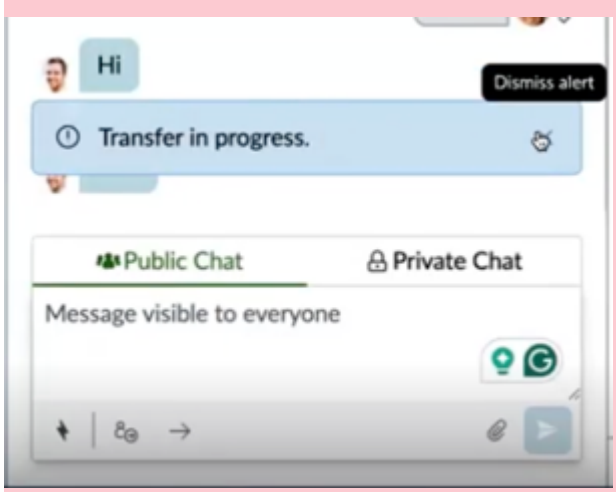
Vous pouvez intégrer Messagerie instantanée d'agent des fournisseurs de messagerie instantanée tiers afin que les grands clients des centres de contact puissent désormais consolider leur expérience d'agent au sein ServiceNow de Workspace.

Une fois Messagerie instantanée d'agent que le fournisseur tiers est intégré, vous pouvez envoyer des messages entre des bots CCaaS (Contact Center as a Service) tiers et Messagerie instantanée d'agent.

- Si un message est mis à jour par le fournisseur de messagerie instantanée tiers, Messagerie instantanée d'agent affiche le message mis à jour et affiche un message indiquant que le message a été mis à jour.
- Si un message est envoyé à partir du fournisseur de Messagerie instantanée d'agent messagerie instantanée tiers, mais qu'il n'y est pas remis, le message « Message échoué » s'affiche sur le Messagerie instantanée d'agent panneau.
- Si les accusés de réception sont activés, la synthèse de la Messagerie instantanée d'agent messagerie instantanée ne prend en compte que les messages qui ont été remis avec succès.

Transfert d'une interaction

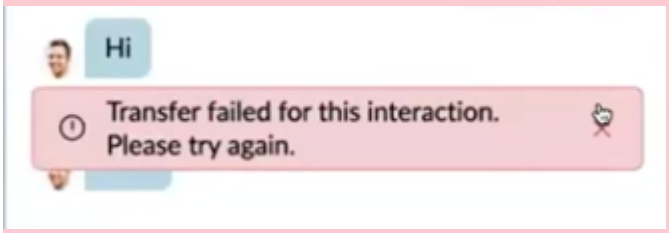
Lorsqu'un Messagerie instantanée d'agent agent initie un transfert à un agent tiers, un message indique que le transfert est en cours.



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.

Si le transfert à un agent tiers échoue, un message d'erreur s'affiche. Si l'agent accuse réception du message d'erreur, le message d'erreur ne s'affiche plus.



[End]

Utilisation de la barre d'action dans les enregistrements d'interaction de messagerie instantanée

Utilisez la barre d'actions dans les enregistrements d'interaction de messagerie instantanée pour accéder à une gamme d'actions qui permettent de gérer efficacement les enregistrements et d'y répondre.

La barre d'actions comprend les actions suivantes :

- Terminer la messagerie instantanée : permet à un agent de mettre fin à la conversation de messagerie instantanée.

  Remarque :
  Dans les chats basés sur le centre de contact en tant que service (CCaaS), Terminer la messagerie instantanée est remplacé par Quitter la messagerie instantanée, ce qui permet à un agent de quitter la conversation de messagerie instantanée sans y mettre fin pour d'autres agents.

- Discuter : ouvre une fenêtre contextuelle pour démarrer une Barre latérale discussion.
- Créer un ticket : crée un nouvel enregistrement de ticket.
- Enregistrer : enregistre les changements apportés à l'enregistrement d'interaction.
- Actions supplémentaires : effectuez des actions supplémentaires telles que la création d'une demande ou l'association d'un enregistrement.
  - Créer un consommateur : crée un nouvel enregistrement de consommateur dans un sous-onglet.
  - Créer une demande : crée un nouvel enregistrement de demande dans un sous-onglet et ajoute l'enregistrement à la liste connexe Tâches connexes.
  - Associer l'enregistrement : ouvre un nouvel enregistrement dans un sous-onglet que l'agent peut utiliser pour lier un enregistrement à l'interaction actuelle. Ce nouvel enregistrement s'affiche dans la liste connexe Tâches connexes.

Remarque :
Les actions spécifiques disponibles sont déterminées par des facteurs tels que le rôle d'utilisateur et d'autres attributs.

Référence Messagerie instantanée d'agent

Les rubriques de référence fournissent des descriptions sur 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.

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 tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

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

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

Besoins

Toutes les fonctionnalités de prise en charge de domaine nécessitent le module d'extension Prise en charge de domaine - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Pour plus de détails, voir Request domain separation .

Configuration avec Séparation de Messagerie instantanée d'agent domaine

Séparation de domaine permet aux organisations de segmenter leurs données et processus en fonction de critères spécifiques tels que l'unité commerciale, 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.

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 extrait 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 au côté agent et au côté client de la messagerie instantanée. Cela signifie que les agents ne pourront accéder qu'aux enregistrements de messagerie instantanée et aux données qui se trouvent dans leur

Traduction automatique

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

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 permet de s'assurer que l'enregistrement de messagerie instantanée est associé au bon domaine et que les agents ne peuvent afficher que les enregistrements de messagerie instantanée associés à leur domaine.
- Lorsqu'un agent est affecté à une messagerie instantanée, la messagerie instantanée est automatiquement affectée au domaine de l'agent. Cela garantit que l'enregistrement de messagerie instantanée est associé au bon domaine dès le départ.
- Si un agent doit transférer une conversation de messagerie instantanée à un autre agent ou escalader la conversation vers un niveau de support supérieur, la messagerie instantanée est transférée à un agent du même domaine que l'agent d'origine. Cela garantit que l'enregistrement de 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 : admin

Procédure

1. Activez la règle métier Événements d'interaction.
   a. Accédez à la **Interaction** > **Tous**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête **Numéro** .
   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 sélectionnée.
   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.
4. Acceptez la même conversation de messagerie instantanée qu'un agent.
5. Tout en étant connecté en tant qu'agent, saisissez l'action rapide `/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 Admin et ouvrez l'interaction de l'étape précédente.
8. Rejoignez la conversation (en privé ou en public).
9. Accédez à la **Mesures** > **Instances** et notez qu'un enregistrement d'instance a été créé pour help_requested=true.
   Pour plus d'informations sur l'utilisation de la table d'instance de mesure, consultez Metric 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.

Messagerie instantanée d'agent Enregistrements connexes de l'interaction

La table Enregistrement connexe d'interaction [interaction_related_record] suit les tâches et les articles de la base de connaissances créés, mis à jour ou consultés dans le contexte d'une interaction particulière. La table Enregistrement connexe de l'interaction fait référence à l'interaction, au document connexe, si la relation est à une tâche ou à un article de la base de connaissances, et le type d'opération sur le document connexe qui a constitué 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 consultés dans une interaction particulière. Enregistrements de la table d'enregistrement connexe de l'interaction

- l'interaction
- le document connexe
- si la relation est avec un article de la base de connaissances ou une tâche
- le type d'opération sur le document connexe qui a constitué la base de la relation

Création d'enregistrements connexes de l'interaction

Les enregistrements relatifs à l'interaction peuvent être créés manuellement ou automatiquement.

- Manuellement : les enregistrements sont créés manuellement via un formulaire d'enregistrement connexe à l'interaction. Le formulaire est ouvert dans un espace de travail via une action d'interface utilisateur d'enregistrement associée. Lorsque ce formulaire est utilisé pour créer la relation, le champ Opération n'est pas défini sur une valeur.
- Créé automatiquement via les règles métier
- Créé automatiquement via les appels clients à partir d'un espace de travail

Configuration de la création automatique d'enregistrements connexes à l'interaction

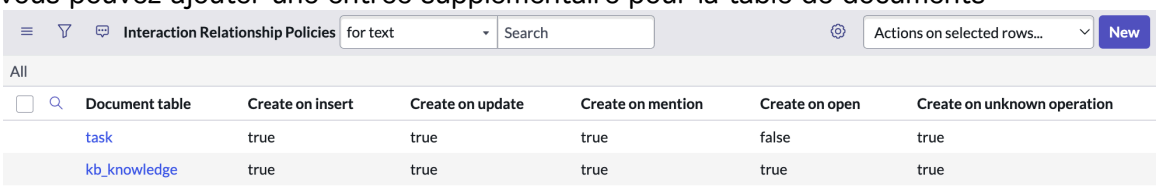
Vous pouvez mettre à jour ou créer des entrées dans la table Politique de relation d'interaction [interaction_relationship_policy] pour gérer les types d'opérations qui entraînent la création automatique d'enregistrements connexes d'interaction. Ceux-ci déterminent si des enregistrements associés à l'interaction peuvent être créés pour chacune des actions suivantes :

- Insérer : 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 une logique automatisée autre que via des actions d'agent à partir de 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.

Deux politiques incluses dans le système de base régissent le comportement des relations avec la tâche et kb_knowledge table. Pour remplacer le comportement d'un type de tâche particulier, vous pouvez ajouter une entrée supplémentaire pour la table de documents



Document table	Create on insert	Create on update	Create on mention	Create on open	Create on unknown operation
task	true	true	true	false	true
kb_knowledge	true	true	true	true	true

appropriée.

La propriété com.glide.interaction.autocreate_relationships est définie sur true par défaut. Si elle est définie sur faux, seules les relations créées via le formulaire interaction_related_record sont créées. Tous les autres sont bloqués par la règle métier « Bloquer l'autocréation de relations ».

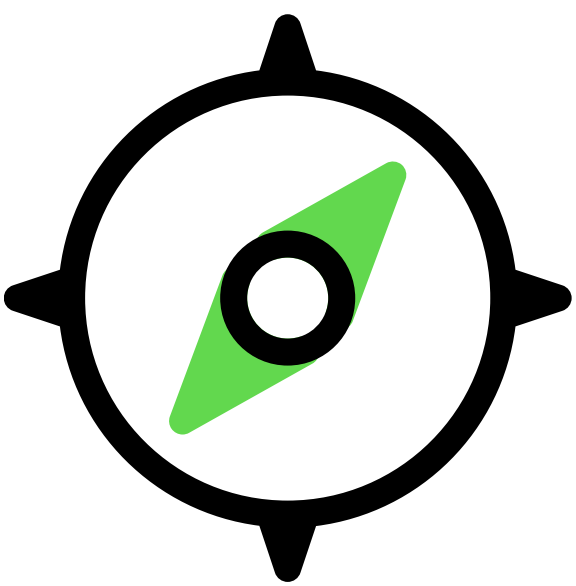
Barre latérale

Les agents peuvent collaborer avec d'autres personnes par le biais Barre latérale de discussions, sous la forme de conversations autonomes ou liées à un Espace de travail enregistrement.

https://player.vimeo.com/video/995464032?h=eff269086e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

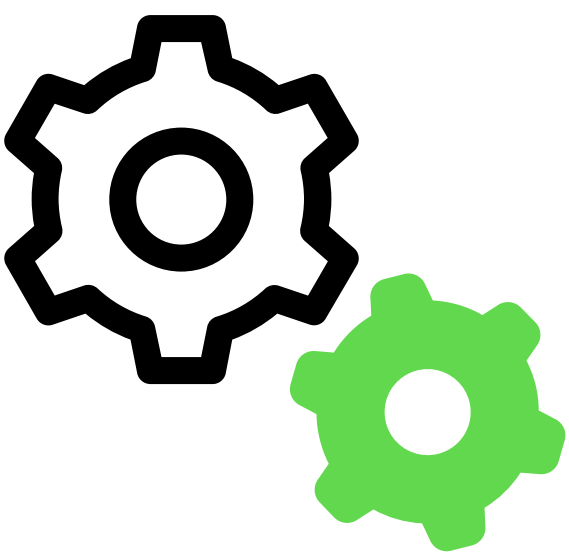
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les Barre latérale fonctionnalités.

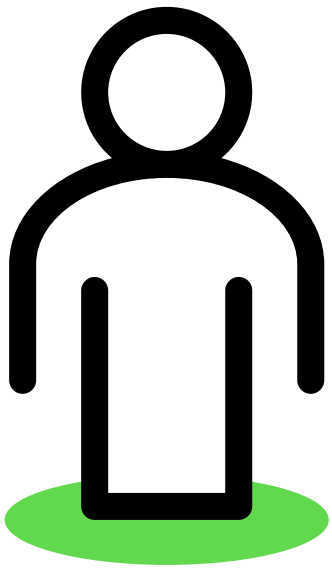
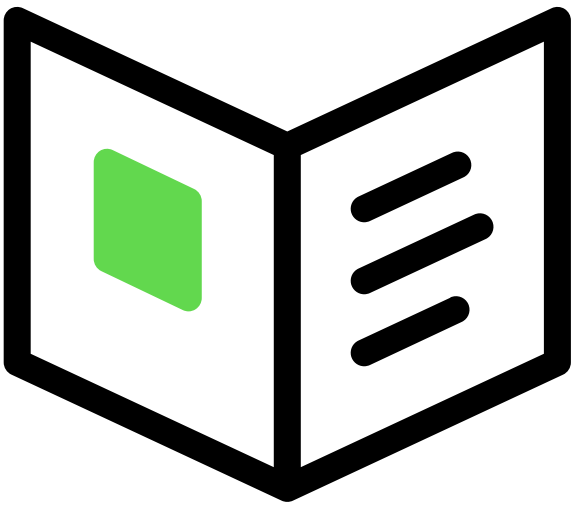
Configurer



Installez et configurez Barre latérale et activez les modules d'extension pertinents.

Traduction automatique

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

Utiliser	Référence
	
Utilisez-le Barre latérale pour aider les agents à discuter avec d'autres personnes afin de résoudre les problèmes plus rapidement.	Obtenir Barre latérale les détails de la séparation en domaines.

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Barre latérale

En utilisant Barre latérale, les agents peuvent collaborer en temps réel avec d'autres personnes dans le cadre d'une conversation autonome ou basée 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 initier une Barre latérale discussion en tant que conversation autonome ou à partir d'un Espace de travail enregistrement. Les agents saisissent les informations et le contexte préliminaires et ajoutent des experts techniques. Pour Barre latérale les discussions créées à partir d'un Espace de travail enregistrement, 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 client (CSM) Espace de travail configurable.
- CSM Manager Workspace
- Ressources humaines (RH) Espace de travail 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.

- Gestion des services IT (ITSM) Manager Workspace
- Espace de travail de la Réponse aux incidents de sécurité
- Espace de travail de gestion des fournisseurs

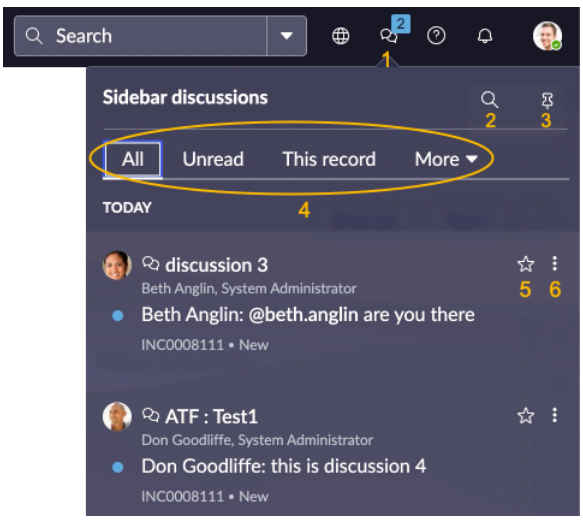
Pour plus d'informations sur l'ajout du bouton **Discuter** à un espace de travail pris en charge, reportez-vous à la section Ajout du bouton Discuter.

Pour plus d'informations sur l'ajout du bouton **Discuter** à un espace de travail non répertorié (tel que 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 discussion Icône de Barre latérale, le panneau de discussion s'affiche Barre latérale :



Le Barre latérale panel de discussion comprend :

Icône	Description
1 :	C'est la loupe. Affichez la boîte de dialogue des Barre latérale discussions. Si un nombre apparaît dans un carré bleu, le nombre indique le nombre de discussions de barre latérale actuellement actives.
2 :	Recherchez dans les Barre latérale discussions. Lorsque vous sélectionnez l'icône Rechercher, le champ **Rechercher** 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 filtrer les résultats de la recherche par discussions, messages et pièces jointes et trier par le plus pertinent ou par date.

Traduction automatique

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

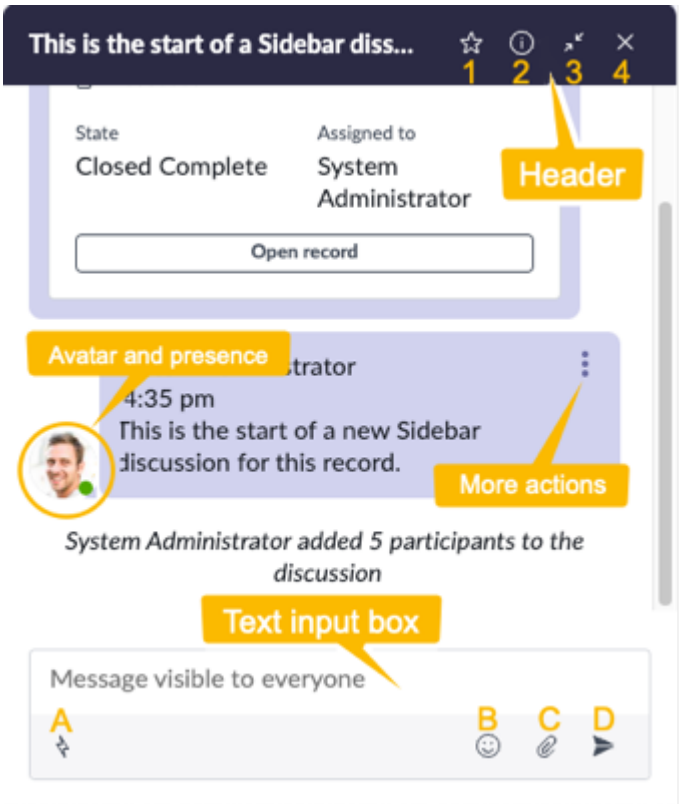
Icône	Description
	Pour utiliser l'action rapide Rechercher dans la base de connaissances, activez Recherche IA. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA et Disponibilité Recherche IA [KB0867751].
3 : 	Épinglez le menu de façon permanente sur le côté de l'écran.
4 - 	Sélectionnez les types de 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 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 favorites.
5 : 	Marque la Barre latérale discussion comme un favori. Les discussions marquées comme favoris 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 des options pour 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

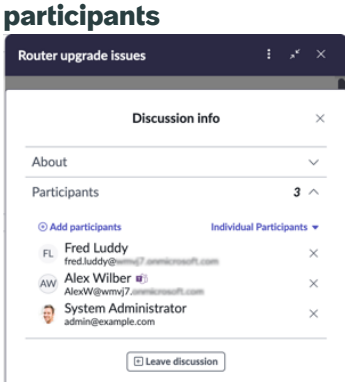
Vous pouvez accéder à plusieurs Barre latérale discussions en même temps à l'aide de la fonctionnalité de fenêtres ancrées. Les fenêtres de messagerie instantanée ancrées incluent les fonctionnalités suivantes :

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.



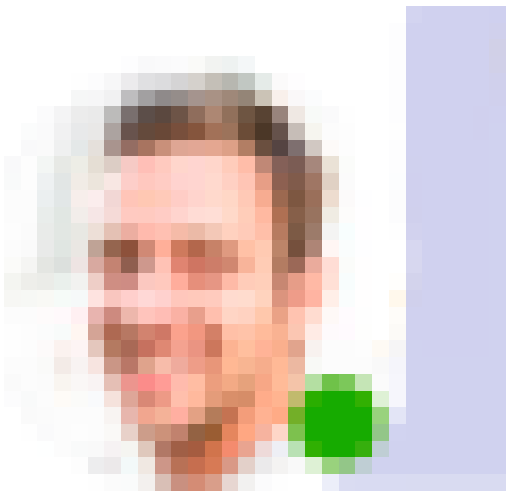
Icônes d'en-tête

Icône	Description
1 : ☆	Marque la Barre latérale discussion comme un favori. Les discussions marquées comme favoris 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.
2 : ⓘ **Sous-menu des participants** 	Ouvre le panneau Informations sur la discussion qui comprend les sous-menus À propos, Participants et **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 créer la discussion, sélectionnez **Quitter la discussion**. Pour une discussion autonome, sélectionnez la flèche déroulante en regard du sous-menu À propos, puis sélectionnez le **lien vers l'enregistrement** pour lier la discussion à un enregistrement.
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 Barre latérale des utilisateurs avec une icône Microsoft Teams . Si Barre latérale et Slack sont intégrés, Slack les utilisateurs sont différenciés des Barre latérale utilisateurs par une Slack icône (

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

Icônes de zone de saisie de texte

Icône	Description
A : 	Système de base d'accès ou actions rapides personnalisées. L'agent peut lancer une recherche d'article 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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	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 sous la forme d'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 l'action rapide /summarize .
B : 	Affichez le menu emoji afin de pouvoir ajouter des emojis à la discussion.
C : 	Ajoutez des pièces jointes à la discussion actuelle afin qu'elles puissent être partagées avec d'autres personnes dans la discussion. Vous pouvez faire glisser les 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. Si vous survolez une fenêtre ancrée réduite, le numéro d'enregistrement et le titre de la messagerie instantanée s'affichent, ce qui permet 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 numéro indique combien de fenêtres ancrées supplémentaires ne sont pas affichées.

Réponses de thread

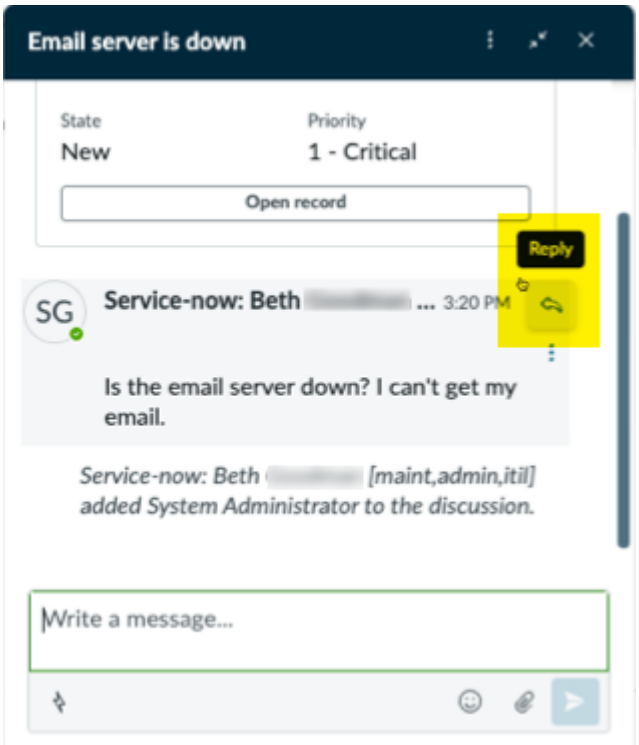
Utilisez les fils de réponses pour conserver les messages connexes regroupés dans les Barre latérale discussions. Lorsque vous répondez à l'aide d'un fil de discussion, votre message est ajouté au message spécifique auquel vous répondez, plutôt qu'à la discussion principale.

Pour démarrer une réponse de thread à un message :

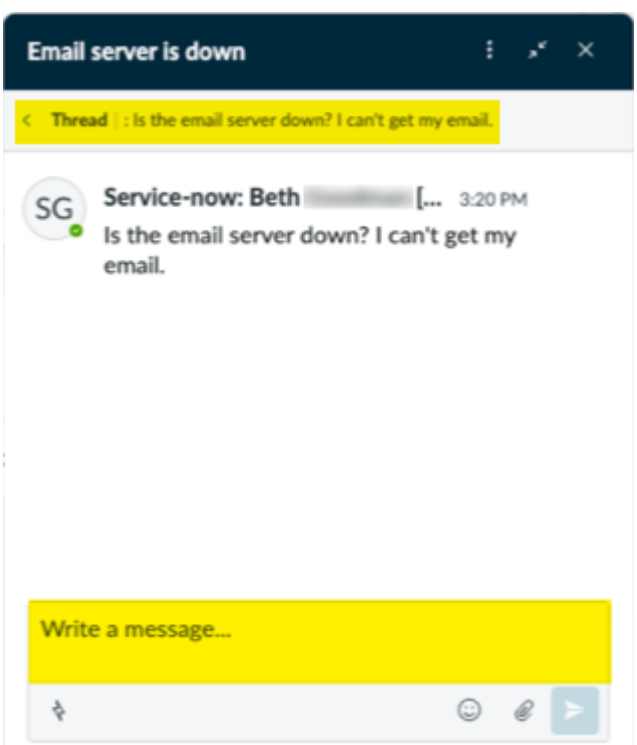
Traduction automatique

© 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.

1. Sélectionnez la flèche de réponse (icône de) en regard du message auquel vous souhaitez répondre :



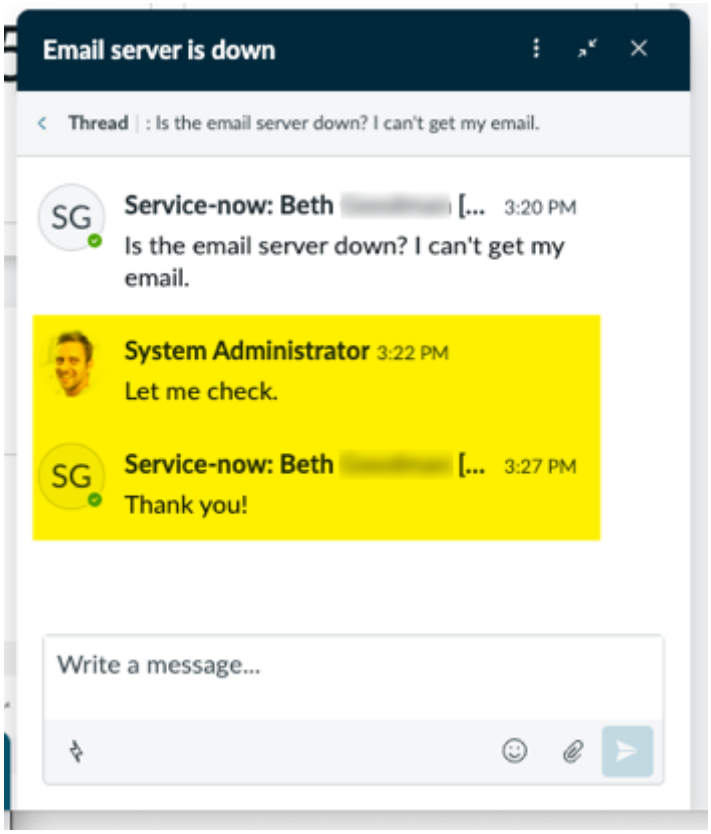
2. Le panneau affiche « Thread » suivi du sujet de discussion. Tapez votre message dans la zone de saisie de texte :



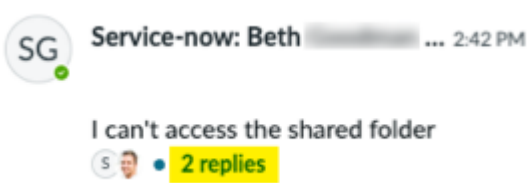
3. Sélectionnez la flèche d'envoi (icône)
4. Vos messages apparaissent sous le message parent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la réponse de thread comporte plusieurs messages, vous pouvez les développer pour afficher tous les messages ou vous pouvez les réduire et le nombre de messages s'affiche à la place.



Remarque :
Si vous supprimez un message avec des réponses de thread, un avertissement s'affiche pour vous informer que toutes ses réponses de thread seront également supprimées.

Flux d'activité et Barre latérale

Pour permettre aux agents de publier Barre latérale des 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 la section 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.

Installation et configuration Barre latérale

Les Barre latérale paramètres de configuration sont disponibles via l'onglet Barre latérale sous **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**. Pour obtenir des instructions, consultez Installer Barre latérale. Après Barre latérale l'installation, consultez la rubrique Configurer Barre latérale pour obtenir des instructions sur la configuration des paramètres d'administration.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur l'utilisation Barre latérale, consultez la rubrique Utiliser Barre latérale .

Les principales Barre latérale caractéristiques 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
- Discussions favorites
- Panneau d'informations de discussion
- Suggestions des participants à la discussion
- Actions rapides
- Intégration au flux d'activité
- Intégration à Recherche IA
- Glisser-déposer le partage de fichiers
- Emojis
- Mention d'un utilisateur avec @

Utilisation de Barre latérale and Microsoft Teams

Une fois Barre latérale les applications Microsoft Teams intégrées et intégrées, les utilisateurs des deux applications peuvent collaborer les uns avec les autres. Pour plus d'informations sur l'intégration Barre latérale à , reportez-vous à Microsoft Teams la section 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 latérale la section Séparation de domaine et barre latérale.

En savoir plus

Pour en savoir plus, consultez le cours Now Learning dans la barre latérale.

Flux d'activité dans Barre latérale

S'il Barre latérale est intégré au flux d'activité, vous pouvez créer des liens vers des discussions et publier des messages de discussion directement dans l'enregistrement connexe en tant qu'enregistrement de flux d'activité.

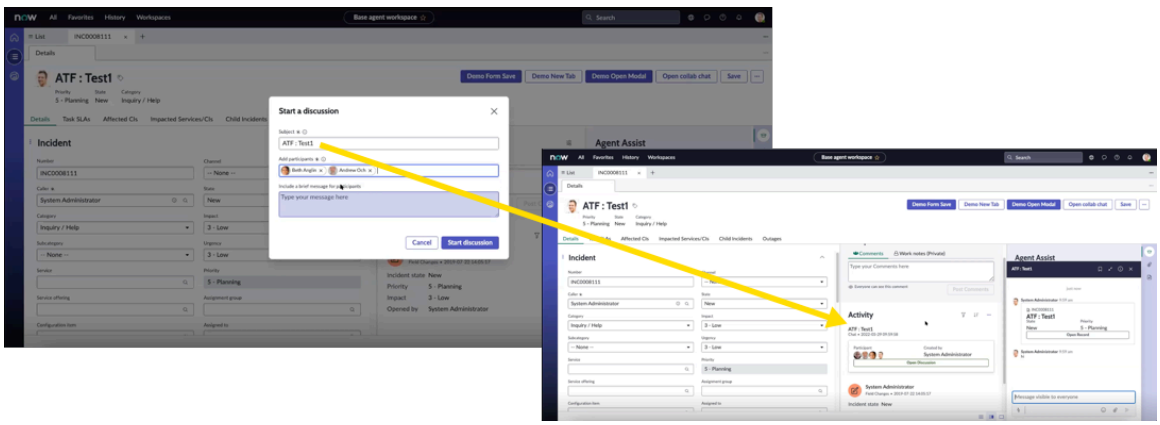
Remarque :
Barre latérale et les tuiles de discussion ne sont disponibles qu'avec Next Experience et non dans Interface utilisateur principale.

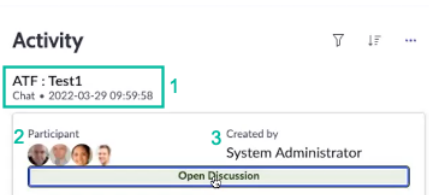
Traduction automatique

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

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 des informations générales sur les flux d'activité, consultez Flux d'activité .

Lorsque vous démarrez une Barre latérale discussion, une tuile correspondant à la discussion est automatiquement ajoutée au flux d'activité.





Mosaïque de barre latérale

1	Barre latérale Nom de discussion, type de conversation, date/heure de début de la discussion.
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.

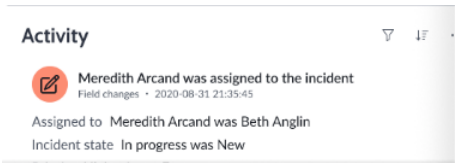
La carte d'enregistrement principale apparaît dans le cadre du flux d'activité et affiche les éléments suivants :

- ID d'enregistrement
- Description brève
- Type
- État
- Affecté à

Traduction automatique

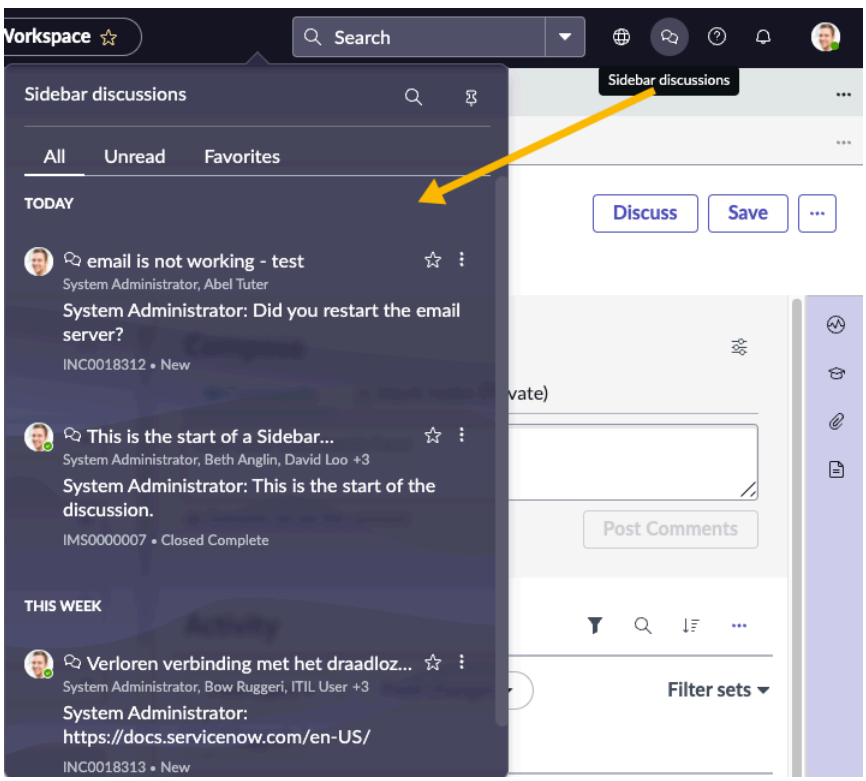
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Lien qui ouvre l'enregistrement
- Priorité (pour les cartes d'enregistrement basées sur des tâches)



Démarrage d'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 de non-prestataire n'ont pas accès à l'enregistrement et n'ont pas accès à la vignette de conversation, comme pour les notes de travail.

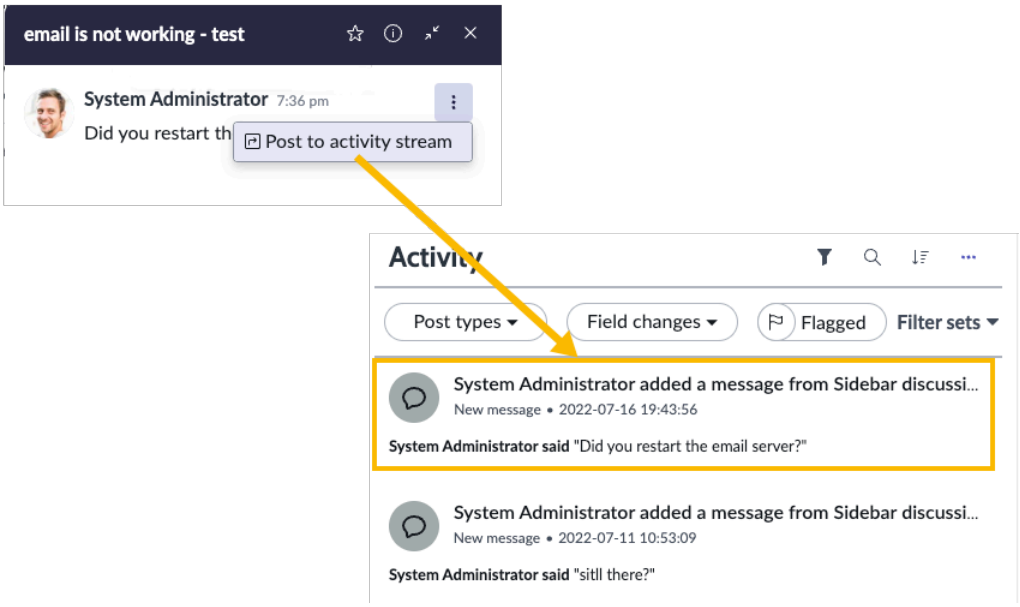


Poster un message

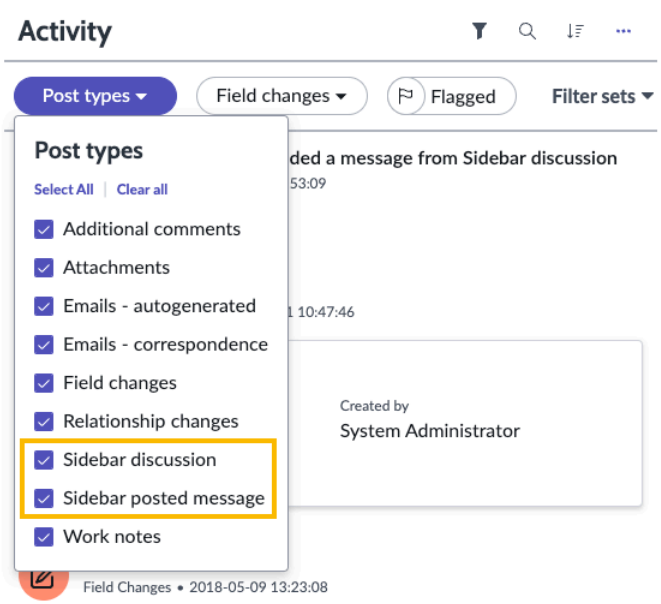
Vous pouvez sélectionner n'importe quel message dans le panneau de Barre latérale discussion et le publier dans le flux d'activité. Lorsque vous publiez un message de la Barre latérale discussion sur le flux d'activité des enregistrements primaires, les informations les plus importantes sont directement liées à l'enregistrement. Cela vous permet d'accéder à des conversations collaboratives à partir d'un enregistrement afin de vous ajouter à la discussion et d'afficher l'historique 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 Barre latérale les messages publiés dans le flux d'activité n'apparaissent pas, assurez-vous que la **discussion Sidebar** et le **message publié** dans la barre latérale sont sélectionnés dans le filtre de flux d'activité.

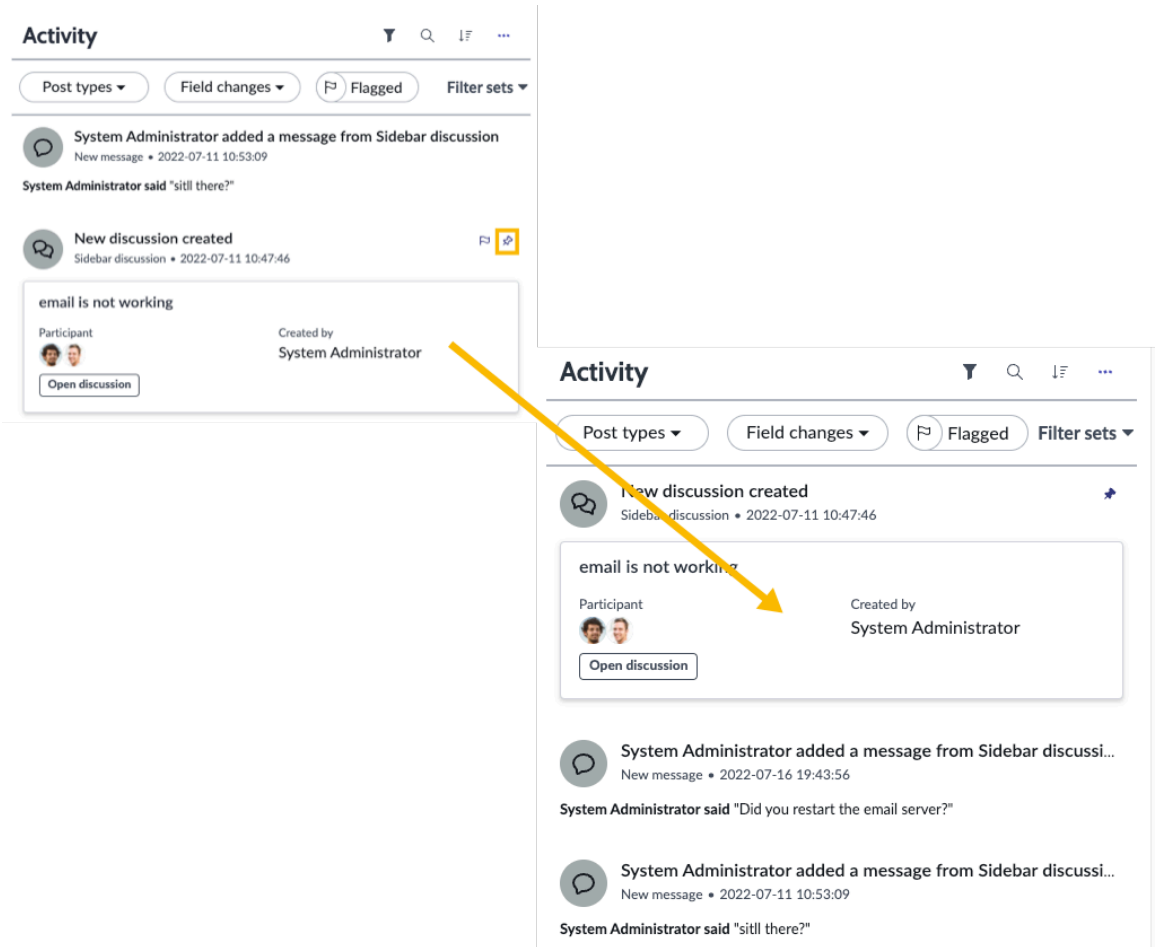


Épingler une vignette de discussion

Pour épingler une vignette de discussion dans le flux d'activité, sélectionnez l'icône d'épingle pour épingler une vignette de discussion dans le 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.



Modifier ou supprimer un message dans Barre latérale

Si vous modifiez un message dans une Barre latérale discussion qui a déjà été publiée dans le flux d'activité, toutes les modifications que vous avez apportées au message sont répercutées dans le flux d'activité.

Si vous avez publié un message avec une pièce jointe dans une Barre latérale discussion et que le message a déjà été publié dans le flux d'activité, toute modification apportée à la pièce jointe sera reflétée dans le flux d'activité. Par exemple, si vous publiez un message avec une pièce jointe dans une Barre latérale discussion et qu'il est publié dans le flux d'activité, puis que vous supprimez la pièce jointe et la remplacez par une autre, le flux d'activité affiche la nouvelle pièce jointe.

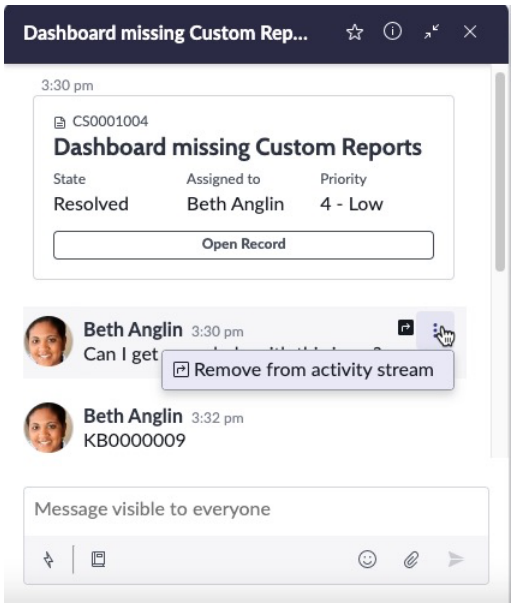
Si vous supprimez un message dans une Barre latérale discussion après que le message d'origine a déjà été publié dans le flux d'activité, le message est supprimé du flux d'activité.

Suppression d'un message du flux d'activité

Pour supprimer un message du flux d'activité, sélectionnez le menu **Actions supplémentaires** pour chaque bulle de messagerie instantanée au sein d'une Barre latérale discussion, puis sélectionnez **Supprimer du flux d'activité**.

Traduction automatique

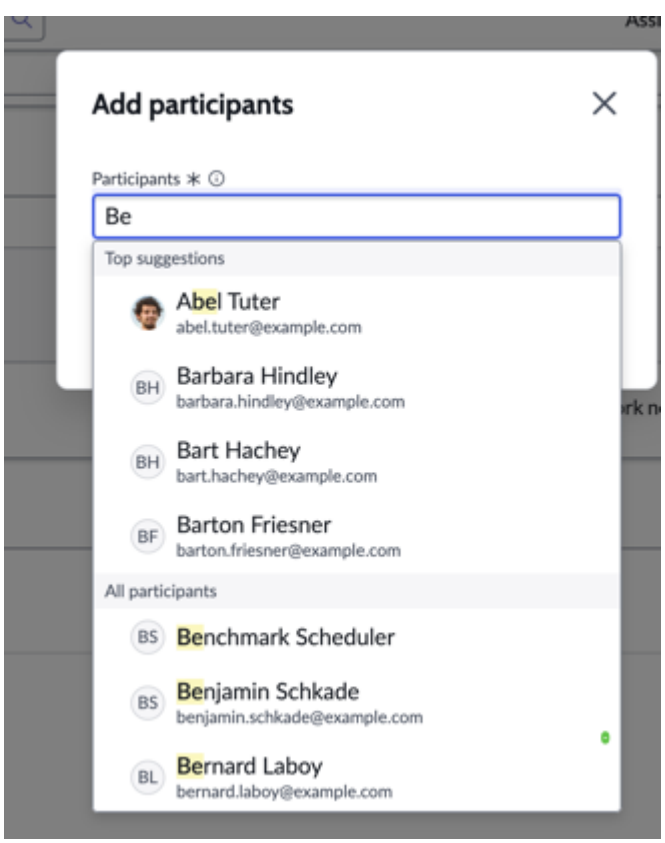
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés 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 qui peuvent être des ajouts 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 les « suggestions principales ». Les suggestions des participants incluent 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 ont les exigences suivantes :

- Conditions requises pour le module d'extension : pour accéder au service de suggestions de participants de base, vous devez télécharger le module d'extension Suggestions de participants (com.glide.sn_participant_suggestions). Les suggestions des participants ne sont optimisées que 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 des participants. Le module d'extension Suggestions des participants fonctionne conjointement avec le module d'extension Ensemble de fonctionnalités Sidebar/Omni-Experience Standard. Le module d'extension Suggestions des participants et le module d'extension Sidebar doivent être installés avant de pouvoir 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 du participant de base et non à un participant tiers suggérant des services.

Configurer Barre latérale

Installez et configurez Barre latérale de manière à ce 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 Teams.

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 ressources sur lesquelles il n'est pas installé et aux espaces de travail personnalisés sur lesquels vous devez l'activer Barre latérale sur une ressource.

4. Configurez la requête de membre de Sidebar.

   La configuration de la requête de Barre latérale membre entraîne le pré-remplissage de la liste des participants sur l'écran de discussion Démarrer une barre latérale.

5. Permettez Barre latéraleMicrosoft Teams aux utilisateurs de communiquer entre eux en intégrant les applications :

   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 le droit 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 **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Pour rechercher l'application, saisissez l'ensemble Barre latéralede fonctionnalités standard omni-expérience 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 Store notes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer 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 sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
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 Recherche IA [KB0867751].

Configurer Barre latérale

L'activation des suggestions des participants dans Barre latérale affiche une liste d'utilisateurs compétents qui peuvent vous aider à résoudre le problème. Après avoir activé les suggestions des participants, vous pouvez configurer qui décide de Barre latérale l'utilisateur compétent et quels groupes y ont accès. Après l'installation Barre latérale, activez 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.

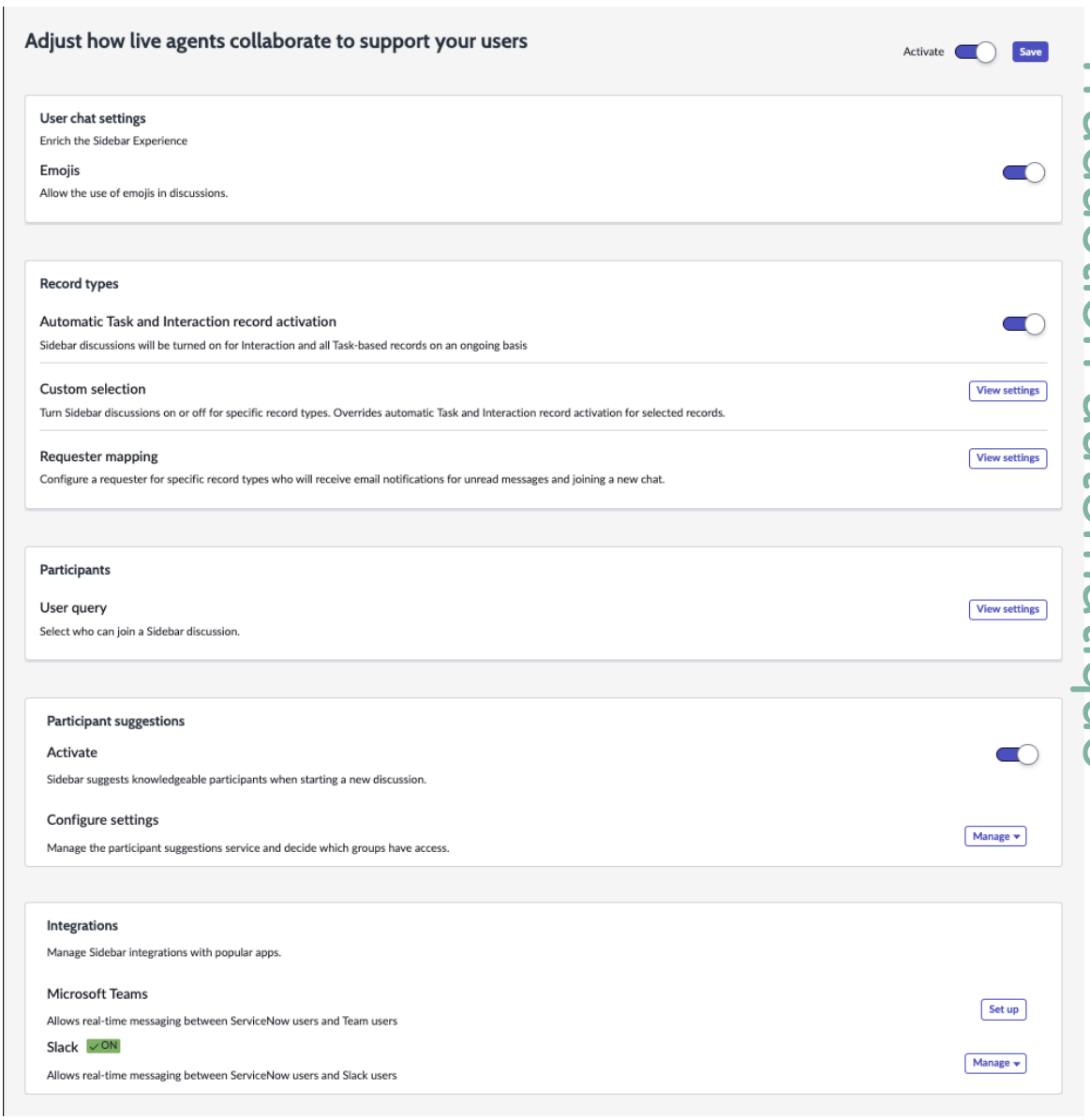
configurez Barre latérale afin que les agents puissent collaborer avec d'autres personnes pour résoudre les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Barre latérale** dans le menu de gauche.
   L'écran Barre latérale de configuration intitulé « Ajuster la façon dont les agents actifs collaborent pour aider vos utilisateurs » s'affiche.
3. Activez Barre latérale l'option **Activer** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
   L'écran avec les options de configuration s'affiche Barre latérale .



4. Configurez les options.

Traduction automatique

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

Paramètres utilisateur de la messagerie instantanée

Champ	Description
Emojis	Faites glisser le commutateur pour activer ou désactiver les emojis.

Types d'enregistrements

Champ	Description
Activation automatique des enregistrements de tâches et d'interactions	Faites glisser le commutateur pour activer Barre latérale les discussions pour les enregistrements basés sur des interactions et des tâches.
Sélection personnalisée	Sélectionnez **Afficher les paramètres** pour afficher l'écran Barre latérale Tables activées.
Mappage de demandeur	Sélectionnez **Afficher les paramètres** pour afficher l'écran de mappage du demandeur de Collaboration Chat. Le demandeur est la personne qui demande l'enregistrement et toute mise à jour concernant les messages non lus dans les discussions connexes Barre latérale sera envoyée au demandeur.

Participants

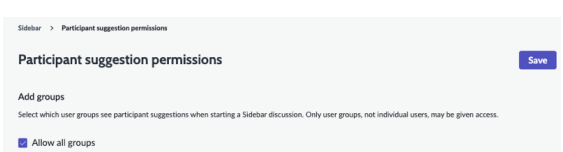
Champ	Description
Requête utilisateur	Si vous sélectionnez **Visualiser les paramètres** , l'une des listes suivantes s'affiche : ○ Utilisateurs qui sont automatiquement préremplis pour que l'agent les ajoute à une discussion ○ Utilisateurs qui s'affichent lorsque l'agent recherche des participants à 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 qui peuvent être utiles dans 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.

Champ	Description
	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 des suggestions des participants et les listes connexes. ○ Afficher les autorisations : affiche la page Autorisations des suggestions des participants dans laquelle vous pouvez configurer l'affichage des suggestions des participants 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.

Intégrations

Champ	Description
Microsoft Teams	S'il Barre latérale n'est pas déjà intégré Microsoft Teamsà , 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, voir Gérer les Microsoft Teams autorisations)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ 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 sélectionnez Supprimer si vous souhaitez supprimer l'intégration.
Slack	S'il Barre latérale n'est pas déjà intégré Slackà , sélectionnez **Configurer** pour configurer les options pour la première fois. S'il Barre latérale a déjà été intégré à Slack, la liste déroulante Gérer s'affiche. Sélectionnez une option de configuration : ○ Afficher la configuration ○ Supprimer : si vous sélectionnez cette option, un message d'avertissement s'affiche indiquant que l'intégration entre Barre latérale et Slack sera supprimée. Sélectionnez Annuler si vous ne souhaitez pas supprimer l'intégration ou sélectionnez Supprimer si vous souhaitez supprimer l'intégration.

Barre latérale peut être intégré à l'un ou l'autre Microsoft Teams ou Slack, il ne peut pas être intégré aux deux en même temps. Le système de messagerie actuellement intégré Barre latérale est indiqué par l'icône ON) en regard de celui-ci.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Barre latérale Mappage de demandeur

Créez un mappage de demandeur pour définir l'utilisateur demandeur d'un enregistrement. Ce demandeur est utilisé pour identifier le contact principal d'un enregistrement et Barre latérale envoie une notification par e-mail au demandeur lorsqu'il a des messages non lus dans ses discussions au cours des dernières 24 heures.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Renseignez les champs suivants de l'écran Mappage du demandeur de Collaboration Chat :

Champ	Description
Actifs	Active l'enregistrement de mappage du demandeur.
Héritage	Étend et applique la fonctionnalité aux tables enfants.
Table	Table à laquelle le mappage du demandeur doit être appliqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Ordre de la configuration. Vous pouvez définir plusieurs configurations de mappage de demandeur pour une seule table. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.
Demandeur	Demandeur d'un enregistrement.
Domaine	Domaine pour l'enregistrement.

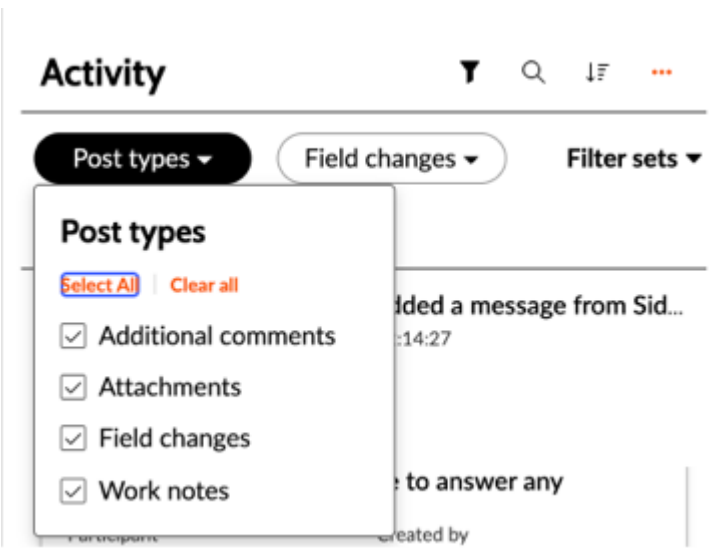
Intégration Barre latérale et flux d'activité

Pour que les agents publient des Barre latérale discussions dans le flux d'activité, il Barre latérale doit être intégré 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 post, vous devez les ajouter.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Liste des types de publication sans Barre latérale options :



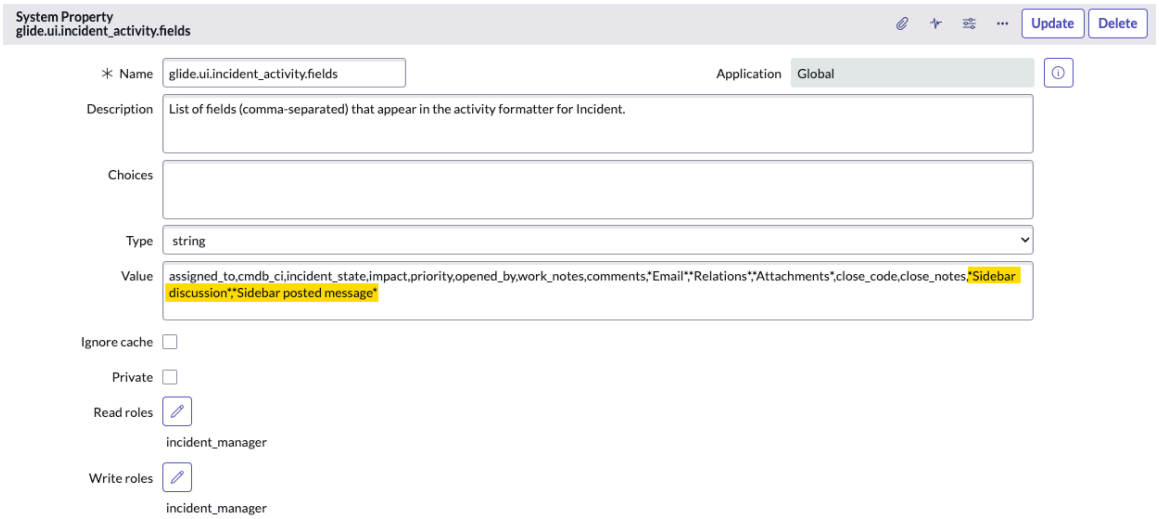
Procédure

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. champs où {table_name} est le nom de la table d'enregistrement parente.
   b. Si l'enregistrement du 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.

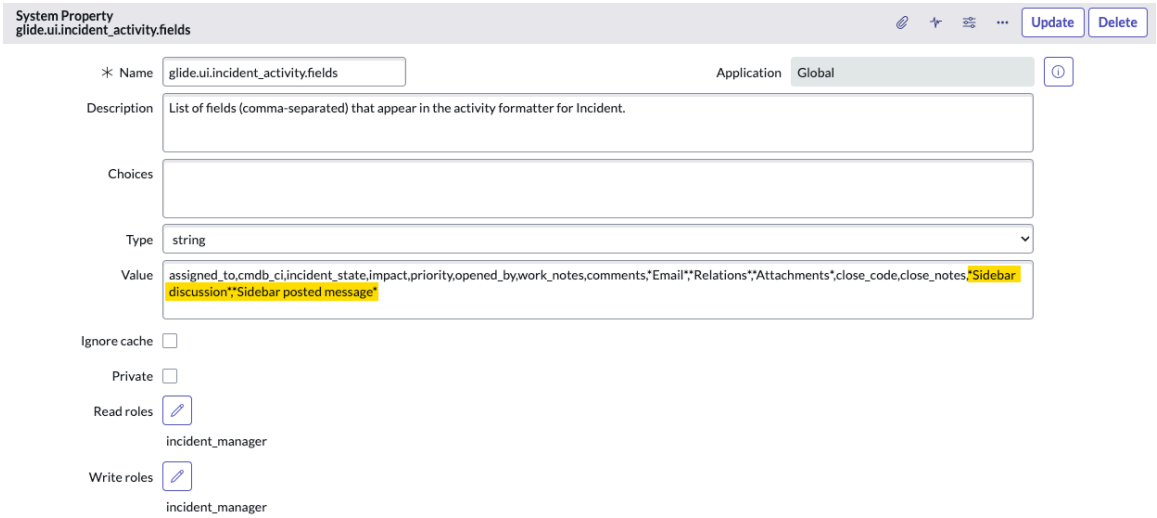
barre latérale. Si ce n'est pas le cas, ajoutez une **discussion dans la barre latérale** et le **message publié** dans la barre latérale à la fin de la valeur existante.



2. Si Barre latérale a été ajouté manuellement pour un enregistrement dans un espace de travail :
   a. Recherchez glide.ui dans le fichier sys_properties . {table_name}_activity. champs où {table_name} est le nom de la table d'enregistrement parente.
   b. Si l'enregistrement du 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 une **discussion dans la barre latérale** et le **message publié** dans la barre latérale à la fin de la valeur existante.

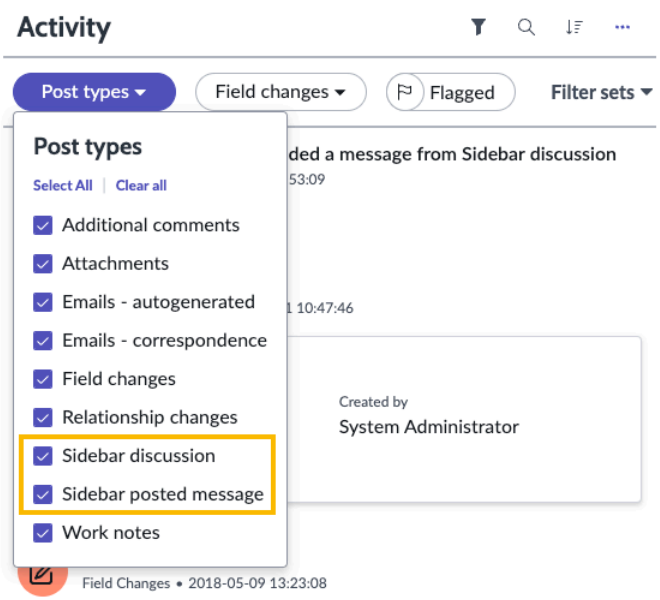
Traduction automatique

© 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.



c. Si l'enregistrement du 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 l'utiliser Barre latérale, vous devez ajouter le bouton **Discuter** aux ressources sur lesquelles il n'est pas installé automatiquement et aux espaces de travail personnalisés sur lesquels vous devez l'activer Barre latérale sur une ressource. Après avoir ajouté le bouton **Discuter** , vous pouvez créer des Barre latérale discussions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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 :

Traduction automatique

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

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 du 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, société principale, crédit de service

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 **Tous** > **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 saisissez incident dans le champ de recherche.



4. Sélectionnez le résultat de recherche portant 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 périmètre correct de l'application.

   Example
   Par exemple, utilisez l'application principale d'espace de travail configurable d'optimisation de la main d'œuvre pour Manager Workspace Actions.
6. Sélectionnez l'onglet Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX.
7. Créez un nouvel enregistrement ou modifiez-en un 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.

- 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 actifs 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 renseignés 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 ces informations :

Champ	Valeur
Nom	Ouvrir la messagerie instantanée de collaboration
Étiquette	Discuter
Action	Ouvrez 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 Ouvrir l'action de la messagerie instantanée 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 des actions de formulaire UX pour Barre latérale les discussions, assurez-vous de lier 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 de l'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 d'actions de formulaire UX pour Barre latérale les discussions, assurez-vous de lier les éléments appropriés aux actions en fonction de la valeur de l'étiquette.

8. Dans le champ de navigation de filtre, saisissez sys_us_form_action_layout.list.

9. Filtre pour 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 la messagerie instantanée 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 Ouvrez le chat de collaboration pour une tâche ou pour une 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 les tables autres que Tâche 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 Tâche, procédez comme suit pour ajouter le bouton Discuter à la mise en page.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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 création de modal de la messagerie instantanée de collaboration.
3. Sélectionnez le résultat d'enregistrement que vous souhaitez modifier.
4. Dans Ouvrir l'affectation d'action de modal Créer une messagerie instantanée de collaboration, faites défiler 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 nouveau mappage d'événements du complément UX en copiant toutes les valeurs de champ du niveau de base Ouvrez la création d'enregistrement de la messagerie instantanée de collaboration, y compris 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 que le macroponent UX soit utilisé 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 Barre latérale requête de membre préremplit la liste des participants sur l'écran de discussion Démarrer une barre latérale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Dans le menu de la page Expérience administrateur CI, sélectionnez Barre latérale.
   L'écran Barre latérale des paramètres intitulé « Ajuster la façon dont les agents actifs collaborent pour prendre en charge vos utilisateurs » s'affiche.
3. Dans la section Participants de l'écran des Barre latérale paramètres, sélectionnez **Afficher les paramètres**.
   L'écran Barre latérale Requête de membre s'affiche.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour modifier une requête existante, sélectionnez son nom.
   - Pour créer une requête, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs :

Champ	Description
Nom	Demande de nom de membre.
Actifs	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. ○ Rechercher : ajoutez uniquement les 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 générateur de conditions. ○ Avancé : spécifiez une condition scriptée JavaScript.
Table de condition	S'affiche si vous avez sélectionné **Simple** pour le mode Condition. Dans la liste déroulante, sélectionnez la table.
Condition	S'affiche si vous avez sélectionné **Simple** pour le mode 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 générateur 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 latérale permet Microsoft TeamsBarre latérale aux utilisateurs et Microsoft Teams aux utilisateurs de communiquer entre eux à partir de leurs plateformes respectives.

Monétisation par Microsoft

L'intégration Barre latérale-Microsoft Teams est disponible en tant que fonctionnalité standard ServiceNow , mais Microsoft vise à monétiser toute utilisation de leur Microsoft Teams API en fonction d'un tarif par message :

- Les frais s'appliquent chaque fois que l'API Microsoft Teams est appelée. Des frais s'appliquent pour les messages envoyés par votre ServiceNow instance vers Microsoft Teams et vice versa.
- Les frais ne s'appliquent pas aux actions « moyen à 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.
- Pour réduire le nombre d'appels d'API à Microsoft Teams, l'intégration du système Barre latéraleMicrosoft Teams de base nécessite au moins un participant est un utilisateur externe uniquement (un utilisateur qui n'a pas d'enregistrement sys_user correspondant). Si vous souhaitez modifier le comportement de base de ce système, consultez Gérer les Microsoft Teams autorisations pour en savoir plus sur l'ajout de l'utilisateur interne ou du groupe dont il fait partie.

Microsoft facture les ServiceNow 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 .

Traduction automatique

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

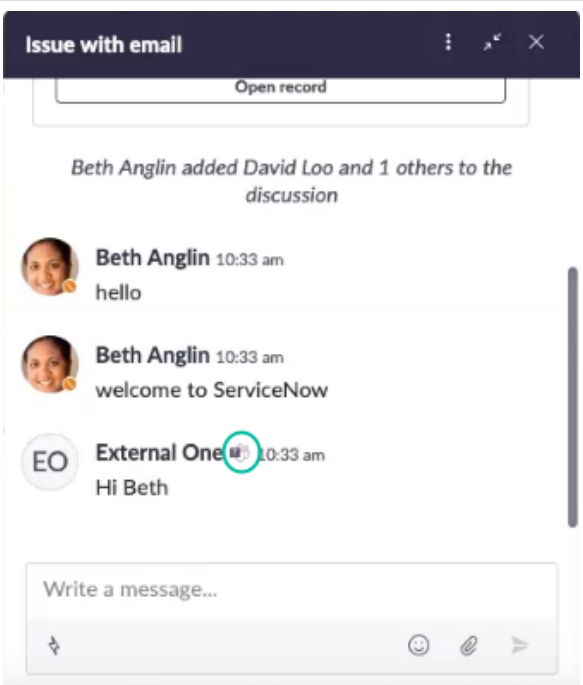
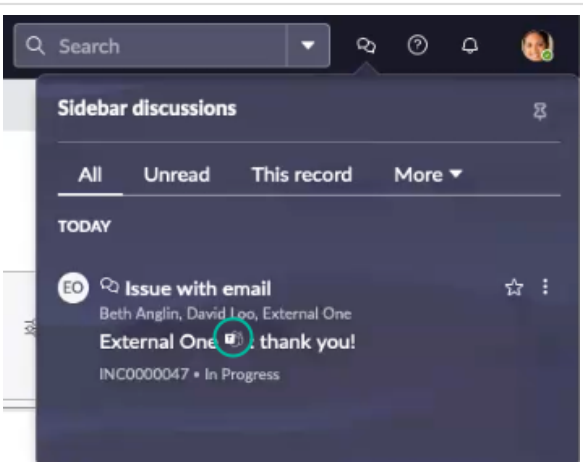
Authentification des Barre latérale utilisateurs dans Microsoft Teams

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 a un Microsoft Teams compte. Cette authentification garantit que peut Microsoft Teams créer un chat de groupe qui inclut le compte de Microsoft Teams l'utilisateurBarre latérale. Si l'utilisateur Barre latérale a un Microsoft Teams compte mais n'est pas connecté, il est invité à se connecter.

Différenciation entre Barre latérale les utilisateurs et Microsoft Teams

Pour différencier Barre latérale les utilisateurs des Microsoft Teams utilisateurs, une Microsoft Teams icône s'affiche à côté des Microsoft Teams noms des utilisateurs. Cette icône est visible dans les fenêtres de discussion et les résultats de recherche, mais n'apparaît pas dans le flux d'activité.

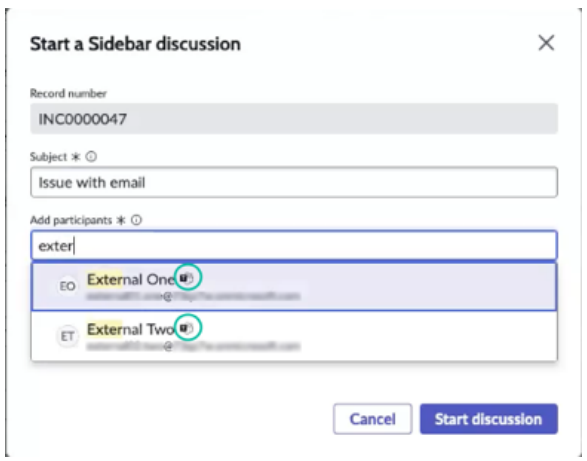
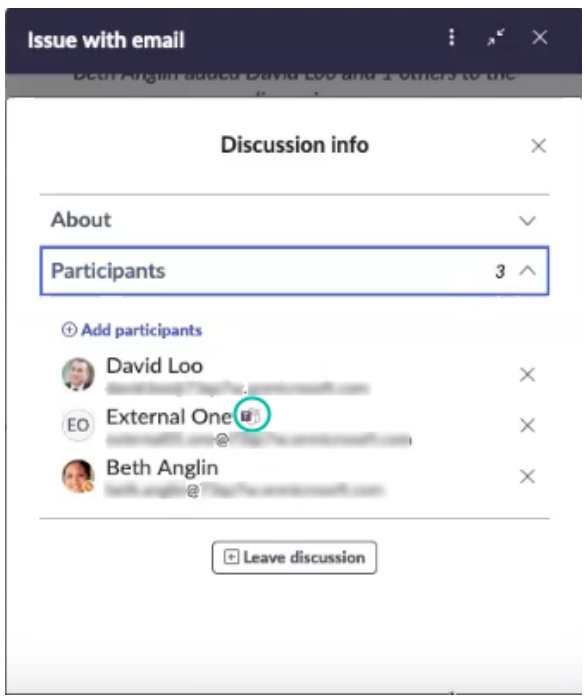
Exemples avec Microsoft Teams icône

Fenêtre de discussion avec Microsoft Teams icône	
Onglet Tout dans 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 l'icône en regard des résultats de la recherche	
Fenêtre d'informations de discussion avec Microsoft Teams icône	

Ajout d'utilisateurs à une discussion

Barre latérale Les utilisateurs peuvent entrer le nom partiel ou complet d'un utilisateur qu'ils souhaitent ajouter à la discussion. Si l'utilisateur existe dans le système, son nom apparaît et peut être sélectionné pour être ajouté à la discussion. Les utilisateurs qui ont accès à Microsoft Teams , mais qui ne le sont pas ServiceNow , peuvent être identifiés par le Microsoft Teams logo dans leur image d'avatar. Microsoft Teams Les utilisateurs peuvent ajouter des participants à la discussion en les ajoutant au chat de groupe sur Microsoft Teams. Cela ajoute automatiquement ces utilisateurs à la discussion dans Barre latérale.

Remarque :
Un maximum de 250 utilisateurs peut être ajouté à un Microsoft Teams chat de groupe.

Envoi de messages entre Barre latérale et Microsoft Teams

Après Barre latérale et Microsoft Teams sont intégrés, vous pouvez envoyer ces types de messages entre les deux 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.

- Messages en texte brut
- Messages avec emojis
- Messages avec URL
- Messages avec pièces jointes

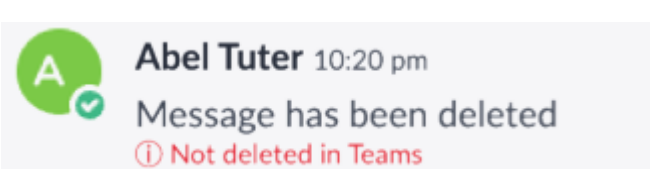
Les actions effectuées dans la discussion sont reflétées dans et Barre latérale les actions effectuées dans Microsoft Teams sont reflétées dans Barre latérale.Microsoft Teams Si vous répondez à un message dans une Microsoft Teams discussion de groupe, le message s'affiche dans Barre latérale mais il ne s'affiche pas en réponse au message d'origine.

Des messages d'erreur s'affichent dans les situations suivantes :

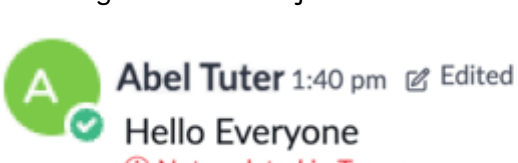
- S'il Barre latérale n'est pas en mesure de remettre un message à un Microsoft Teams utilisateur, le message « Non remis dans Teams » s'affiche. Selon la configuration des notifications de Barre latérale message d'erreur, le message s'affiche uniquement à l'utilisateur Barre latérale qui a envoyé le message ou à tous les Barre latérale utilisateurs de la discussion.



- Si vous supprimez un message que Barre latéraleMicrosoft Teams vous avez précédemment envoyé, mais Microsoft Teams que vous ne parvenez pas à le 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 parvenez pas à le mettre à jour, le message « Non mis à jour dans Teams » s'affiche.



Les réponses apportées aux messages dans Microsoft Teams sont affichées sous forme de réponses au(x) message(s) correspondant(s) dans Barre latérale.

Suppression des utilisateurs d'une discussion

Barre latérale Les utilisateurs peuvent retirer un Microsoft Teams utilisateur d'une Barre latérale discussion. Lorsqu'un Microsoft Teams utilisateur est supprimé d'une discussion Barre latérale et Microsoft Teams que les utilisateurs voient un message indiquant qu'il a été supprimé de la discussion. Une fois qu'un Microsoft Teams utilisateur a été supprimé de la discussion, 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.

peut toujours accéder à la messagerie instantanée Microsoft Teams de groupe et consulter les messages plus anciens, mais il ne peut plus participer à la discussion. Si un Microsoft Teams utilisateur quitte une discussion de lui-même, les deux Barre latérale utilisateurs voient Microsoft Teams 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 discussion de Microsoft Teams groupe. Dans la messagerie instantanée de Microsoft Teams groupe, l'utilisateur ne recevra que les messages envoyés une fois que l'administrateur l'a autorisé à recevoir Microsoft Teams des discussions de groupe.

ServiceNow Accès de aux Microsoft Teams messages de

ServiceNow L'accès de aux groupes de discussion et aux Microsoft Teams messages est limité à ceux générés dans le cadre de l'intégration Barre latérale de AND Microsoft 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.

Traduction automatique

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

Initial configuration



1. Admin activates the Sidebar-Teams integration.



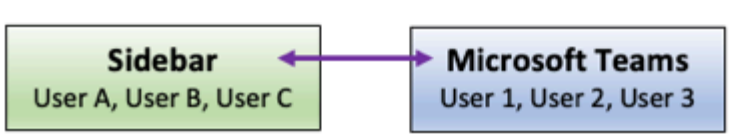
2. Admin deactivates the Sidebar-Teams integration.
3. Sidebar User A is removed from the discussion on Sidebar.
4. Teams User 3 is removed from the Teams group chat and User 4 is added to the Teams group chat.



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).



Séparation de domaine avec Barre latérale:Microsoft Teams intégration

Si Barre latérale est intégré à Microsoft Teams, Séparation de domaine n'est pas prise en charge sur l'instance Microsoft Teams . Par conséquent, le bouton Microsoft Teams**Configurer** est désactivé sur la page Paramètres. Par exemple, si vous avez configuré deux domaines mais ServiceNow 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

Activez les conversations entre Barre latérale et les utilisateurs en intégrant Barre latérale à Microsoft TeamsMicrosoft Teams.

Suivez ces étapes pour intégrer Barre latérale et Microsoft Teams.

Remarque :

Certaines ressources ci-dessous nécessitent que vous vous connectiez à des sites tels que ServiceNow University, Now Create ou ServiceNow Community. Si la ressource attendue ne se charge pas, veuillez vous connecter et essayer d'accéder à nouveau à la ressource.

Traduction automatique

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

1. Installez l'application du magasin 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 à Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **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 d'activation pour autoriser ou empêcher Microsoft Teams les utilisateurs de participer à des Barre latérale discussions.
   - Lorsque cette option est activée, Microsoft Teams les utilisateurs qui avaient précédemment accès Barre latérale à retrouveront l'accès et tous les Microsoft Teams utilisateurs nouvellement inclus auront accès à Barre latérale.
   - Lorsque cette option est désactivée :
     - Microsoft Teams Les utilisateurs qui avaient auparavant accès à Barre latérale n'auront 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 Teams discussion de groupe, mais aucun message envoyé dans ces discussions de groupe ne sera envoyé 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 champs de Microsoft Azure portail nécessaires, consultez Utiliser le portail pour créer une application Azure AD .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 (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 aux Barre latérale conversations 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	Emplacement Microsoft Teams Web utilisé pour 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

Déterminez quels groupes ou utilisateurs peuvent accéder aux Barre latérale discussions dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez Barre latérale.
3. Dans la liste déroulante **Gérer** de la carte **Intégrations, sélectionnez Afficher les autorisations**.
   La page des Microsoft Teams autorisations s’affiche.
4. Sélectionnez l’onglet **Groupes** ou 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.

Onglet Groupes

Champ	Description
Filtrer par	Utilisez les champs de filtre pour limiter les utilisateurs à afficher dans la liste des 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 Barre latérale discussions dans Microsoft Teams.
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 à afficher dans la liste des groupes disponibles.
Bouton Appliquer le filtre	Sélectionnez **Appliquer un filtre** pour limiter les utilisateurs de la liste Utilisateurs disponibles à l'aide des champs de filtre.
Utilisateurs disponibles	Sélectionnez les utilisateurs qui peuvent accéder aux Barre latérale discussions dans Microsoft Teams.
Utilisateurs sélectionnés	Liste des utilisateurs autorisés à accéder aux Barre latérale discussions dans Microsoft Teams. Pour supprimer l'accès, sélectionnez X en regard du nom d'utilisateur.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Barre latérale et Slack

Barre latérale permet SlackBarre latérale aux utilisateurs et Slack aux utilisateurs de communiquer entre eux à partir de leurs plateformes respectives.

L'intégration du système Barre latéraleSlack de base nécessite au moins un participant est un utilisateur externe uniquement (un utilisateur qui n'a pas d'enregistrement de sys_user 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.

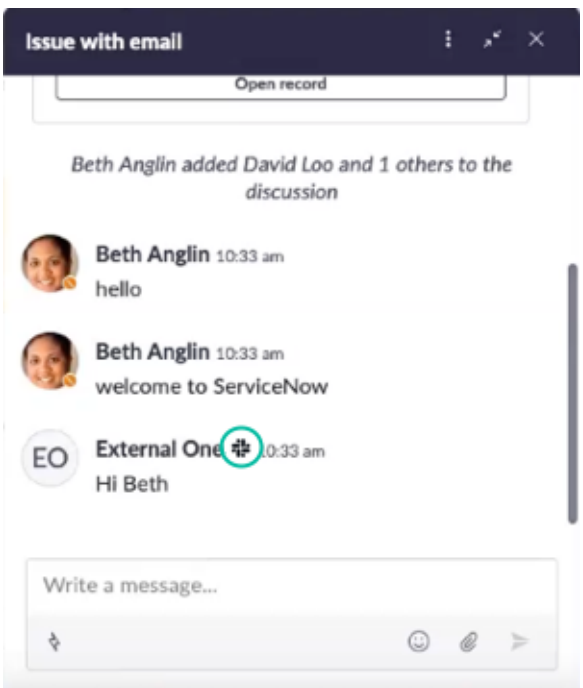
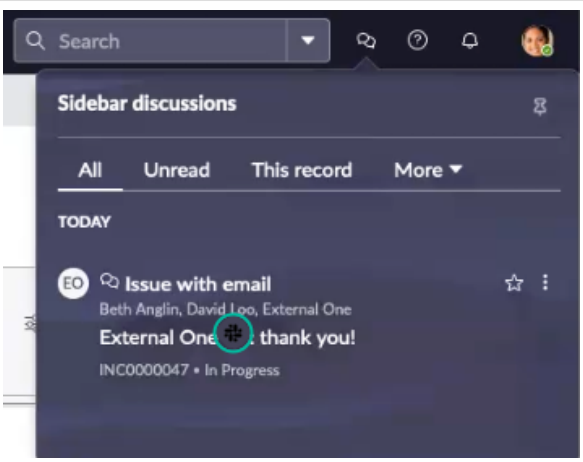
Authentification des Barre latérale utilisateurs dans Slack

Un Barre latérale utilisateur doit déjà avoir un Slack compte pour communiquer avec un Slack utilisateur. Slack Authentifie chaque Barre latérale utilisateur pour confirmer qu'il a un Slack compte. Cette authentification vérifie que Slack peut créer une messagerie instantanée de canal privé qui inclut le compte de Slack l'utilisateurBarre latérale. Si l'utilisateur Barre latérale a un Slack compte mais n'est pas connecté, il est invité à se connecter.

Différenciation entre Barre latérale les utilisateurs et Slack

Pour différencier Barre latérale les utilisateurs des Slack utilisateurs, une Slack icône (s'affiche à côté des Slack noms des utilisateurs. Cette icône est visible dans les fenêtres de discussion et les résultats de recherche, mais n'apparaît pas dans le flux d'activité.

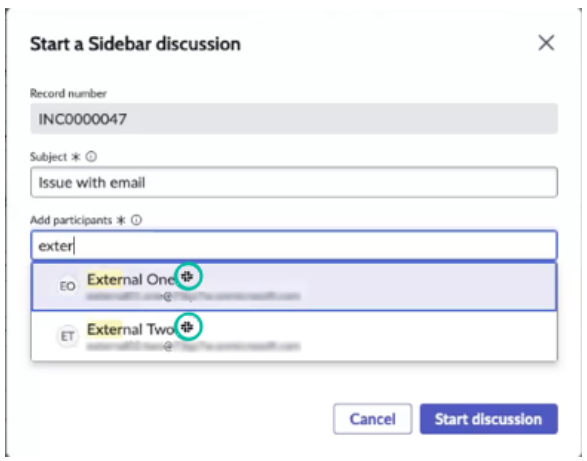
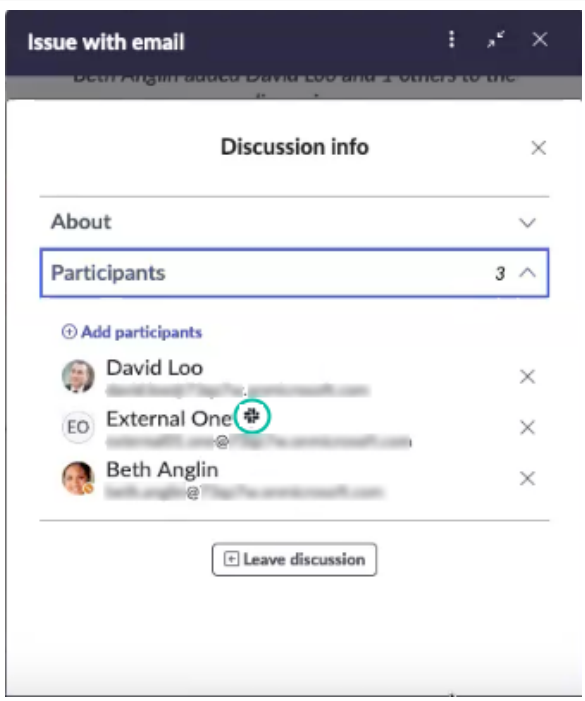
Exemples avec Slack icône

Fenêtre de discussion avec Slack icône	
Onglet Tout dans la fenêtre de discussion avec Slack 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 Slack icône (suite)

Fenêtre de discussion avec Slack l'icône en regard des résultats de la recherche	
Fenêtre d'informations de discussion avec Slack icône	

Ajout d'utilisateurs à une discussion

Barre latérale Les utilisateurs peuvent entrer le nom partiel ou complet d'un utilisateur qu'ils souhaitent ajouter à la discussion. Si l'utilisateur existe dans le système, son nom apparaît et peut être sélectionné pour être ajouté à la discussion. Les utilisateurs qui ont accès à Slack , mais qui ne le sont pas ServiceNow , peuvent être identifiés par le Slack logo dans leur image d'avatar. Slack Les utilisateurs peuvent ajouter des participants à la discussion en les ajoutant au chat de groupe sur Slack. Cela ajoute automatiquement ces utilisateurs à la discussion dans Barre latérale.

Remarque :
Un maximum de 250 utilisateurs peut être ajouté à un Slack canal privé.

Synchronisation Barre latérale et Slack utilisateurs

Si Barre latérale et Slack sont intégrés, une tâche s'exécute toutes les 30 minutes pour synchroniser les Barre latérale utilisateurs et Slack . Si l'adresse e-mail d'un Slack 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.

correspond à celle d'un Barre latérale utilisateur, l'utilisateur Slack est mappé à l'utilisateur Barre latérale .

Validation des messages

Les messages envoyés de à Barre latérale sont vérifiés à l'aide Slack du secret de Slack signature de .

Envoi de messages entre Barre latérale et Slack

Après Barre latérale et Slack sont intégrés, vous pouvez envoyer ces types de messages entre les deux applications :

- Messages en texte brut
- Messages avec images
- Messages avec emojis
- Messages avec URL
- Messages avec pièces jointes
- Messages avec liens vers des ServiceNow enregistrements

Les réponses apportées aux messages dans Slack sont affichées sous forme de réponses au(x) message(s) correspondant(s) dans Barre latérale.

Suppression des utilisateurs d'une discussion

Barre latérale Les utilisateurs peuvent retirer un Slack utilisateur d'une Barre latérale discussion. Lorsqu'un Slack utilisateur est supprimé d'une discussion Barre latérale et Slack que les utilisateurs voient un message indiquant qu'il a été supprimé de la discussion. Une fois qu'un Slack utilisateur a été supprimé de la discussion, il peut toujours accéder à la discussion Slack de groupe et consulter les messages passés, mais il ne peut plus participer à la discussion. Si un Slack utilisateur quitte une discussion de lui-même, les deux Barre latérale utilisateurs voient Slack un message indiquant que l'utilisateur Slack a quitté la discussion.

Historique des messages

Si l'administrateur active Slack 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 discussion de Slack groupe. Dans la messagerie instantanée de Slack groupe, l'utilisateur ne recevra que les messages envoyés une fois que l'administrateur l'a autorisé à recevoir Slack des discussions de groupe.

ServiceNow Accès de aux Slack messages de

ServiceNow L'accès de aux groupes de discussion et aux Slack messages est limité à ceux générés dans le cadre de l'intégration Barre latérale de AND Slack .

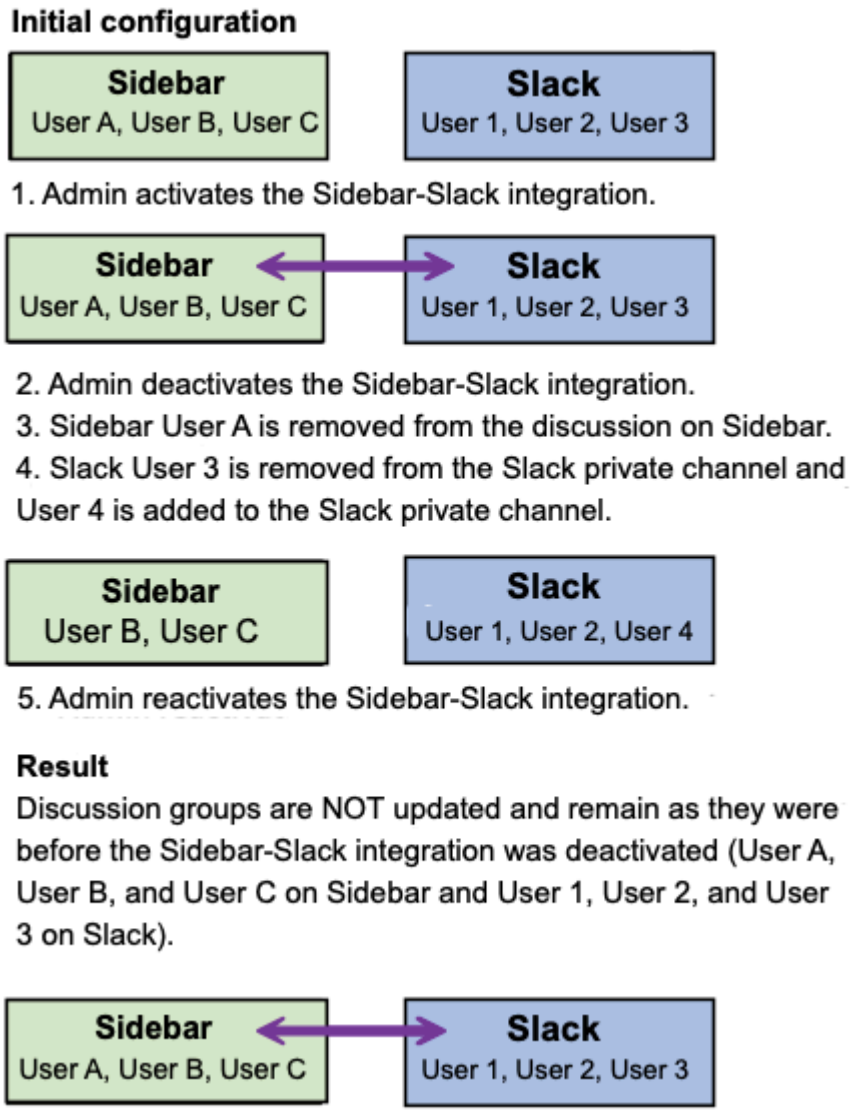
Synchronisation des participants

Les participants à la discussion ne sont pas synchronisés si l'intégration entre Barre latérale et Slack est modifiée plusieurs 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.

Exemple de synchronisation



Séparation de domaine avec Barre latérale et Slack intégration

Si Barre latérale est intégré à Slack, Séparation de domaine n'est pas prise en charge sur l'instance Slack . Par conséquent, le bouton Slack**Configurer** pour est inactif sur la page Paramètres. Par exemple, si vous avez configuré deux domaines mais ServiceNow 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 Slack

Activez les conversations entre Barre latérale et les utilisateurs en intégrant Barre latérale à SlackSlack.

Suivez ces étapes pour intégrer Barre latérale et Slack.

Remarque :
Certaines ressources ci-dessous nécessitent que vous vous connectiez à des sites tels que ServiceNow University, Now Create ou ServiceNow Community. Si la ressource attendue ne se charge pas, veuillez vous connecter et essayer d'accéder à nouveau à la ressource.

Traduction automatique

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

1. Configurer le Slack compte.
2. Ajouter des Slack utilisateurs.
3. Activer Slack à partir de ServiceNow.
4. Configurer l'abonnement à l'événement et l'URL Webhook.

Configurer le Slack compte

Configurez le Slack compte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Depuis le Slack programme développeur , connectez-vous à votre Slack compte développeur.
2. Sur le Slack tableau de bord, sélectionnez **Vos applications** dans le coin supérieur droit de l'écran.
3. Dans l'écran Vos applications, sélectionnez **Créer une application.**
4. Dans la boîte de dialogue Créer une application, sélectionnez **À partir de zéro**.
5. Dans la boîte de dialogue Nommer l'application et choisir l'espace de travail, renseignez les champs :
   - Nom de l'application : nom de l'application que vous allez créer. Notez le nom de l'application, car vous en aurez besoin dans les procédures restantes.
   - Choisissez un espace de travail dans lequel développer votre application : dans la liste déroulante, sélectionnez l'espace de travail dans lequel votre application résidera. Notez le nom de l'application, car vous en aurez besoin dans les procédures restantes.
6. Sélectionnez **Créer une application**.
7. Dans une fenêtre de navigateur, saisissez https://api.slack.com/apps et sélectionnez l'application que vous avez créée à l'étape 5.
8. Dans Paramètres, sélectionnez **OAuth et autorisations**.
9. Dans la boîte de dialogue URL de redirection, saisissez https://{instance_url}/oauth_redirect.do
10. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle URL directe**.
11. Ajoutez ces champs d'application OAuth à partir de la section Champ d'application T :ken de l'utilisateur.

Périmètre OAuth	Description
canaux :historique	Afficher des messages et d'autres contenus dans les canaux publics d'un utilisateur.
canaux :lecture	Afficher des informations de base sur les canaux publics dans un espace de travail.
canaux :écriture	Gérez les canaux publics d'un utilisateur et créez-en de nouveaux pour le compte d'un utilisateur.
canaux :écriture.invitations	Invitez des membres sur les canaux publics.
messagerie instantanée :écriture	Envoyer des messages au nom d'un utilisateur.
fichiers :écriture	Chargez, modifiez et supprimez des fichiers au nom 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.

Périmètre OAuth	Description
groupes :lecture	Afficher des informations de base sur les canaux privés d'un utilisateur.
groupes :écriture	Gérez les canaux privés d'un utilisateur et créez-en de nouveaux pour le compte d'un utilisateur.
groupes :écriture.invitations	Invitez des membres sur des canaux privés.
im :read	Afficher des informations de base sur les messages directs d'un utilisateur.
im :write	Démarrer des messages directs avec des personnes au nom d'un utilisateur.
mpin :lire	Afficher les informations de base sur les messages directs d'un groupe d'utilisateurs.
mpin :écrire	Commencez à envoyer des messages directs de groupe avec des personnes au nom d'un utilisateur.
utilisateurs :lecture	Afficher les personnes dans un espace de travail.
utilisateurs :lire.e-mail	Affichez les adresses e-mail des personnes dans un espace de travail.

12. Ajoutez ces champs d'application OAuth à partir de la section Champ d'application du jeton d'agent :

Périmètre OAuth	Description
utilisateurs :lecture	Afficher les personnes dans un espace de travail.
utilisateurs :lire.e-mail	Affichez les adresses e-mail des personnes dans un espace de travail.

Ajouter des Slack utilisateurs

Invitez des utilisateurs à Slack si les utilisateurs n'existent Slack pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans une fenêtre de navigateur, saisissez `<nom de l'espace de travail>/admin` où `<nom de l'espace de travail>` est le nom de l'espace de travail que vous avez spécifié lors de la création de l'application dans Configurer le Slack compte.
2. **Sélectionnez Inviter des personnes**.
3. Ajoutez les adresses e-mail des utilisateurs que vous souhaitez ajouter.
   Des e-mails seront envoyés aux utilisateurs invités.
4. Connectez-vous à l'e-mail de l'utilisateur et acceptez l'invitation.
5. Sélectionnez **Lancer** pour lancer le panneau de Slack messagerie instantanée.

Activer Slack à partir de ServiceNow

Assurez-vous que le champ d'e-mail des enregistrements utilisateur du système qui seront mappés aux Slack utilisateurs est correctement mis à jour. Cette opération doit

Traduction automatique

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

être effectuée avant l'exécution de la tâche planifiée qui synchronise les utilisateurs SlackServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Barre latérale**.
2. Dans la section Intégrations, sélectionnez **Configurer** pour Slack.
3. Sur la page de configuration de l'intégration Slack, renseignez les champs d'informations d'identification Slack :
   - ID client : ID associé à l'application que vous avez créée.
   - Secret client : secret client affecté automatiquement situé sur l'écran Informations d'identification de l'application Slack .
   - Secret de signature : secret de signature affecté automatiquement situé sur l'écran Informations d'identification de l'application Slack .
   - Jeton OAuth de l'utilisateur de bot : jeton affecté automatiquement situé sur l'écran Slack OAuth et autorisations. Ce champ doit commencer par xoxb.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_cs_collab_settings.list`.
6. Sur la page Paramètres de la messagerie instantanée de collaboration, vérifiez que Activer Slack est défini sur vrai et que Canal de Slack préférence est défini sur .

   Trouble?
   Si Activer Slack n'est pas défini sur vrai ou si le canal de préférence n'est Slack pas défini sur , désactivez-le, puis réactivez-le Slack.
7. Dans le filtre de navigation, saisissez `oauth_credential.list`.
8. Sur la page Informations d'identification OAuth, vérifiez qu'un nouvel enregistrement nommé Entité OAuth Slack de barre latérale existe.
   Il s'agit du jeton au niveau de l'application requis pour que la tâche planifiée s'exécute avec succès afin de synchroniser les utilisateurs.
9. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_cs_collab_provider_user_profile.list`.
10. Sur la page Profils de Collaboration Chat, vérifiez que Slack les utilisateurs ont été importés correctement.
11. Sélectionnez **Discuter** et ajoutez au moins un utilisateur externe (un Slack utilisateur qui n'a pas de ServiceNow compte).

Configurer l'abonnement à l'événement et l'URL Webhook

Configurez l'abonnement à l'événement et l'URL Webhook.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez l'application à partir de la Slack première étape.
2. Sélectionnez **Abonnements d'événements**.
3. Dans le champ URL de la demande, entrez l'URL de la demande.

Traduction automatique

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

Par exemple, saisissez `https://{instancename}/api/sn_oe_sfs/collaboration_slack_event_processor/chats`.

4. Sélectionnez **S'abonner à des événements pour le compte des utilisateurs**.
5. Ajoutez les événements suivants :

Nom d'événement	Description	Périmètre requis
member_joined_channel	Un utilisateur a rejoint un canal public, un canal privé ou MPDM.	Canaux : lecture ou groupes : lecture ou MPIM : lecture
member_left_channel	Un utilisateur a quitté un canal public ou privé.	canaux :lecture ou groupes :lecture
message.canaux	Un message a été posté sur un canal.	canaux :historique
message.groups	Un message a été publié sur un canal privé.	groupes :historique
message.im	Un message a été publié dans un canal de message direct.	im :histoire

6. Sélectionnez **S'abonner aux événements de bot**.
7. Ajoutez les événements suivants :

Nom d'événement	Description	Périmètre requis
member_left_channel	Un utilisateur a quitté un canal public ou privé.	canaux :lecture ou groupes :lecture
message.canaux	Un message a été posté sur un canal.	canaux :historique
message.im	Un message a été publié dans un canal de message direct.	im :histoire

Utiliser Barre latérale

Vous pouvez créer une Barre latérale discussion pour un enregistrement d'interaction ou basé sur des tâches ou en tant que conversation autonome. Barre latérale Les discussions pour un enregistrement d'interaction ou de tâche peuvent être créées à partir d'un espace de travail configurable ou d'une page d'enregistrement Next Experience de l'interface utilisateur principale.

Pour créer une Barre latérale discussion pour un enregistrement d'interaction ou basé sur une tâche, reportez-vous à la section Créer une Barre latérale discussion pour un enregistrement. Pour créer une conversation autonome Barre latérale , reportez-vous à la section Créer une discussion autonome Barre latérale.

Créer une Barre latérale discussion pour un enregistrement

Collaborez avec d'autres personnes en créant une Barre latérale discussion pour un enregistrement de tâche ou d'interaction. Ces discussions peuvent être créées à partir d'une page ou d'une Next Experience page d'enregistrement de l'interface utilisateur principale.

Traduction automatique

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

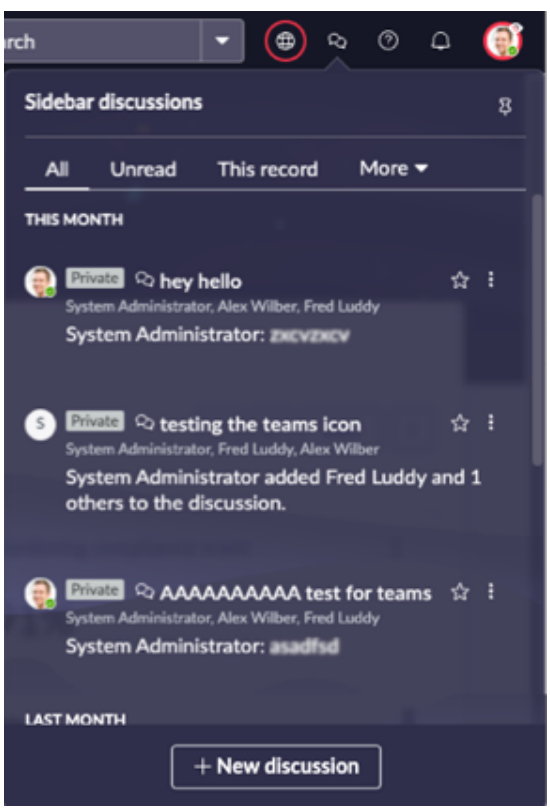
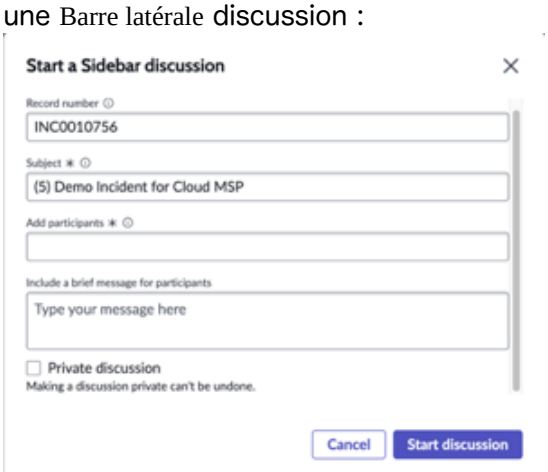
Avant de commencer

Rôle requis : utilisateurs ayant accès à l'enregistrement associé à la Barre latérale discussion

Remarque :
Pour éviter les incompatibilités avec des fonctionnalités plus récentes, utilisez Barre latérale uniquement sur les enregistrements qui ont un numéro d'enregistrement associé.

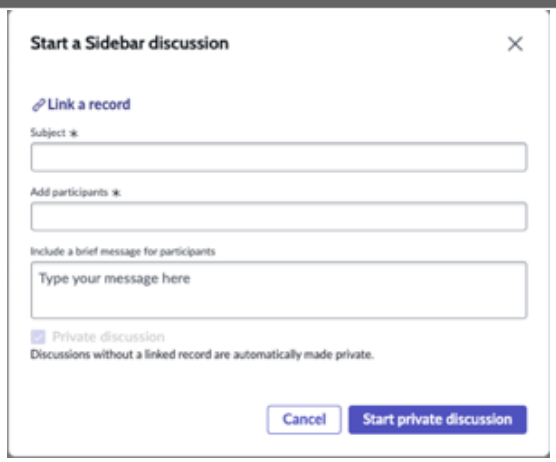
Procédure

1. Démarrez une discussion Sidebar à partir d'une page ou d'un Next Experience enregistrement d'interface utilisateur principal :

Next Experience Page	Enregistrement de l'interface utilisateur principale
a. Dans le menu supérieur, sélectionnez l'icône de Barre latérale discussion (icône pour afficher la fenêtre de Barre latérale discussion.  **b.** Pour afficher une discussion existante Barre latérale , sélectionnez-la dans le menu de Barre latérale discussion. **c.** Démarrez une nouvelle Barre latérale discussion en sélectionnant **Nouvelle discussion** pour afficher la fenêtre Démarrer une Barre latérale discussion.	**a.** Dans le filtre de navigation, entrez le type d'enregistrement (interaction ou tâche) pour lequel vous souhaitez créer une Barre latérale discussion. **b.** Sélectionnez **Tout** pour afficher tous les enregistrements du type que vous avez saisi. **c.** Sur l'écran Incidents ou Tâches, sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez créer la Barre latérale discussion. **d.** Sur l'écran Incident ou Tâche, sélectionnez **Discuter** pour afficher la fenêtre Démarrer une 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.

Next Experience Page	Enregistrement de l'interface utilisateur principale
 **d.** Sélectionnez **Lier un enregistrement** et saisissez le numéro de tâche ou d'incident dans le champ Numéro d'enregistrement.	

2. Renseignez les champs de la fenêtre de Barre latérale discussion :

Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Numéro d'enregistrement associé à la Barre latérale discussion.
Objet	Ce champ est pré-renseigné avec la description brève de l'enregistrement. Si le sujet commence par un nombre entre parenthèses, ce nombre indique le nombre de cette discussion pour l'enregistrement. Par exemple, si la ligne d'objet contient « (2) Problème d'e-mail », « 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 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Inclure un bref message pour les participants	Saisissez un court message pour les participants à la Barre latérale discussion.
Discussion privée	Sélectionnez **Discussion privée** pour limiter Barre latérale l'accès à la discussion à l'agent et aux autres participants à la discussion. Ces discussions sont marquées comme « privées » et ne peuvent pas être converties en non privées. Les participants peuvent inviter d'autres personnes à se joindre à la discussion privée, à condition que les nouveaux participants aient accès à l'enregistrement. Les discussions privées ne sont pas visibles par les non-participants dans les résultats de recherche.

3. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Démarrer une discussion privée : démarrez une discussion privée Barre latérale .
   - Démarrer une discussion : démarrez une Barre latérale discussion.
   - Annuler : annuler la discussion.
4. Une fois que vous démarrez une discussion, vous pouvez modifier et supprimer des messages.

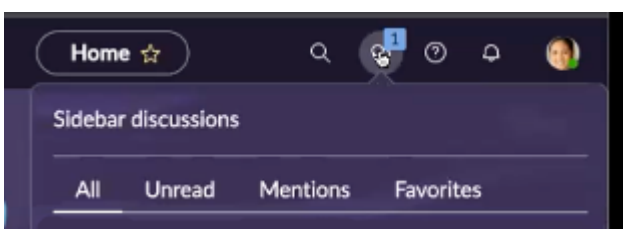
Option	Description
Modifier un message	Sélectionnez l'icône Autres options en regard du message et **Modifier le message**. Le message apparaît dans une fenêtre d'édition dans laquelle vous pouvez modifier le texte. ○ Vous ne pouvez modifier que les messages que vous avez envoyés. ○ Vous ne pouvez modifier qu'un seul message à la fois. ○ Si vous modifiez la pièce jointe d'un message que vous avez envoyé, les anciennes et les nouvelles pièces jointes s'affichent. ○ Si un message que vous avez envoyé contient une URL, vous pouvez le supprimer, mais vous ne pouvez pas le modifier.
Supprimer un message	Sélectionnez l'icône Autres options en regard du message et **Supprimer le message**. Une boîte de dialogue s'affiche pour vous demander si vous voulez vraiment supprimer votre message. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer le message ou sélectionnez **Annuler** pour le laisser. ○ Vous ne pouvez supprimer que les messages que vous avez envoyés. ○ Une fois que vous avez supprimé un message, un avis indiquant la date et

Traduction automatique

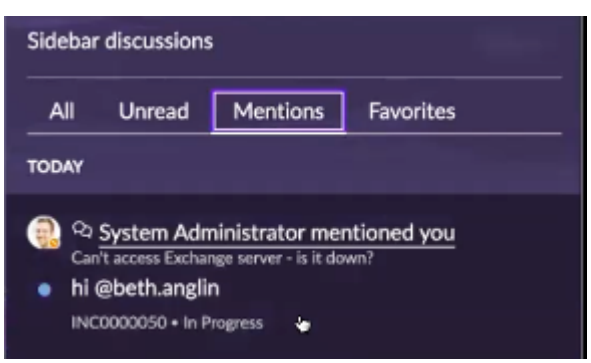
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Option	Description
	l'heure de suppression du message s'affiche. ○ Si vous supprimez un message qui mentionne une personne utilisant @mention, ce @mention est également supprimé. ○ Vous ne pouvez pas annuler une suppression, après avoir supprimé un message, il a disparu.

5. Pour mentionner un utilisateur, saisissez `@user` (où `user` 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 n'y 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 des discussions dans la barre latérale affiche un nombre indiquant des messages ou des mentions non lus.



   - Si l'utilisateur sélectionne l'onglet **Mentions** , les messages qui mentionnent l'utilisateur avec @user s'afficher.



   - 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.

6. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur si :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ne lit pas les messages dans les 24 heures. L’e-mail est envoyé en tant que rappel pour consulter les messages et reprendre la discussion. Pour plus d’informations sur le mappage des demandeurs pour les notifications par e-mail, reportez-vous à la rubrique Barre latérale Mappage de demandeur .
- Si un demandeur est ajouté à une discussion existante.

7. Pour fermer la boîte de dialogue de discussion (mais pas la quitter), sélectionnez l’icône .

Créer une discussion autonome Barre latérale

Créez une discussion autonome Barre latérale qui n’est pas liée à un enregistrement spécifique.

Avant de commencer

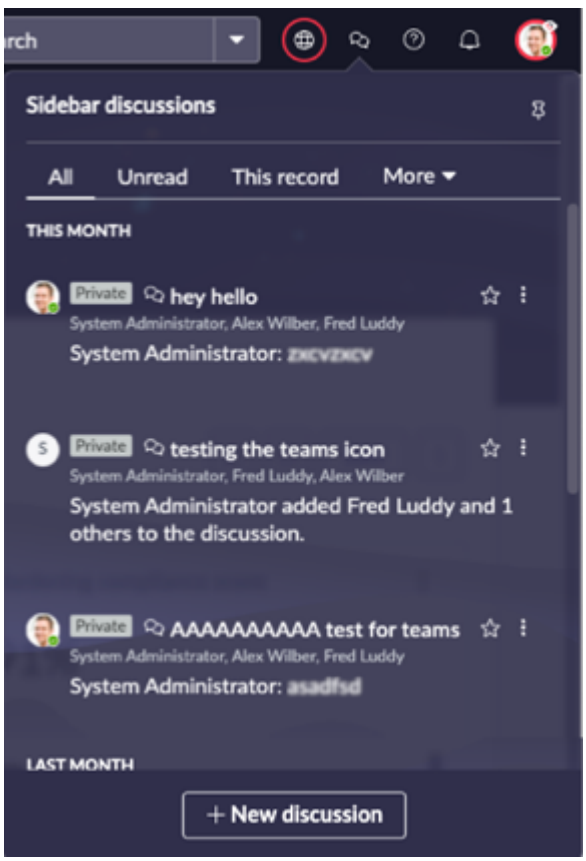
Rôle requis : aucun.

Démarrage d’une Barre latérale discussion

Procédez comme suit pour démarrer une Barre latérale discussion :

Procédure

1. Dans le menu supérieur, sélectionnez l’icône de Barre latérale discussion (icône pour afficher la fenêtre de Barre latérale discussion.

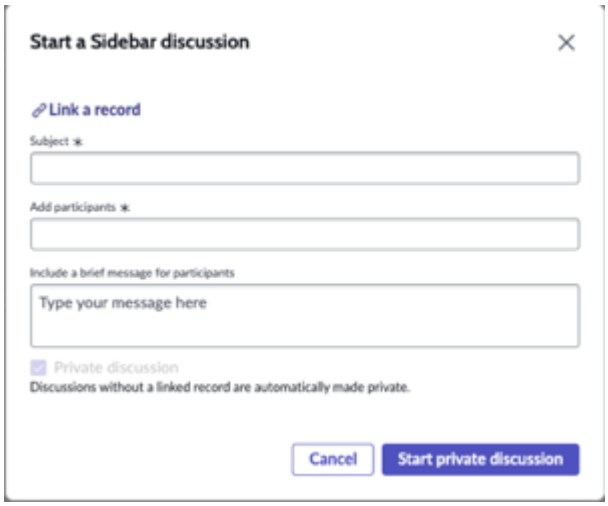


2. Pour accéder à une discussion existante Barre latérale , sélectionnez-la dans le menu de Barre latérale discussion.

3. Démarrez une nouvelle Barre latérale discussion en sélectionnant **Nouvelle discussion** pour afficher la fenêtre Démarrer une 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.



4. Renseignez les champs :

Champ	Description
Associer un enregistrement	Sélectionnez **Lier un enregistrement** si vous souhaitez connecter cette Barre latérale discussion à un enregistrement. (Si vous créez un lien vers un enregistrement, la discussion ne sera plus une discussion autonome.) Une nouvelle boîte de dialogue de discussion s'affiche et vous pouvez entrer le numéro de l'enregistrement vers lequel vous souhaitez créer un lien. Tous les participants qui n'ont pas accès à l'enregistrement sont automatiquement supprimés de la discussion.
Objet	Saisissez une description brève de la conversation.
Ajouter des participants	Sélectionnez le(s) utilisateur(s) ou groupe(s) d'utilisateurs à inclure dans la discussion.
Inclure un bref message pour les participants	Saisissez un court message pour les participants à la Barre latérale discussion.
Discussion privée	Les discussions autonomes sont toujours privées et l'accès est limité à l'utilisateur et aux autres participants à la discussion. Ces discussions sont marquées comme « privées » et ne peuvent pas être converties en non privées. Les discussions privées ne sont pas visibles par les non-participants dans les résultats de recherche.

5. Une fois que vous démarrez une discussion, vous pouvez modifier et supprimer des messages.

Option	Description
Modifier un message	Sélectionnez l'icône Autres options ⋮ en regard du message et **Modifier le message**. Le message apparaît dans une fenêtre d'édition dans laquelle vous pouvez modifier le texte.

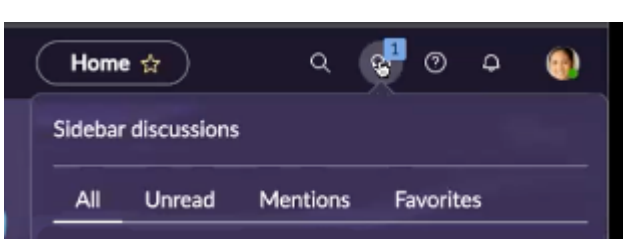
Traduction automatique

© 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.

Option	Description
	○ Vous ne pouvez modifier que les messages que vous avez envoyés. ○ Vous ne pouvez modifier qu'un seul message à la fois. ○ Si vous modifiez la pièce jointe d'un message que vous avez envoyé, les anciennes et les nouvelles pièces jointes s'affichent. ○ Si un message que vous avez envoyé contient une URL, vous pouvez le supprimer, mais vous ne pouvez pas le modifier.
Supprimer un message	Sélectionnez l'icône Autres options en regard du message et **Supprimer le message**. Une boîte de dialogue s'affiche pour vous demander si vous voulez vraiment supprimer votre message. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer le message ou sélectionnez **Annuler** pour le laisser. ○ Vous ne pouvez supprimer que les messages que vous avez envoyés. ○ Une fois que vous avez supprimé un message, un avis indiquant la date et l'heure de suppression du message s'affiche. ○ Si vous supprimez un message qui mentionne une personne utilisant @mention, ce @mention est également supprimé. ○ Vous ne pouvez pas annuler une suppression, après avoir supprimé un message, il a disparu.

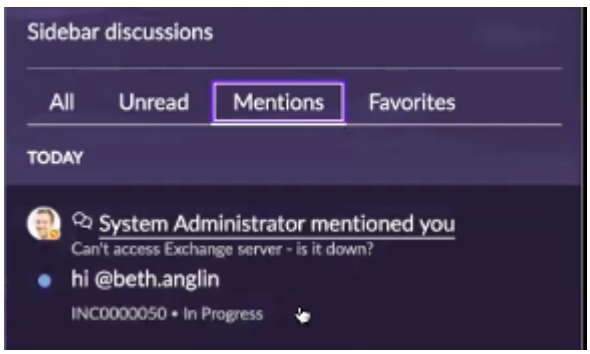
Traduction automatique

6. Pour mentionner un utilisateur, saisissez `@user` (où `user` est le nom de l'utilisateur) ou `@` pour afficher une liste d'utilisateurs et sélectionnez une personne dans cette liste.
   - La liste est divisée entre les utilisateurs qui participent actuellement à la discussion (participants) et les utilisateurs qui n'y 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 des discussions dans la barre latérale affiche un nombre indiquant des messages ou des mentions non lus.



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



- 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.

7. Pour fermer la boîte de dialogue de discussion (mais pas la quitter), sélectionnez l'icône ×.

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.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

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

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

Traduction automatique

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

Pour configurer Séparation de domaine pour Barre latérale, activez Séparation de domaine pour votre instance. Si votre instance comporte plusieurs domaines, vous pouvez activer Barre latérale ou désactiver pour chaque domaine. Aucune configuration spéciale n'est nécessaire pour configurer un environnement séparé par domaine avec Barre latérale. La séparation de domaine pour Barre latérale n'est prise 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 dans la 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 Domain Separation

Pour utiliser pleinement Séparation de domaine, vous devez utiliser à la fois la version Vancouver et la version August de l'application Barre latérale du magasin (ensemble de fonctionnalités standard Omni Experience).

Si vous êtes un utilisateur novice Barre latérale dans Vancouver (vous ne l'avez pas utilisé Barre latérale précédemment et n'êtes pas lié à l'application du magasin Vancouver) et que vous souhaitez tirer parti de Séparation de domaine, Barre latérale il est désactivé 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 Séparation de domaine. Une solution à ce problème consiste à accéder au bloc de contenu ACE Activer les emojis et à mettre à jour le champ d'enregistrement avec la sys_id de l'enregistrement sys_cs_collab_settings pour le domaine donné.

Séparation de domaine avec l'intégration Barre latérale de Microsoft Teams

Si Barre latérale et Microsoft Teams sont intégrés et configurés, l'activation Barre latérale affiche un message indiquant que l'intégration Microsoft Teams doit être activée manuellement et la désactivation Barre latérale affiche un message indiquant que l'intégration avec Microsoft Teams sera également désactivée.

Séparation de domaine ne fonctionne pas si Microsoft Teams plusieurs domaines sont configurés. L'association d'un unique Microsoft Teams avec chaque domaine n'est pas prise en charge.

Information associée

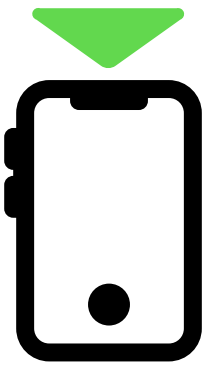
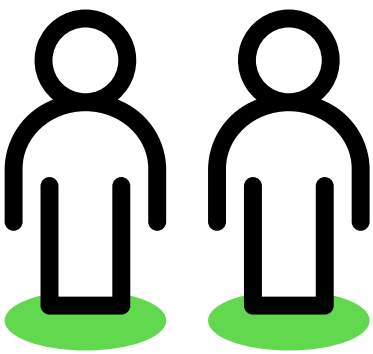
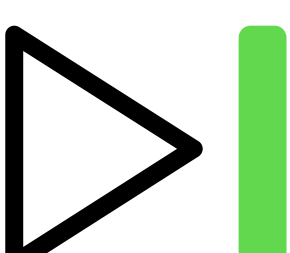
Séparation en domaines pour les fournisseurs de services

Gérer les personnes et le travail

Utilisez ces applications pour rationaliser les communications et gérer les affectations de travail et les 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.

Affectation de travail avancée	**Rappel omnicanal**	**Extension Zoom pour le rappel omnicanal**
		
Gérez les affectations d'équipe, acheminez le workflow et fournissez une assistance aux utilisateurs.	Connectez les utilisateurs et les agents avec les options de service de rappel.	Permet à d'autres ServiceNow® applications d'afficher une Zoom option de rappel.
Déclencheurs proactifs		
		
Fournit des actions utiles sur la plateforme, à l'aide de données en temps réel.		

Traduction automatique

Affectation de travail avancée (AWA)

Gérer et améliorer votre workflow professionnel sur le . Affectation de travail avancée dispose d'options permettant d'affecter des tâches à des équipes et à un personnel individuel en fonction de la ServiceNow AI Platform disponibilité et de la demande, ainsi que de leur niveau de compétence. Offrez aux utilisateurs le meilleur service possible, avec une messagerie de service et une gestion des rôles gérées à la volée pour chaque tâche ou affectation.

Rappel omnicanal

Élargissez vos opportunités de contact de service avec Rappel omnicanal. Ce module permet aux agents de recontacter les utilisateurs lorsqu'ils appellent à l'aide ou demandent 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.

service pendant les périodes de forte activité. Affichez ou annoncez des options de rappel dans d'autres applications sur , ServiceNow AI Platform configurez les options de rappel pour acheminer les utilisateurs vers des agents réels ou virtuels, et plus encore.

Extension Zoom pour le rappel omnicanal

L'application Extension Zoom pour le rappel omnicanal est une ServiceNow AI Platform aptitude qui permet aux utilisateurs de demander un rappel Zoom lorsque le temps d'attente de l'agent est long ou lorsque les agents ne sont pas disponibles. Les agents et les utilisateurs peuvent collaborer pendant une Zoom réunion à la date et à l'heure demandées par les utilisateurs.

Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs Assiste les utilisateurs finaux en fournissant des actions utiles sur la plateforme, à l'aide de données en temps réel. Les utilisateurs administrateurs peuvent personnaliser les règles et les actions pour présenter des messages contextuels en texte enrichi à des utilisateurs spécifiques.

Affectation de travail avancée

Affectation de travail avancée (AWA) affecte automatiquement des éléments de travail à vos agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et éventuellement de leurs compétences. AWA Envoie le travail à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez.

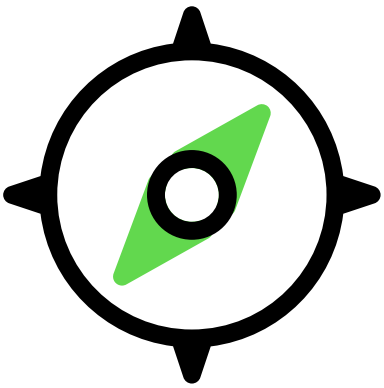
Traduction automatique

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

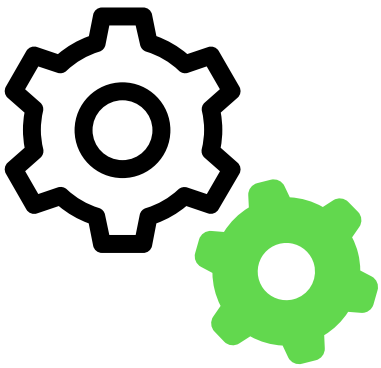
Premiers pas

Explorer



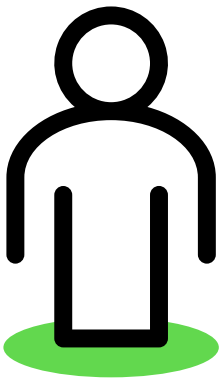
En savoir plus sur les Affectation de travail avancée concepts et les fonctionnalités de (AWA).

Configurer



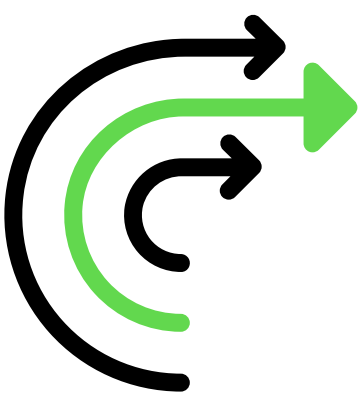
Installez Affectation de travail avancée (AWA) et activez les modules d'extension appropriés. Configurez pour AWA affecter automatiquement des éléments de travail à des agents qualifiés à l'aide de files d'attente d'éléments de travail, de conditions d'acheminement et de critères d'affectation définis.

Utiliser



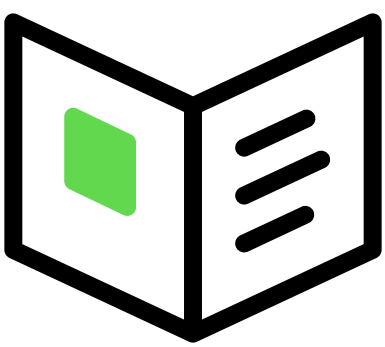
Utilisez Affectation de travail avancée (AWA) pour composer des conversations par SMS, vérifier les éléments de travail et AWA les événements, et activer la connexion.

Solutions d'analyse et de reporting



Utilisez des tableaux de bord, tels que Solutions Platform Analytics, pour analyser les informations.

Référence



Obtenez Affectation de travail avancée (AWA) les détails de séparation de domaine, les composants et les 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.

Explorer Affectation de travail avancée

Utilisez Affectation de travail avancée (AWA) pour affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et éventuellement de leurs compétences. AWA Envoie le travail à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez. Les agents voient leurs affectations dans leur Espace de travail d'agent boîte de réception.

Vue d'ensemble du fonctionnement AWA

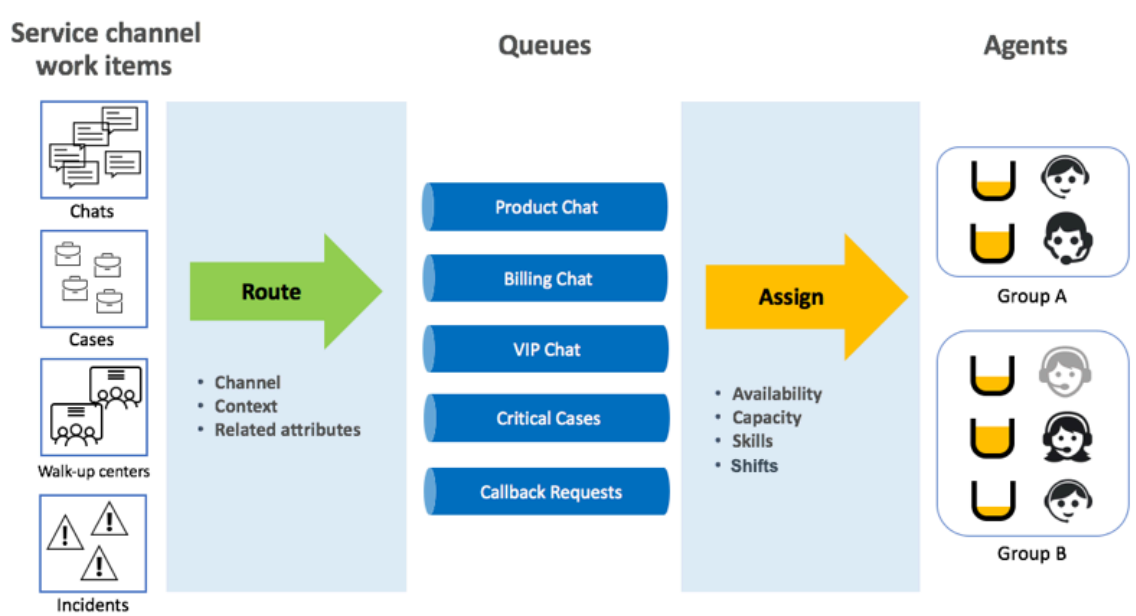
Les clients utilisent différents canaux pour demander un service, par exemple, des messageries instantanées, des tickets ou des incidents. Les demandes des clients créent des enregistrements de tâches ou d'interactions qui stockent des informations sur ces objets, appelés éléments de travail. AWA Achemine automatiquement les éléments de travail vers des files d'attente qui se concentrent sur certains types de support à l'aide de critères (tels que la priorité ou l'état du client) que vous fournissez.

Les files d'attente peuvent être définies en fonction du besoin ou du type, par exemple le produit ou les tickets critiques. Vous identifiez également les groupes d'agents responsables du travail dans la file d'attente. AWA applique ensuite les règles d'affectation que vous définissez et utilise la disponibilité, la capacité, les compétences (si définies) et les équipes (si définies) des agents pour affecter des tâches à l'agent le plus qualifié.

AWA dispose d'une résilience vocale de niveau entreprise qui garantit la remise des appels à des agents actifs, même sans création d'interaction existante. Cette capacité essentielle permet aux fournisseurs de centre de contact en tant que service (CCaaS) de respecter des SLA stricts directement liés aux accords de comptabilisation des revenus et de facturation avec leurs clients.

Workflow

Consultez le diagramme suivant pour en savoir plus sur le flux de Affectation de travail avancée processus.



Accédez à **l'accueil** > **d'Affectation de travail avancée** pour commencer à explorer AWA les fonctionnalités.

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

Avantages

Affectation de travail avancée fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
En automatisant l'attribution des tâches de travail, AWA élimine les efforts manuels liés à la répartition des charges de travail. Les éléments de travail sont facilement poussés vers la boîte de réception de l'agent, afin que l'agent puisse se concentrer sur son travail plutôt que sur sa recherche.	Affectations de tâches	awa_admin ou administrateur
AWA aide les organisations à tirer le meilleur parti des ressources disponibles en associant les compétences et l'expertise appropriées à des tâches spécifiques. Cela permet de réduire le temps d'inactivité et d'améliorer la répartition des talents dans l'ensemble de l'organisation.	Configurer les règles d'affectation d'agent	awa_admin ou administrateur
AWA assure une répartition juste et équilibrée des tâches de travail entre les ressources. Il prend en compte des facteurs tels que la charge de travail, la capacité et la disponibilité pour éviter de surcharger certaines personnes tout en sous-utilisant d'autres.	Contrôles de la boîte de réception de l'agent	awa_admin ou administrateur

Composants Affectation de travail avancée

Canaux des services

Un moyen de fournir un service à la clientèle. AWA Offre des canaux du système de base pour les messageries instantanées, les tickets, les incidents et les centres de visite. Pour chaque canal, vous pouvez définir des attributs tels que la capacité et les conditions d'utilisation de l'agent pour contrôler le travail traité dans le canal.

Éléments de travail

Un seul élément de travail géré par un agent du début à l'achèvement Par exemple, une messagerie instantanée ou un ticket est un objet acheminé et affecté à des 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.

Files d’attente des éléments de travail

Une file d’attente stocke un type spécifique d’élément de travail pour un canal de service. AWA Les administrateurs peuvent créer des files d’attente qui se concentrent sur certains types de support au sein du canal, tels que les clients VIP ou les tickets critiques. AWA achemine les éléments de travail vers les files d’attente en fonction de conditions ou d’exigences spécifiques que vous définissez, telles que l’état du client ou la région. Les groupes affectés à chaque file d’attente gèrent les éléments de travail entrants. Une fois les éléments de travail placés dans une file d’attente, AWA vous pouvez les affecter aux agents disponibles en fonction des règles d’affectation et de la disponibilité et de la capacité des agents.

Groupes d'affectation

Les agents appartiennent à des groupes spécifiques organisés en fonction du type de travail qui leur est affecté. Vous fournissez des détails sur un groupe d’affectation, y compris le nom et la description, le gestionnaire et l’adresse e-mail du groupe. Vous pouvez également configurer des rôles, des groupes et des membres de groupe, des files d’attente et des remplacements de capacité d’agent pour les agents d’un groupe d’affectation.

Règle d’affectation

Critères qui déterminent la façon dont les éléments de travail sont transmis au bon agent au sein d’un groupe d’affectation qualifié.

Capacité de l’agent

Nombre maximal d’éléments de travail sur un canal de service particulier sur lesquels un agent peut travailler activement à tout moment. Si vous souhaitez définir une capacité maximale pour un agent sur tous les canaux de service, définissez la capacité universelle maximale pour cet agent. Pour plus d’informations sur la configuration de la capacité universelle maximale, reportez-vous à la section Configurer la capacité universelle maximale d’un agent. Les interactions de messagerie dans un état En attente ne sont pas calculées dans le cadre de la capacité d’un agent.

Disponibilité de l'agent

États qui indiquent la présence de l’agent et si l’agent est disponible pour travailler, occupé ou hors ligne. AWA utilise l’état de disponibilité de l’agent pour déterminer si un agent est en mesure de recevoir du travail.

Mise en page de la boîte de réception

Configuration liée à un canal de service qui définit les champs d’un enregistrement représentant un élément de travail qui sont affichés dans les boîtes de réception des agents. Une mise en page définit ce que l’agent voit dans Espace de travail d'agent.

Réaffecter des conversations de messagerie

Si vous souhaitez que les conversations de messagerie soient automatiquement réaffectées si l’agent affecté à actuel sur la conversation n’est pas disponible, définissez la `glide.messaging.reassign.enabled` propriété système sur vrai. La propriété système affecte uniquement les conversations de messagerie et l’agent Affecté à est considéré comme non disponible si l’état de la AWA boîte de réception n’est pas défini sur « Disponible ».

Page d'accueil Affectation de travail avancée

Explorez, implémentez et maintenez ServiceNow® Affectation de travail avancée l’utilisation d’une expérience de page d’accueil. Détectez AWA, installez les modules d’extension pertinents et configurez les paramètres via AWA la page d’accueil disponible pour les Affectation de travail avancée administrateurs.

Traduction automatique

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

Affectation de travail avancée Avantages de la page d'accueil

La Affectation de travail avancée page d'accueil vous permet de démarrer facilement et de travailler à l'obtention de résultats positifs avec votre implémentation. La Affectation de travail avancée page d'accueil est idéale pour les utilisateurs novices qui n'ont jamais installé ou configuré Affectation de travail avancée (AWA), ainsi que pour les utilisateurs expérimentés qui cherchent à étendre leurs capacités et à maintenir les implémentations existantes.

AWA accueil fournit les fonctionnalités suivantes :

- Cartes qui vous guident dans l'ordre des paramètres essentiels, tels que la création de canaux de service, la configuration des files d'attente et l'ajout de règles d'affectation. Cartes qui vous redirigent vers des paramètres supplémentaires et avancés, tels que la configuration des états de présence, la configuration des motifs de rejet, la détermination de la capacité universelle, la configuration de la relation avec l'agent et l'établissement d'affectations basées sur l'équipe.
- Listes des modules d'extension installés et disponibles.
- Installez rapidement les modules d'extension via la page du module d'extension. La page du module d'extension apparaît dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet après avoir sélectionné un bouton **Obtenir [module d'extension].** La boîte de dialogue Page du module d'extension ouverte s'affiche sur la page d'accueil, dans laquelle vous pouvez sélectionner **Pas maintenant** pour continuer votre expérience de page d'accueil actuelle ou **Terminé** pour actualiser la page d'accueil après l'installation de votre module d'extension.
- Accédez à des ressources et à des vidéos utiles pour vous aider à en savoir plus sur la configuration et la gestion AWA.

Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Accueil** pour commencer à explorer AWA les fonctionnalités.

Important :
La AWA page d'accueil s'affiche une fois que vous avez installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow Store. Les clients existants n'ont pas besoin de l'installer à partir du Store. Cependant, les mises à jour ultérieures y sont disponibles. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Planification, installation et exploration AWA

Si vous n'avez jamais installé AWA, la Affectation de travail avancée page d'accueil vous invite à le faire en premier. Avant de mettre en œuvre AWA, prenez le temps de réfléchir à quelques questions importantes de la liste Réfléchissez à ces questions avec votre équipe. Ces questions sont destinées à vous aider à imaginer l'expérience AWA dont vous avez besoin et que vous souhaitez pour votre entreprise. Développez les questions disponibles pour explorer des considérations plus réfléchies, telles que les files d'attente qui fonctionneraient le mieux pour votre équipe et les compétences de votre équipe.

La mise en page de la page d'accueil peut varier en fonction des fonctionnalités que vous avez installées et configurées.

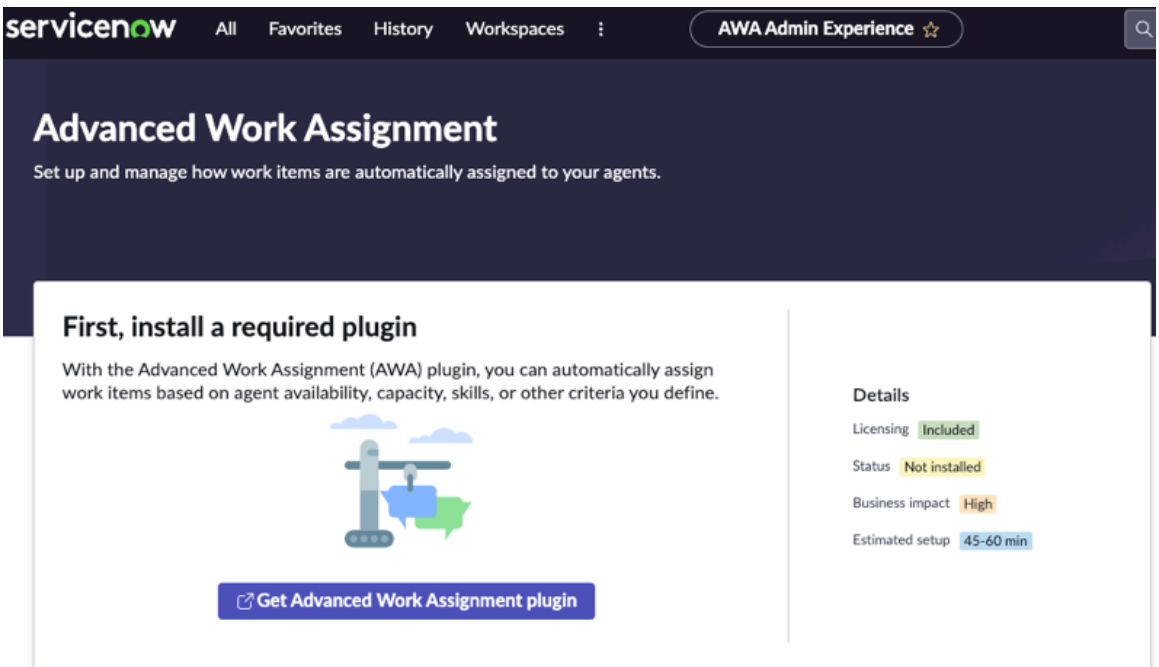
Tout d'abord, installez le module d'extension requis

Installez le Affectation de travail avancée module d'extension pour commencer. Sélectionnez **Obtenir le module d'extension Affectation de travail avancée** 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.

Remarque :
Seuls les utilisateurs disposant du rôle sys_admin peuvent installer un module d'extension à partir de la page d'accueil Affectation de travail avancée . Par exemple, si un utilisateur disposant du rôle awa_admin a essayé d'installer le module d'extension, il est invité à contacter son administrateur pour l'installation Affectation de travail avancée . Une fois le module d'extension Affectation de travail avancée installé, toutes les options de la page d'accueil sont disponibles dans le navigateur d'applications pour les AWA utilisateurs disposant des rôles administrateur et awa_admin.

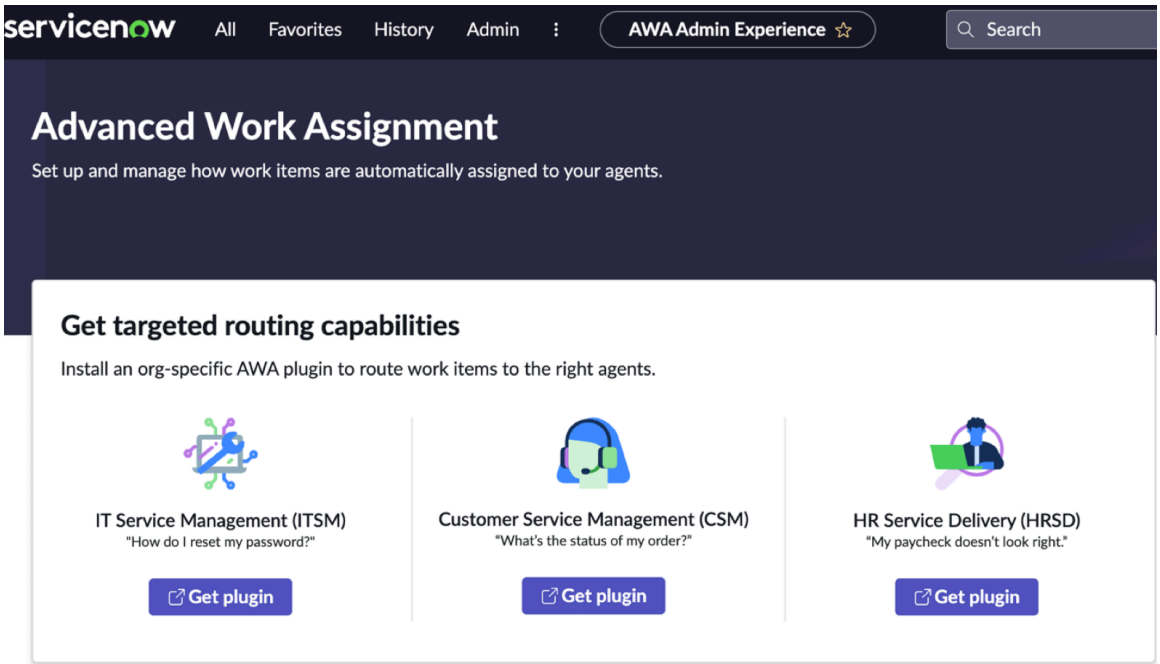


Obtenir les options ciblées d'acheminement

Activez les modules d'extension spécifiques AWA à l'organisation via le bouton **Obtenir le module d'extension** pour acheminer les éléments de travail vers les agents appropriés pour ServiceNow® Gestion des services IT les modules d'extension (ITSM) ServiceNow® Gestion du service client et ServiceNow® Prestation de services RH (HRSD). Ces modules d'extension activent les canaux de service spécifiques à l'organisation, y compris les AWA données configurées et les données de démonstration.

Traduction automatique

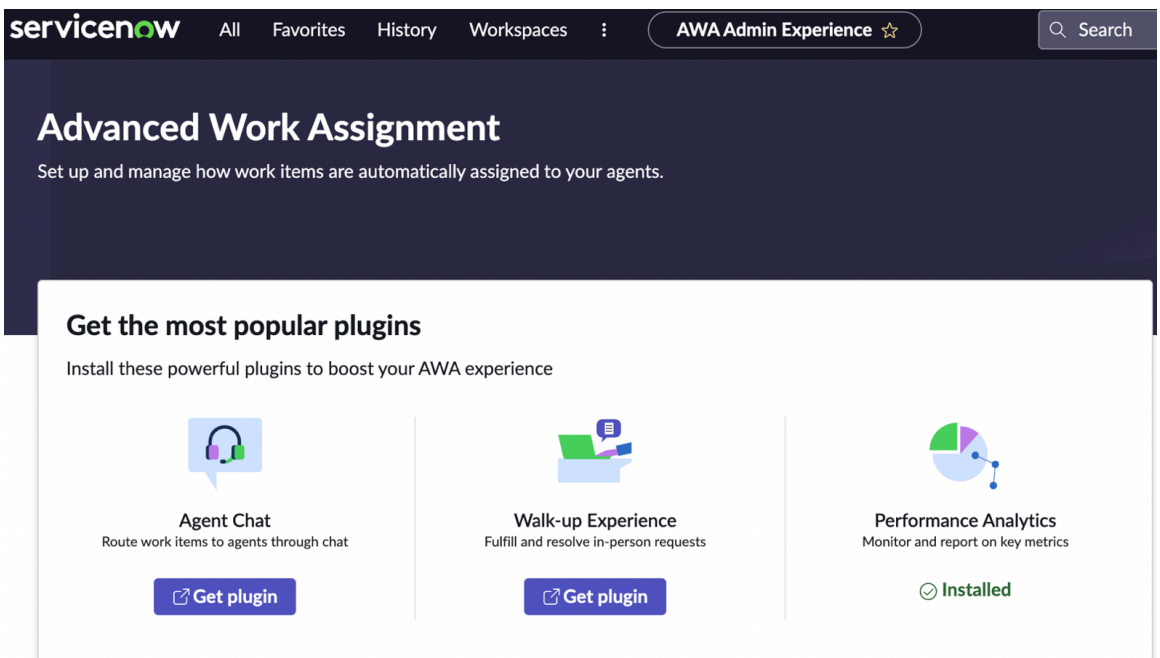
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Obtenir les modules d'extension les plus populaires

Après avoir installé l'un des modules d'extension des options d'acheminement ciblées, installez ces modules d'extension populaires pour améliorer votre AWA expérience.

- Messagerie instantanée d'agent: le Messagerie instantanée d'agent module d'extension active le canal de service de messagerie instantanée dans AWA et la surveillance de la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent.
- Expérience de visite: le Expérience de visite module d'extension active le canal de service de contact de visite pour les salons technologiques prédéfinis.
- Analyse des performances: le Analyse des performances module d'extension active le pack de Analyse des performances contenu pour AWA.



Observez et apprenez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'installation et la mise en œuvreAWA, consultez le guide d'implémentation intégré AWA directement à droite de la page d'accueil.

Ressources utiles

Explorez les ressources utiles AWA telles que les notes de version, la documentation produit, ServiceNow Community les forums et le contenu directement à droite de la page d'accueil. Ces ressources vous fournissent des informations vous permettant de comprendre le processus de configuration et les avantages de la configuration AWA des fonctionnalités.

Modules d'extension installés

Consultez la liste des modules d'extension installés. Les utilisateurs avec le rôle administrateur peuvent sélectionner le lien d'un module d'extension pour que la page des modules d'extension de cette application apparaisse dans une fenêtre ou un onglet distinct.

Modules d'extension disponibles

Consultez la liste des modules d'extension disponibles qui permettent de gagner du temps lors de la configuration AWA. Les utilisateurs avec le rôle administrateur peuvent sélectionner le lien d'un module d'extension pour que la page ou ServiceNow Store le site des modules d'extension de cette application s'affiche dans une fenêtre ou un onglet distinct. Awa_admin utilisateurs de rôle peuvent afficher la page de module d'extension d'une application de magasin pour en savoir plus sur le module d'extension, mais seuls les utilisateurs de rôle administrateur peuvent installer des modules d'extension.

Configuration des paramètres essentiels AWA

Suivez l'ordre de la configuration guidée pour établir vos AWA paramètres dans l'ordre le plus logique.

Cartes des paramètres essentiels

Carte	Fonctionnalité	Description
	Créer des canaux de service	Offrez une assistance aux clients en acheminant automatiquement le travail entrant aux agents via les canaux de service. Les canaux de service affectent un type de travail et un champ d'application spécifiques aux agents.
	Configurer les files d'attente des éléments de travail	Déterminez les conditions d'acheminement et les destinations des files d'attente.
	Ajouter des règles d'affectation	Établissez des critères d'affectation aux agents qui ont passé le plus de temps sans être affectés à un élément de travail, qui ont le plus de disponibilité de travail ou qui possèdent les compétences nécessaires.

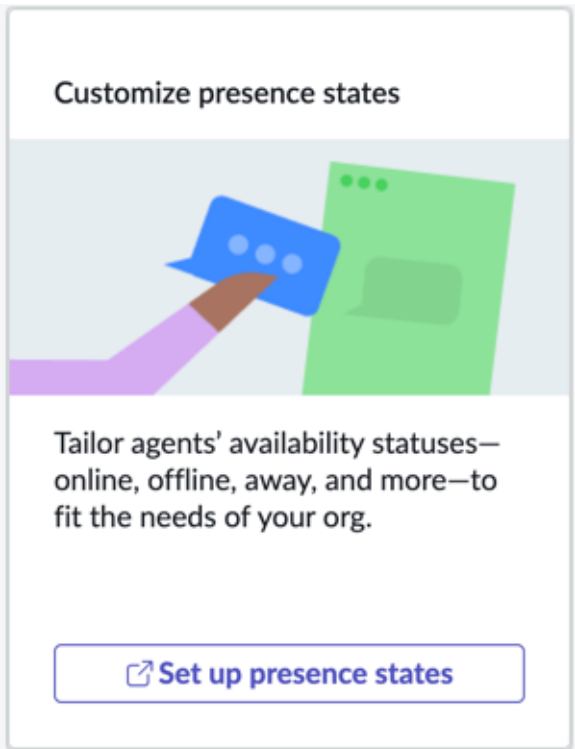
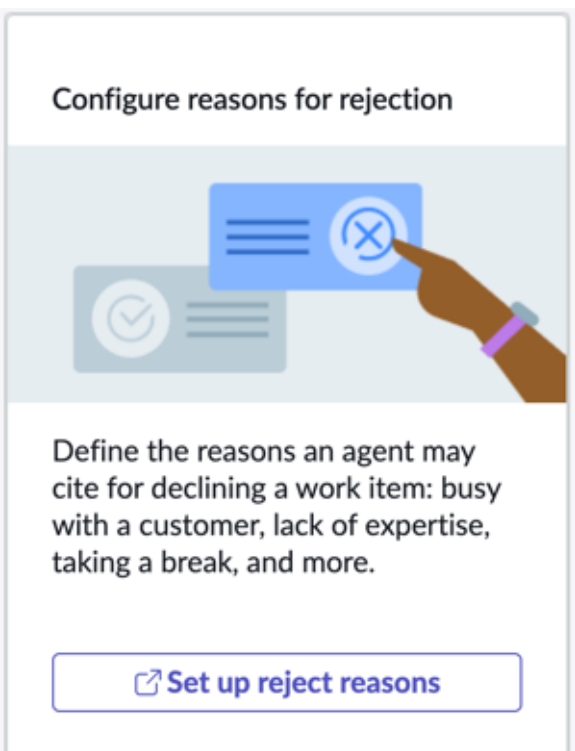
Configuration des paramètres supplémentaires et avancés AWA

Les paramètres de carte supplémentaires étendent la capacité de votre organisation à maximiser la productivité avec AWA.

Traduction automatique

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

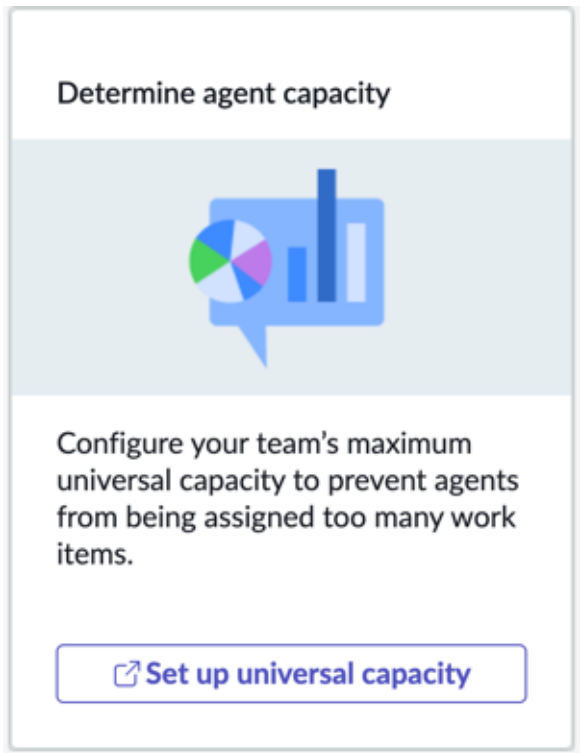
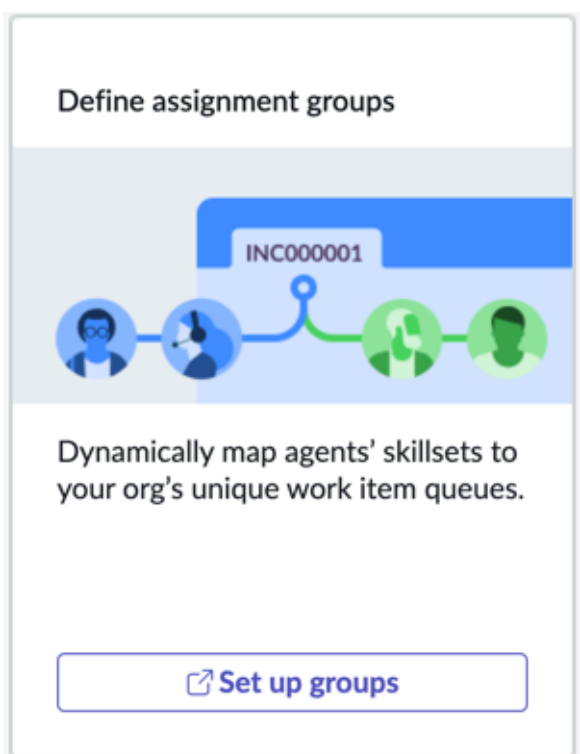
Cartes des paramètres supplémentaires

Carte	Fonctionnalité	Description
	Personnaliser les états de présence	Configurez les états de disponibilité que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents.
	Configurer les motifs des rejets	Définissez les motifs que les agents peuvent utiliser pour refuser les affectations de travail qu'ils reçoivent dans leur Espace de travail d'agent boîte de réception.

Traduction automatique

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

Carte	Fonctionnalité	Description
	Déterminer la capacité de l'agent	Configurez la capacité universelle maximale de votre équipe pour empêcher qu'un agent ne soit affecté à trop d'éléments de travail. Si la capacité universelle maximale de l'agent a été atteinte, les éléments de travail supplémentaires ne sont pas affectés à l'agent.
Sélectionnez **Voir plus** pour afficher cette carte. 	Définir les groupes d'affectation	Créez des groupes d'ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun.

Les cartes de paramètres avancés apparaissent sous condition après l'installation de leur module d'extension respectif.

Traduction automatique

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

Cartes des paramètres avancés

Carte	Fonctionnalité	Description
	Configurer la relation avec l'agent	Installez le module d'extension Relation avec l'agent pour que cette carte apparaisse conditionnellement. Créez ou modifiez les règles d'acheminement des Relation avec l'agent éléments de travail dans Affectation de travail avancée.
	Configurer l'affectation basée sur l'équipe	Installez l'un des modules d'extension suivants ou les deux pour que cette carte apparaisse sous conditions : • Optimisation des effectifs pour le service client • Optimisation des effectifs pour ITSM Affectez des éléments de travail aux agents en fonction des équipes.

Canaux des services

Fournissez une assistance client en acheminant automatiquement le travail entrant aux agents via les canaux de service.

Un *canal de service* est un moyen d'affecter un type et une portée de travail spécifiques aux agents. Vous pouvez configurer les canaux de service du système de base pour définir le contexte et les attributs qui définissent le travail traité dans le canal, ou créer votre propre canal de service personnalisé.

Affectation de travail avancée Fournit plusieurs canaux de service d'où proviennent les éléments de travail. Ces canaux sont les suivants :

Canal de service	Description	Module d'extension
Ticket	Achemine et affecte les tickets du service clientèle.	Inclus avec Service client
Messagerie instantanée	Achemine et affecte les interactions de messagerie instantanée.	Inclus avec le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
Messagerie instantanée : Asynchrone	Achemine les conversations de longue durée qui utilisent plusieurs canaux de service.	Inclus avec le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa).
Facebook Messenger	Achemine les demandes à partir des conversations de messagerie Facebook Messenger instantanée.	Inclus avec l'application Conversational Integration with Facebook Messenger 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.

Canal de service	Description	Module d'extension
Incident	Achemine et affecte des incidents.	Inclus avec le module d'extension pour les Affectation de travail avancée incidents (com.snc.incident.awa).
Ligne	Achemine les demandes à partir des conversations instantanées LINE .	Inclus avec le Intégration conversationnelle de LINE Application du magasin.
SMS	Achemine les conversations SMS de longue durée et les conversations qui utilisent plusieurs canaux de service.	Inclus avec l'application Installer le canal de service SMS conversationnel .
Visite	Achemine les demandes à partir des canaux de contact de visite.	Inclus avec le module d'extension Walk-up Experience (com.snc.walkup).
WhatsApp	Achemine les demandes à partir des conversations de messagerie WhatsApp instantanée.	Inclus avec le Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Application du magasin.

Vous pouvez également configurer un canal de service personnalisé pour traiter le travail qui n'est pas pris en charge dans les canaux du système de base. Pour plus d'informations, consultez Configurer un canal de service personnalisé.

Pour chaque canal de service, vous définissez des attributs tels que :

- Capacité de l'agent : quantité de travail qui peut être gérée par les agents qui prennent en charge le canal.
- Filtres : conditions qui filtrent le type de travail traité dans le canal.
- Utilisation : conditions qui déterminent quand les éléments de travail sont générés.

Pour chaque canal de service, vous devez également :

- Créez la mise en page de carte de boîte de réception de l'agent utilisée dans Espace de travail d'agent.
- Définissez des remplacements de capacité pour des agents spécifiques.
- Examinez et modifiez les files d'attente des éléments de travail associés. Pour le canal de service de messagerie instantanée, vous pouvez créer des files d'attente à l'aide de la liste connexe **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.

Capacité et utilisation du canal de service

Dans Affectation de travail avancée, la capacité est le nombre d'éléments de travail affectés automatiquement aux agents qui prennent en charge un canal de service. L'utilisation est la condition qui identifie les états de l'élément de travail pris en charge par le canal.

Les agents disposent d'une capacité affectée pour chaque canal de service. Cette capacité est basée sur la capacité par défaut définie pour le canal. La capacité de l'agent pour un canal de service (par exemple, la messagerie instantanée) n'interfère pas avec la capacité sur d'autres canaux de service (par exemple, ticket ou incident). Les administrateurs peuvent définir la **capacité par défaut** d'un canal sur le formulaire Canal de service. Ce paramètre s'applique à tous les agents prenant en charge le canal.

Les gestionnaires peuvent remplacer la capacité par défaut pour :

- Les agents individuels, à l'aide de la liste connexe Remplacement de la **capacité de l'agent** sur le formulaire Canal de service.
- Groupes d'agents, à l'aide de la liste connexe Remplacement de la **capacité de l'agent** sur le formulaire Groupe.

Si un agent dispose déjà d'un remplacement de capacité, la définition de nouveau du remplacement met à jour la capacité existante de cet agent. La capacité de remplacement est stockée dans la table Capacité de l'agent (awa_agent_capacity).

Canal de service de SMS conversationnel

À l'aide de l'application Canal de service SMS conversationnel dans le ServiceNow Store, les agents de Workspace peuvent fournir du support pour les conversations SMS de longue durée et les conversations qui utilisent plusieurs canaux de service.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble

Les demandeurs peuvent initier des conversations d'assistance par SMS. Étant donné que ces conversations de support peuvent être de longue durée, les agents de Workspace doivent pouvoir suivre les conversations en cours tout en s'adressant aux demandeurs sur d'autres canaux de service. Avec l'application du canal de service SMS conversationnel, les agents de l'espace de travail peuvent lancer ou continuer des conversations par SMS, mais également accepter des éléments de travail SMS à partir de la boîte de réception de l'espace de travail. Dans les conversations SMS, les demandeurs voient un sous-ensemble limité de messages système. Cela minimise le nombre de messages système au cas où la conversation serait longue.

Profils de messagerie

Les profils de messagerie permettent de faire correspondre un numéro de téléphone entrant à un 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.

Si	Alors
Un nouveau SMS est reçu d'un demandeur associé à un numéro de téléphone sur la table Utilisateur [sys_user], mais qui n'a pas de correspondance de profil de messagerie.	• Un enregistrement de profil de messagerie est généré pour faire correspondre le numéro à la table Utilisateur. • Un enregistrement d'interaction est associé à la table Utilisateur correspondante.
Nouveau message reçu d'un demandeur qui n'a pas de correspondance de numéro de téléphone dans la table Utilisateur, mais qui a une correspondance de profil de messagerie	• Un enregistrement d'interaction est associé à l'utilisateur du profil de messagerie correspondant. • L'enregistrement de la table Utilisateur n'est pas associé au numéro de téléphone. L'agent peut vérifier manuellement.
Nouveau message reçu d'un demandeur qui n'a pas de correspondance de numéro de téléphone dans la table Utilisateur ou les profils de messagerie	• Un enregistrement d'interaction est associé à l'utilisateur invité (Virtual Agent ou l'agent actif peut le vérifier manuellement). • Un enregistrement de profil de messagerie est généré pour le numéro de téléphone, mais n'est pas associé à un utilisateur.
Nouveau SMS d'un demandeur en conflit avec une table d'utilisateurs ou un profil de messagerie existant	• Une interaction est associée au profil/utilisateur de messagerie actuellement associé au numéro. • L'agent virtuel ou l'agent actif peut vérifier l'utilisateur et associer à nouveau l'interaction/le profil à l'utilisateur approprié.

Traduction automatique

Actions de messagerie

Les actions de messagerie permettent de déclencher des actions en fonction de l'activité de messagerie dans une conversation.

Paramètres d'action de messagerie	Description
Événement	L'envoi d'un message à partir d'un demandeur ou d'un agent démarre un minuteur qui peut déclencher une action

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

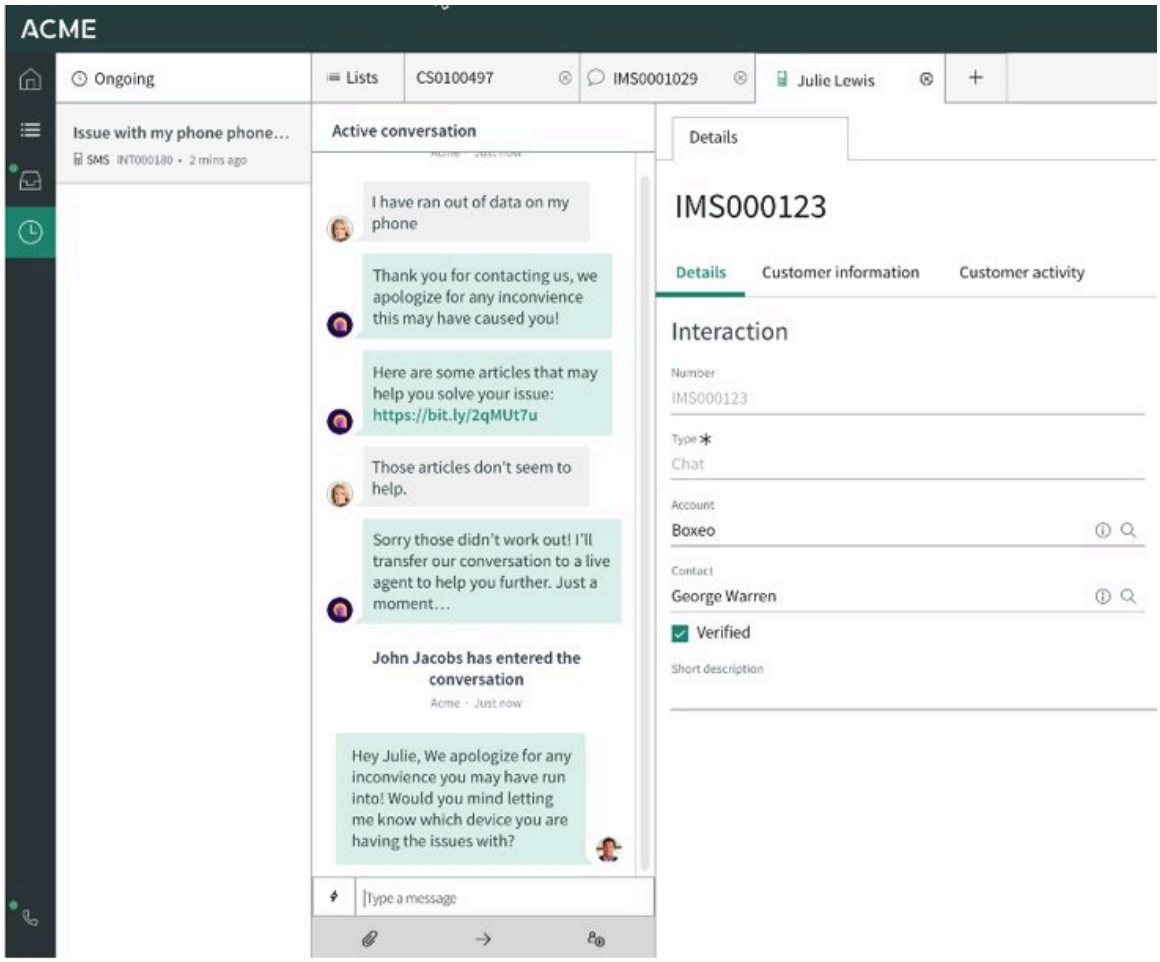
Paramètres d'action de messagerie	Description
1. Message du demandeur sans réponse de l'agent **2.** Message de l'agent sans réponse du demandeur	
Durée	Temps défini pour déclencher une action en fonction du paramètre d'événement défini
Conditions de filtres	Condition requise sur l'enregistrement d'interaction pour qu'une action de messagerie soit déclenchée (par exemple, l'état est « En suspens »)
Action	Les actions possibles sont les suivantes : • Inviter l'agent : a envoyé une notification d'espace de travail à l'agent • Inviter le demandeur : message système envoyé dans la conversation de messagerie au demandeur • Réaffecter – Supprimer l'agent affecté de l'interaction • Définir l'état : définir l'état d'interaction sur l'état souhaité

Conversations en cours

La boîte de réception de l'agent affiche les nouveaux messages SMS et les agents peuvent localiser les conversations SMS actuellement affectées dans l'onglet **En cours** . L'indicateur d'onglet et la mise en surbrillance de l'enregistrement indiquent quand une conversation SMS a un nouveau message. Contrairement aux conversations de chat, les conversations par SMS peuvent être de longue durée. Les conversations par SMS terminées ne s'affichent pas dans l'onglet **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.



Conversations par SMS initiées par le demandeur

Lorsqu'un demandeur lance une conversation d'assistance, un agent virtuel ou un agent actif s'adresse à la conversation. Comme les autres canaux de service, Affectation de travail avancée gère l'acheminement des conversations SMS vers des agents actifs. Voici comment les conversations SMS initiées par le demandeur sont traitées :

Si	Alors
Il n'y a aucune interaction SMS active	• Créer une nouvelle interaction par SMS • Affecter l'interaction à un agent virtuel ou à un agent actif
Il y a une interaction active impliquant un agent actif	• Injecter le message dans une conversation existante • Poursuivre avec l'agent dans la conversation actuelle • Suivre à l'aide du même 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.

Si	Alors
Il existe une interaction active impliquant un agent virtuel	• Injecter le message dans une conversation existante • Poursuivre avec la rubrique existante d'Agent virtuel • Suivre à l'aide du même enregistrement d'interaction

Une interaction SMS active représente une conversation continue entre le numéro de téléphone d'un demandeur et le numéro de téléphone d'une société.

Conversations par SMS initiées par l'agent

Pour initier une conversation par SMS avec un demandeur, les agents peuvent sélectionner un numéro de fournisseur pour un service sortant ou saisir manuellement un numéro de fournisseur. Si une conversation par SMS est en cours, elle s'affiche automatiquement. Lorsqu'un agent lance une conversation par SMS :

Si	Alors
Il n'y a aucune interaction SMS active	• Créer une nouvelle interaction par SMS • Affecter l'interaction à l'agent
Il y a une interaction active impliquant un agent	• Injecter le message dans une conversation existante • Ajouter un agent au profil de groupe actif • Aucune réaffectation
Il existe une interaction active impliquant VA	• Fermer l'interaction existante • Créer une nouvelle interaction et l'affecter à un agent
Il existe une interaction active impliquant un contact/consommateur/utilisateur différent	• Fermer l'interaction existante • Créer un nouveau profil d'utilisateur du canal et désactiver le profil d'utilisateur du canal existant • Créer une nouvelle interaction et l'affecter à un agent

Une interaction SMS active représente une conversation continue entre le numéro de téléphone d'un demandeur et le numéro de téléphone d'une société.

Éléments de travail

Affichez Affectation de travail avancée les éléments de travail à l'aide des options de menu Éléments 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 éléments de travail sont un seul élément de travail géré par un agent du début à la fin. Par exemple, une messagerie instantanée ou un ticket est un objet acheminé et affecté à des agents. Seuls les utilisateurs disposant de awa_manager privilèges peuvent accéder aux options du menu Gestion.

Files d'attente des éléments de travail

Dans Affectation de travail avancée, les files d'attente stockent un type spécifique d'élément de travail pour un canal de service.

AWA Les administrateurs peuvent créer ou modifier des files d'attente en fonction des besoins des clients. Dans le cadre de la création ou de la modification d'une file d'attente, le awa_admin identifie certaines informations sur la file d'attente, y compris le canal de service auquel la file d'attente appartient et les groupes d'agents qui gèrent les éléments de travail entrants.

Le awa_admin peut sélectionner une planification qui définit le moment où la file d'attente est disponible et identifier une limite de temps dans laquelle un agent doit accepter un élément de travail dans la file d'attente. Si le canal de service sélectionné est **Messagerie instantanée**, le awa_admin crée les messages de messagerie instantanée qui sont affichés aux utilisateurs.

Les conditions d'acheminement identifient les éléments de travail qui sont acheminés vers une file d'attente. Créez des conditions d'acheminement de deux manières :

- Simple : utilisez un générateur de conditions pour sélectionner les conditions d'acheminement. Les champs disponibles pour la sélection sont basés sur le canal de service sélectionné.
- Avancé : utiliser un script JavaScript pour identifier les conditions d'acheminement.

Le awa_admin peut également créer une file d'attente sans conditions d'acheminement afin que les éléments de travail ne soient pas automatiquement acheminés vers cette file d'attente. Les clients peuvent affecter manuellement des éléments de travail à la file d'attente ou affecter des éléments de travail à l'aide d'outils d'affectation tels que les règles de correspondance ou Studio de workflow.

Lorsqu'un ticket d'une file d'attente est affecté manuellement, le ticket est supprimé de la file d'attente. L'état de l'élément de travail est défini sur **Annulé** et le motif d'annulation est défini sur **Affecté manuellement**.

Remarque :
Les nouveaux éléments de travail ne peuvent pas être affectés s'ils sont acheminés vers des files d'attente contenant plus de 10 000 éléments de travail à l'état Mis en file d'attente.

Configurer des règles d'acheminement qui utilisent des variables de contexte de messagerie instantanée

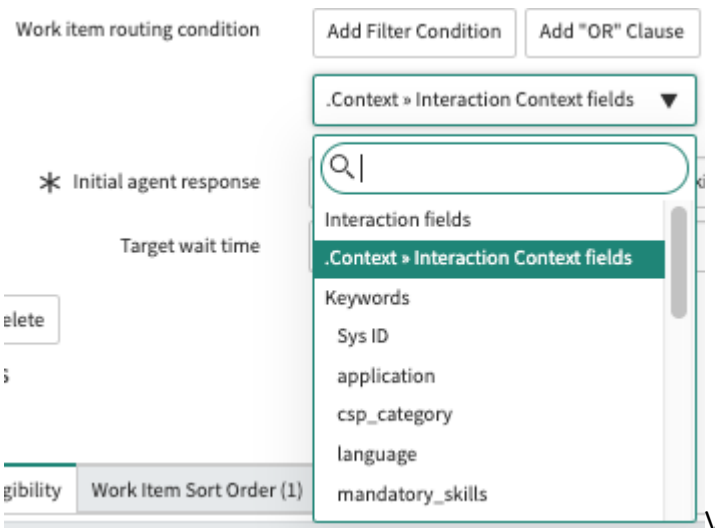
Vous pouvez spécifier des règles d'acheminement de file d'attente qui utilisent des variables de contexte de messagerie instantanée dans le générateur de conditions. Pour en savoir plus sur la création de variables de contexte de messagerie instantanée, reportez-vous à la section Configurer les variables de contexte pour le stockage des informations relatives à la messagerie instantanée. Ces variables peuvent stocker des informations contextuelles qui peuvent être utilisées dans des conditions d'acheminement pour contrôler où les éléments de travail de la messagerie instantanée sont acheminés.

Par exemple, vous pouvez définir des variables de contexte de messagerie instantanée pour stocker les réponses des utilisateurs à partir d'enquêtes préalables à la messagerie instantanée 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.

vous créez. Si vous stockez ces réponses dans des variables contextuelles de messagerie instantanée, telles que le département d'un utilisateur ou le nom d'un produit, vous pouvez spécifier les variables contextuelles dans les conditions d'acheminement de file d'attente pour indiquer où la messagerie instantanée en direct est acheminée. Lorsque vous spécifiez une condition d'acheminement à l'aide du générateur de conditions, vous pouvez effectuer une remontée pas à pas vers les champs Contexte. Dans le menu des champs, sélectionnez **Afficher les champs connexes** et ouvrez à nouveau le menu des champs pour sélectionner **Contexte → interaction Champs de contexte**.



Vous pouvez ensuite sélectionner l'une des variables de contexte de messagerie instantanée disponibles dans le générateur de conditions. Par exemple, choisir **csp_category** devient **Context.csp_category**.

Affecter des groupes d'agents éligibles à travailler sur une file d'attente

Affectez un ou plusieurs groupes d'agents à une file d'attente à l'aide de la liste connexe **Affectation d'admissibilité** Ces groupes sont éligibles pour recevoir des éléments de travail de la file d'attente, ce qui permet de donner la priorité aux agents éligibles.

Sélectionnez une règle d'affectation d'agent et les contraintes de temps d'éligibilité pour chaque groupe. Les contraintes de temps d'éligibilité sont utilisées pour déterminer quand le prochain groupe d'agents est éligible pour l'affectation. Par exemple, vous pouvez affecter un groupe pour gérer les éléments de travail immédiatement et un deuxième groupe pour gérer le débordement du premier groupe après que les éléments de travail sont restés dans la file d'attente pendant une durée spécifiée.

Remarque :
Si aucun groupe n'est affecté à une file d'attente, les éléments de travail peuvent être acheminés vers la file d'attente, mais Affectation de travail avancée ne les affecte pas.

Créez un ordre de tri pour une file d'attente

Utilisez la liste connexe Ordre de tri des éléments de travail pour créer une ou plusieurs conditions de tri pour les éléments de travail dans une file d'attente. Pour chaque condition de tri, spécifiez un champ à partir de la table du canal de service sélectionné et le sens de tri, croissant ou décroissant. Les éléments de la file d'attente sont triés et affectés à des agents en fonction de ces conditions.

Affectations de tâches

Après l'acheminement des éléments de travail vers les files d'attente appropriées et les groupes d'agents correspondants, Affectation de travail avancée (AWA) envoie le travail à l'agent le plus qualifié à l'aide des critères d'affectation que vous spécifiez. Les critères

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'affectation tournent autour du type de règle d'affectation (la plus grande capacité ou dernière affectation) et si les compétences sont définies.

Les administrateurs peuvent choisir d'envoyer des éléments de travail aux agents en fonction de l'une de ces règles d'affectation :

- La plupart de la capacité : cette option envoie le travail aux agents qui ont la plus grande capacité (disponibilité pour le travail) pour un canal donné. Par exemple, supposons que deux agents disponibles, l'agent 1 et l'agent 2, aient des capacités différentes. L'agent 1 a une capacité de trois messageries instantanées, mais l'agent 2 a une capacité de deux messageries instantanées et travaille actuellement sur une messagerie instantanée. AWA affecte l'élément de travail suivant à l'agent 1 ayant le plus de capacité.
- Dernière affectation : cette option renvoie le travail à l'agent qui est resté le plus longtemps sans affectation de travail dans le canal de service. Si plusieurs agents disposent de la même capacité inutilisée dans un canal de service, AWA crée et affecte l'élément de travail suivant à l'agent qui est resté le plus longtemps sans travail dans le canal de service.

En plus de sélectionner la règle d'affectation, AWA les administrateurs peuvent également déterminer si :

- Les agents peuvent rejeter les éléments de travail.
- Les agents acceptent automatiquement les interactions de messagerie instantanée.
- Un minuteur est utilisé pour définir un délai d'expiration (délai dont dispose un agent pour rejeter ou accepter un élément de travail).
- Les compétences des agents doivent être prises en compte au cours de l'affectation.

Processus d'affectation

Lorsqu'un agent est disponible AWA:

- Vérifie la priorité de la file d'attente et obtient un élément de la file d'attente avec la priorité la plus élevée. AWA Examine également les éléments qui ont expiré ou qui ont été rejetés par les agents.
- Identifie le pool d'affectation éligible. Le pool d'affectation d'éligibilité élargit le groupe d'agents éligibles pour travailler sur un élément.
- Détermine les agents disponibles en fonction de leur état de présence, de la règle d'affectation sélectionnée (la plus grande capacité ou dernière affectation), ainsi que des compétences, le cas échéant. Les agents disposent d'une capacité de réserve lorsqu'ils refusent, transfèrent ou terminent un élément de travail. Par exemple, après qu'un agent a transféré une messagerie instantanée, il dispose d'une capacité supplémentaire.
- Envoie l'élément dans la boîte de réception de l'agent le plus qualifié (le minuteur commence).
- Accepte automatiquement les éléments de travail lorsque **l'option Activer l'affectation automatique des éléments de travail** est sélectionnée. Les agents ne peuvent pas **accepter** ou **rejeter** manuellement les éléments de travail.

Affectation de travail basée sur les compétences

Dans AWA, vous pouvez activer l'affectation basée sur les compétences et, si nécessaire, évaluer les niveaux de compétence et rendre l'affectation de compétences obligatoire (obligatoire). Le processus de base de configuration des compétences implique les 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. Identifiez les agents qui possèdent des compétences spécifiques (par exemple, une langue étrangère ou une expertise dans un certain domaine comme les routeurs réseau), puis affectez-les à ces agents à l'aide de la fonctionnalité Gestion des compétences.
2. Faites en sorte que les agents soient membres des groupes d'affectation pour les files d'attente d'éléments de travail impliquant ces compétences.
3. Créez une règle d'affectation permettant AWA la gestion des compétences spécifiques.

   Si vous avez choisi de sélectionner l'option **Évaluer le niveau de compétence** lors de la création de la règle d'affectation, AWA examine également les niveaux de compétence des agents avant d'affecter l'élément de travail à l'agent le plus qualifié. Si plusieurs agents ont le même nombre de compétences correspondantes, les agents ayant plus de compétences au niveau de compétence suffisant sont prioritaires par rapport aux agents ayant moins de compétences au niveau suffisant. Par exemple, une discussion par messagerie instantanée consiste à répertorier trois compétences d'un niveau de compétence élevé. L'agent A et l'agent B possèdent tous deux les trois compétences. L'agent A possède trois compétences avec les niveaux de compétence suivants : deux élevées et une faible. L'agent B dispose de trois compétences avec les niveaux de compétence suivants : une élevée et deux faibles. Dans cet exemple, l'agent A serait le premier délégataire de l'élément de travail, car il a plus de compétences avec le niveau de compétence suffisant que l'agent B. L'agent B ne serait affecté à cet élément de travail que si l'agent A rejetait le travail.

   AWA Donne également la priorité au nombre de compétences correspondantes par rapport au nombre de compétences disposant d'un niveau de compétence suffisant. Par exemple, un chat consiste à répertorier deux compétences et leurs niveaux de compétence suffisants : la compétence Anglais et la compétence Bases de données sont associées à un niveau de compétence avancé. L'agent 1 possède les deux compétences, mais uniquement au niveau débutant. L'agent 2 a seulement la compétence en anglais au niveau de compétence suffisamment avancé, mais n'a pas la compétence Bases de données. Dans cet exemple, la messagerie instantanée est acheminée vers l'agent 1, car cet agent possède les deux compétences, même s'il n'a pas le niveau de compétence suffisant.

   Si vous avez également choisi de sélectionner l'option **Appliquer les compétences obligatoires** lors de la création de la règle d'affectation, AWA cela affecte uniquement l'élément de travail aux agents qui possèdent les compétences obligatoires au niveau de compétence suffisant. Par exemple, un élément de travail avec deux compétences obligatoires associées de haut niveau et une compétence facultative est prêt pour l'affectation. L'agent C possède les trois compétences, mais une seule des compétences obligatoires au niveau de compétence élevé suffisant. L'agent D ne possède que les deux compétences obligatoires, mais les deux compétences ont un niveau de compétence suffisamment élevé. Dans cet exemple, l'agent D serait le seul délégataire d'élément de travail applicable, car il est le seul agent à posséder les deux compétences obligatoires à un niveau suffisamment élevé.
4. Créez la file d'attente des éléments de travail avec une condition d'acheminement qui inclut la compétence spécifique et incluez le groupe approprié dans le pool d'affectation éligible.
5. Créez une règle métier scriptée qui inclut la compétence dans la table associée au canal de service pertinent (par exemple, la table Ticket).

Au cours de l'affectation de travail, AWA achemine et affecte des éléments de travail vers la boîte de réception de l'espace de travail d'agent de l'agent le plus qualifié en fonction des compétences de l'agent et, le cas échéant, du niveau de compétence et des paramètres de compétences obligatoires.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de l'acheminement externe

L'acheminement externe implique l'acheminement vers une file d'attente externe en fonction du canal de service et des conditions de file d'attente, puis l'affectation est effectuée par le système tiers.

Flux de processus

Voici comment les éléments de travail sont traités lors de l'utilisation de l'acheminement externe :

1. Les éléments de travail sont placés dans la file d'attente à l'état Mis en file d'attente, mais ne sont pas affectés. Les éléments de travail expirent si le délai d'expiration maximal est défini.
2. La solution externe recherche les éléments de travail dans l'état Mis en file d'attente par l'API de la table d'éléments de travail.
3. La solution externe recherche la disponibilité de l'agent via l'API Agent avant de l'affecter AWA à l'agent.
4. La solution externe utilise l'API d'affectation AWA pour affecter les éléments de travail à l'agent.
5. L'agent voit une carte de boîte de réception.

Quand Affectation de travail avancée est configuré pour utiliser l'acheminement externe :

- Les files d'attente ne permettent pas de définir des groupes d'éligibilité d'affectation.
- Les éléments de travail restent dans la file d'attente avec un statut « Mis en file d'attente » jusqu'à ce que le système externe affecte l'élément de travail ou que le temps d'attente maximum de la file d'attente soit écoulé.
- Les listes connexes ne s'affichent pas en bas de l'écran des files d'attente.

Les API suivantes sont requises pour l'acheminement externe :

- API d'affectation AWA pour prendre en charge le système d'acheminement externe afin d'affecter des éléments de travail. Pour plus d'informations sur l'API d'affectation AWA, consultez AWA API d'affectation .
- Table d'éléments de travail API (awa_work_item) pour rechercher les éléments de travail en file d'attente en attente d'affectation. Pour plus d'informations sur l'API de table, consultez API de table .
- AWA API d'agent si la solution externe nécessite une validation de la disponibilité de l'agent dans Espace de travail avant l'affectation. Pour plus d'informations sur l'API Agent, consultez API de l'agent AWA AWA.

Fonctionnalité des AWA composants

Lorsque l'acheminement externe est activé, les AWA composants offrent les options suivantes :

Agent

- Composants utilisés
  - Disponibilité de l'agent
  - Bouton Accepter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 capacité de l’agent utilisée (capacité du canal de service) augmente, mais n’est pas utilisée par rapport à la capacité maximale du canal de service
- La capacité universelle de l’agent utilisée augmente, mais n’est pas utilisée par rapport à la capacité universelle maximale

- Composants non utilisés
  - Bouton Rejeter avec motifs du rejet : le bouton Rejeter est utilisé lorsqu’il est configuré dans l’API d’affectation manuelle. Si le bouton rejeter est activé (paramètre allowed_to_decline=**true** dans la demande d’API d’affectation), les motifs du rejet sont pris en charge.
  - Capacité maximale de l’agent
  - Capacité universelle max.

Canal de service

- Composants utilisés
  - Condition avancée du canal
  - Mises en page de la boîte de réception
  - Ordre de file d’attente
- Composants non utilisés
  - Champs Affecter à et Groupe d’affectation

    Ces champs sont utilisés pour :
    - Déterminez si un document doit être admissible à l’acheminement.
    - Déterminez le champ à mettre à jour une fois que l’élément de travail est affecté avec succès à un agent.
  - Fonctionnalités de capacité et d’utilisation
  - Remplacements des capacités des agents
  - Remplacement de l’élément de travail

File d'attente

- Composants utilisés
  - Le temps d’attente maximal expirera Les éléments de travail s’ils sont définis sur la file d’attente
  - Conditions de routage de l'élément de travail
  - Ordre de file d’attente
- Composants non utilisés
  - Vérifications de présence des agents de file d’attente : la présence de l’agent est vérifiée pendant le traitement de la demande d’API d’affectation.
  - Les éléments de travail restent dans la file d’attente avec l’état « Mis en file d’attente » jusqu’à ce que le système externe achemine l’élément de travail
  - Calendriers des files d’attente
  - Les listes connexes suivantes sont masquées dans la file d’attente, car elles ne sont pas 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.

- Éligibilité et règles d'affectation
- Ordre de tri des éléments de travail
- Relation avec l'agent
- Affectations d'agents
- Priorités des files d'attente des groupes
- Éléments de travail

Fonctionnalité de l'acheminement externe dans AWA

L'acheminement externe permet AWA l'intégration avec des fournisseurs CCaaS (contact center-as-a-service) tiers. Lorsque le fournisseur externe a pris une décision d'affectation, l'élément de travail est affecté à l'aide de l'API d'affectation existante AWA .

L'acheminement externe peut

- Envoyez des événements pour tenir les fournisseurs informés de l'élément de travail et de l'état de l'agent.
- Améliorez l'API d'affectation pour gérer les éléments de travail initiés par le fournisseur.
- Suivez et proposez des éléments de travail du centre de contact, tout en externalisant la sélection des agents au centre de contact.

Quand Affectation de travail avancée est configuré pour l'acheminement externe :

- AWA fournit des paramètres supplémentaires pour une expérience de boîte de réception.
- AWA fournit une journalisation supplémentaire et des améliorations des performances.
- La carte de boîte de réception est présentée à l'agent avec les boutons Rejeter et Accepter lorsque l'acceptation automatique est faux.
- La carte de boîte de réception affiche la valeur du délai d'expiration pour l'agent. Si l'affectation automatique est vraie, ce champ est ignoré lorsque la valeur de délai d'expiration de l'élément de travail est supérieure à 0.
- L'état de présence de l'agent bascule sur l'état de présence spécifié. Si l'affectation automatique est vraie OU si aucun délai d'expiration n'est transmis, ce champ est ignoré.
- L'élément de travail est immédiatement affecté à Accepter, lorsque la valeur Affectation automatique est vrai.
- L'élément de travail affecté automatiquement s'affiche soit sous la forme d'une carte de boîte de réception, soit sous la forme d'une carte de boîte de réception et d'un onglet dans l'espace de travail. Si la valeur d'affectation automatique est fausse, ce champ est ignoré.

Mise en page de la boîte de réception

La mise en page de la boîte de réception détermine les informations affichées sur les cartes d'éléments de travail affichées dans la boîte de réception d'un agent.

L'administrateur AWA (awa_admin) peut configurer des mises en page qui représentent les éléments dans une boîte de réception d'agent. La configuration permet aux agents d'afficher les attributs les plus importants par élément de travail de canal de service. Les champs spécifiés dans la mise en page de la boîte de réception déterminent les informations affichées pour un élément 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.

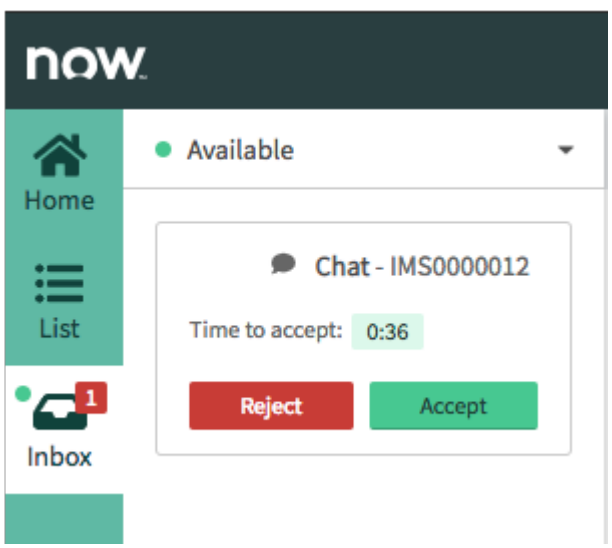
Chaque canal de service du système de base fournit des mises en page de boîte de réception préconfigurées pour les éléments de travail. L'administrateur AWA peut afficher et modifier ces mises en page et également créer de nouvelles mises en page.

Jusqu'à cinq champs peuvent être affichés dans la mise en page de la carte.

- Des champs peuvent être ajoutés à partir de la table vers laquelle pointe le canal de service.
- Les champs peuvent être remontés pas à pas.
- Le premier champ ajouté à la mise en page devient le champ de titre sur la carte.

Exemple de mise en page

Pour les messageries instantanées qui n'ont ni contact ni consommateur, la mise en page inclut uniquement l'objet de la messagerie instantanée. Vous contrôlez l'affichage du **nombre de délais d'acceptation** (minuteur) et du bouton **Rejeter** via les règles d'affectation d'agent.



Voir Créer ou modifier une mise en page de boîte de réception pour plus d'informations sur l'accès et la modification d'une mise en page de boîte de réception.

Contrôles de la boîte de réception de l'agent

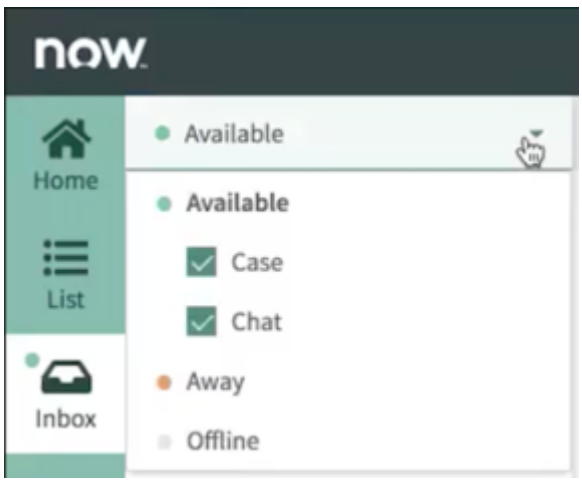
Contrôlez certains éléments de l'expérience de l'agent dans Espace de travail d'agent. Définissez les états de présence (disponibilité) de l'agent et les motifs de rejet d'élément de travail utilisés par les agents pour refuser des affectations de travail dans leur Espace de travail d'agent boîte de réception.

Traduction automatique

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

Disponibilité de l'agent dans la Espace de travail d'agent boîte de réception



AWA Les administrateurs peuvent définir les états de présence que les agents choisissent dans leur boîte de réception pour indiquer leur disponibilité. Les états par défaut sont

- Disponible : une bulle verte continue indique que l'agent est disponible pour recevoir du travail.
- Absent : une bulle jaune continue indique que l'agent n'est pas disponible pour recevoir du travail.
- Hors connexion : une bulle grise pleine indique que l'agent n'est pas disponible pour recevoir du travail.

AWA Les développeurs disposant du rôle awa_integration_user peuvent également utiliser les API JavaScript ou REST pour obtenir ou définir la présence de l'agent et la disponibilité des canaux d'agent. Pour plus d'informations, consultez

- API de présence d'agent (API REST)
- Agent : global (API JavaScript)

Contrôles de rejet de l'agent

AWA Les administrateurs peuvent donner aux agents la possibilité de rejeter les affectations de travail et en spécifier le motif. Le bouton **Rejeter** s'affiche sur les cartes d'affectation de travail. Lorsqu'un agent rejette une affectation, une fenêtre contextuelle lui permet de sélectionner la raison du refus de l'élément de travail.

Affectation de travail avancée Boîte de réception Affichage des sentiments

Mettez en évidence le sentiment dans la boîte de réception AWA pour que les agents obtiennent une visibilité sur le sentiment du demandeur (le cas échéant) pendant le transfert d'agent actif ou le transfert d'agent pour tous les canaux.

Avec Affectation de travail avancée Sentiment, vous pouvez :

- Affichez le sentiment (négatif ou positif) dans Affectation de travail avancée la carte de boîte de réception pour les interactions pendant le transfert d'agent actif et le transfert d'agent.
- Configuration de l'administrateur pour activer ou désactiver le sentiment par canal 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.

Vue d'ensemble du récapitulatif

Lorsque les agents ferment une interaction, la fonctionnalité de récapitulatif leur permet de saisir les détails de clôture et les codes de récapitulatif pour référence ultérieure.

Pour configurer la fonctionnalité de récapitulatif, procédez comme suit :

- Configuration de récapitulatif
- Codes récapitulatifs
- Récapituler les segments

Gestion

Configurez les Affectation de travail avancée propriétés à l'aide des options du menu Gestion.

Seuls les utilisateurs disposant de awa_manager privilèges peuvent accéder aux options du menu Gestion.

Configurer Affectation de travail avancée

Installez rapidement les modules d'extension requis et populaires via la page du module d'extension après avoir sélectionné un bouton **Obtenir [module d'extension]** sur la page d'accueil Affectation de travail avancée . Planifier et configurer Affectation de travail avancée (AWA).

Avant de commencer

La AWA page d'accueil s'affiche une fois que vous avez installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow Store .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir installé le module d'extension Affectation de travail avancée et tous les modules d'extension pertinents spécifiques à l'organisation, la liste suivante décrit les étapes de planification et de configuration de base que vous devez déterminer pour AWA:

- Déterminer ce qu'il faut acheminer : configurez les canaux de service de base à utiliser.
- Déterminer où acheminer – Définissez les files d'attente des éléments de travail et les règles d'acheminement, l'ordre d'exécution, l'ordre de tri des éléments de travail et la stratégie.
- Déterminer comment affecter des éléments de travail : définissez les règles d'affectation qui déterminent les éléments de travail transmis aux agents.
- Déterminer ce que l'agent voit : définissez les mises en page des cartes de boîte de réception et les états de présence (disponibilité) que les agents utilisent dans leur Espace de travail d'agent boîte de réception.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Affectation de travail avancée** > **Accueil**, puis sélectionnez le bouton **Obtenir le module d'extension Affectation de travail avancée** dans la section Tout d'abord, installez un module d'extension requis.

   Remarque :
   Seuls les utilisateurs disposant du rôle sys_admin peuvent installer un module d'extension à partir de la page d'accueil Affectation de travail avancée . Par exemple, si un utilisateur disposant du rôle awa_admin a essayé d'installer le module d'extension, il est invité à contacter son administrateur pour l'installation Affectation de travail avancée . Une fois le module d'extension Affectation de travail avancée installé, toutes les options de la page d'accueil sont disponibles dans le navigateur d'applications pour les AWA utilisateurs disposant des rôles administrateur et awa_admin.

   La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.

2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et suivez les instructions d'installation. L'expérience AWA de la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les options d'acheminement ciblées s'affiche.

3. **Facultatif :** Installez les modules d'extension spécifiques AWA à l'organisation via le bouton **Obtenir un module d'extension** pour ServiceNow® Gestion des services IT les modules d'extension (ITSM), ServiceNow® Gestion du service client et/ou ServiceNow® Prestation de services RH (HRSD). L'expérience AWA de la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires s'affiche.

4. **Facultatif :** Installez les modules d'extension populaires, tels que Messagerie instantanée d'agent, Expérience de visite et/ou Analyse des performances, pour améliorer votre AWA expérience.

5. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service** pour configurer les canaux de service que vous avez activés.

   a. Créer ou modifier la mise en page de la boîte de réception.

   b. Remplacer l'aptitude de l'agent, selon les besoins.

6. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente pour créer des files d'attente d'éléments** de travail pour vos canaux de service.

   a. Définissez l'ordre de tri des éléments de travail dans la file d'attente.

7. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des règles d'affectation** pour configurer les règles d'affectation de travail utilisées pour transmettre le travail aux agents appropriés.

8. **Facultatif :** Dans la section Paramètres supplémentaires, envisagez de configurer les paramètres suivants pour améliorer vos AWA fonctionnalités.

   a. Sélectionnez **Configurer les états de présence** pour configurer les états de disponibilité que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents.

   b. Sélectionnez **Configurer les motifs de rejet** pour définir les motifs de rejet que les agents peuvent utiliser pour refuser les affectations de travail qu'ils reçoivent dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent.

   c. Sélectionnez **Configurer la capacité universelle** pour configurer la capacité universelle maximale de votre équipe afin d'éviter qu'un agent ne soit affecté à trop d'éléments de travail.

   d. Sélectionnez **Configurer des groupes** pour créer des groupes d'ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun.

9. **Facultatif :** Dans la section Paramètres avancés, envisagez de configurer les paramètres suivants pour améliorer vos AWA 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.

Remarque :
Les cartes de paramètres avancés apparaissent sous condition après l'installation de leur module d'extension respectif.

a. Sélectionner **Configurer la relation de l'agent** avec Créer ou modifier le Relation avec l'agent règles qui acheminent les éléments de travail dans Affectation de travail avancée.

b. Sélectionnez **Configurer l'affectation basée sur l'équipe** pour affecter des éléments de travail aux agents en fonction des équipes.

Introduction à Affectation de travail avancée

Pour implémenter Affectation de travail avancée, effectuez ces étapes de configuration et de configuration initiales.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin et admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Obtenir le module d'extension Affectation de travail avancée** pour installer le module d'extension Affectation de travail avancée de votre instance.
   La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
3. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et suivez les instructions d'installation.
4. Revenez à la page d'accueil Affectation de travail avancée (AWA), puis sélectionnez **Terminé** dans la boîte de dialogue Plugin page opened.
   L'expérience AWA de la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les options d'acheminement ciblées s'affiche.
5. Sélectionnez **Obtenir le module d'extension** pour activer les modules d'extension spécifiques Gestion des services IT à l'organisation (ITSM) Gestion du service client et Prestation de services RH (HRSD).
   La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
6. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et suivez les instructions d'installation.
7. Revenez à la page d'accueil Affectation de travail avancée (AWA), puis sélectionnez **Terminé** dans la boîte de dialogue Plugin page opened.
   L'expérience AWA de la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires s'affiche.
8. **Facultatif :** Installez des modules d'extension supplémentaires de différentes manières.
   - Sélectionnez **Obtenir le module d'extension** pour installer les modules d'extension populaires.
   - Sélectionnez le nom du module d'extension dans les sections Modules d'extension disponibles.

   La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
9. **Facultatif :** Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et suivez les instructions d'installation.
10. **Facultatif :** Revenez à la page d'accueil Affectation de travail avancée (AWA), puis sélectionnez **Terminé** dans la boîte de dialogue Plugin page opened.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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) La boîte de dialogue Ouvert sur la page du module d'extension s'affiche uniquement lorsque vous installez des modules d'extension à partir de la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires.

L'expérience AWA de la page d'accueil s'actualise et la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires s'actualise avec le module d'extension installé ou le module d'extension apparaît sous la section Modules d'extension installés.

11. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service** pour configurer les canaux de service que vous avez activés.
    a. Créer ou changer la mise en page d'une boîte de réception.
    b. Remplacer l'aptitude de l'agent, selon les besoins.
12. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente pour créer des files d'attente d'éléments** de travail pour vos canaux de service.
    Définissez l'ordre de tri des éléments de travail dans la file d'attente.
13. Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des règles d'affectation** pour configurer les règles d'affectation de travail utilisées pour transmettre le travail aux agents appropriés.
14. **Facultatif :** Dans la section Paramètres supplémentaires, envisagez de configurer les paramètres suivants pour améliorer vos AWA fonctionnalités.
    a. Sélectionnez **Configurer les états de présence** pour configurer les états de disponibilité que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents.
    b. Sélectionnez **Configurer les motifs de rejet** pour définir les motifs que les agents peuvent utiliser pour refuser les affectations de travail qu'ils reçoivent dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent.
    c. Sélectionnez **Configurer la capacité universelle** pour configurer la capacité universelle maximale de votre équipe afin d'éviter qu'un agent ne soit affecté à trop d'éléments de travail.
    d. Sélectionnez **Configurer des groupes** pour créer des groupes d'ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun.
15. **Facultatif :** Dans la section Paramètres avancés, envisagez de configurer les paramètres suivants pour améliorer vos AWA fonctionnalités.

    Remarque :
    Les cartes de paramètres avancés apparaissent sous condition après l'installation de leur module d'extension respectif.

    a. Sélectionnez **Configurer Relation avec l'agent** pour créer ou modifier les règles d'acheminement des Relation avec l'agent éléments de travail dans Affectation de travail avancée.
    b. Sélectionnez **Configurer l'affectation basée sur l'équipe** pour affecter des éléments de travail aux agents en fonction des équipes.

Activer Affectation de travail avancée

Vous pouvez activer le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectation de travail avancée active le module d'extension Gestion des compétences (com.snc.skills_management) pour implémenter les compétences des utilisateurs et des groupes.

Modules d'extension pour Gestion des compétences

Module d'extension	Description
Skills Management [com.snc.skills_management]	Implémente les compétences des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs. Basé sur les mêmes principes de gestion des rôles, qui utilise l'héritage entre les groupes d'utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Sélectionnez **Obtenir le module d'extension Affectation de travail avancée** pour installer le module d'extension Affectation de travail avancée de votre instance.
   La page Toutes les applications s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet. Si vous ne voyez pas le bouton du **module d'extension Affectation de travail avancée** , c'est que vous n'avez pas les autorisations nécessaires pour installer le module d'extension ou qu'il a déjà été installé.
3. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Installer** et suivez les instructions d'installation.
4. Dans la boîte de dialogue () Page de module d'extension ouvert de l'expérience Affectation de travail avancéeAWA familiale, sélectionnez **Terminé**.
   L'expérience AWA d'accueil s'actualise, la section Obtenir les options d'acheminement ciblées s'affiche et AWA est installée.

Que faire ensuite

Activez les options d'acheminement ciblées, les modules d'extension et d'autres modules d'extension populaires AWA pour activer les canaux de service appropriés et le pour Affectation de travail avancée.Solutions Platform Analytics

Activer les modules d'extension connexes pour Affectation de travail avancée

Après avoir activé le module d'extension, activez les Affectation de travail avancée modules d'extension connexes AWA pour activer d'autres canaux de service du système de base et le tableau de bord des Analyse des performances solutions pour AWA.

Vous devez disposer du rôle administrateur pour activer ces modules d'extension supplémentaires pour AWA.

Options d'acheminement ciblées Modules d'extension

Installez les modules d'extension suivants à partir de la section Obtenir les options d'acheminement ciblées de l'expérience AWA d'accueil ou de la section Modules d'extension disponibles. Si vous préférez rechercher chaque module d'extension individuellement, consultez la rubrique Activer un module d'extension .

Module d'extension	Description
Affectation de travail avancée pour les incidents [com.snc.incident.awa]	Active le canal de service Incident dans AWA. Inclut une configuration par défaut pour prendre en charge AWA pour les 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.

Module d'extension	Description
Affectation de travail avancée pour CSM [com.sn_csm.awa]	Active le canal de service de ticket dans AWA. Inclut des données de configuration prenant en charge l'acheminement, la mise en file d'attente et l'affectation des tickets CSM.
Affectation de travail avancée pour HRSD [com.sn_hr_awa]	Active les données de configuration du système de base qui prennent en charge l'acheminement, la mise en file d'attente et l'affectation de tickets HRSM, de messageries instantanées et d'appels aux agents.

Modules d'extension populaires

Installez les modules d'extension suivants à partir de la section Obtenir les modules d'extension les plus populaires ou de la section Modules d'extension disponibles de l'expérience AWA d'accueil. Si vous préférez rechercher chaque module d'extension individuellement, consultez la rubrique Activer un module d'extension .

Module d'extension	Description
Messagerie instantanée d'agent [com.glide.interaction.awa]	Active le canal de service de messagerie instantanée dans AWA et la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent. Inclut des données de configuration par défaut pour les messageries instantanées, y compris des données de démonstration.
Expérience de visite [com.snc.walkup]	Active le canal de service de contact de visite pour les salons technologiques prédéfinis. Permet à une organisation informatique de prendre en charge l'enregistrement en ligne et hors site.
Pack de contenu pour l'analyse des performances – Affectation de travail avancée [com.snc.pa.awa]	Active le pack de contenu Analyse des performances pour AWA. Fournit les KPI du système de base.

Déplacer de Support de Connect à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent

Déplacer de à Messagerie instantanée d'agent (messagerie instantanée en direct), qui est le système de ServiceNow® Support de Connect messagerie utilisé Espace de travail d'agent par les agents pour interagir avec les clients. Le déplacement implique également l'utilisation Affectation de travail avancée de (AWA) pour créer des files d'attente de messagerie instantanée afin d'acheminer les éléments de Support de Connect travail de messagerie instantanée vers les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Important :

À partir de Utah, Support de Connect est déconseillé. Pour des options similaires, veuillez passer à Affectation de travail avancée 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.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le passage à des applications modernes telles que Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent offre des fonctionnalités et des avantages qui ne sont pas disponibles dans Support de Connect. Ces nouvelles fonctionnalités comprennent :

- Affectation automatique de messageries instantanées et d'éléments de travail à des agents en fonction de critères que vous définissez, tels que la disponibilité des agents, la capacité, les compétences, la relation avec l'agent et la taille variable des éléments de travail.
- Gestion automatique du débordement de file d'attente
- Réaffectation du délai d'expiration de la messagerie instantanée
- Enquêtes de messagerie instantanée native
- Fonctionnalités de superviseur, telles que Chuchotage d'agent, qui permettent aux gestionnaires de rejoindre les chats clients publics en cours avec des agents ou d'envoyer des messages privés aux agents.
- Fonctionnalités de l'agent, telles que les contrôles de boîte de réception de l'espace de travail pour afficher, accepter ou rejeter les conversations instantanées entrantes.

Si vous utilisez Support de Connect actuellement des API, consultez API de routage AWA pour plus d'informations sur AWA les API.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Activez les modules d'extension et Messagerie instantanée d'agent s'ils Affectation de travail avancée ne sont pas actifs.
3. Si nécessaire, examinez vos files d'attente de messagerie instantanée existantes Support de Connect et déterminez si vous souhaitez créer un ensemble similaire de files d'attente pour le canal de service de messagerie instantanée dans AWA.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas utiliser vos Support de Connect files d'attente de messagerie instantanée dans AWA. Les files d'attente de messagerie instantanée sont Support de Connect stockées dans la table File d'attente de messagerie instantanée [chat_queue]. Les files d'attente de messagerie instantanée sont AWA stockées dans la table File d'attente AWA [awa_queue].

4. Dans la page d'accueil, configurez le canal de service de messagerie instantanée, créez les files d'attente de messagerie instantanée associées et établissez des affectations de travail d'agent.AWA
5. Dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent, accédez au formulaire de configuration de la messagerie instantanée pour le spécifier Espace de travail d'agent comme interface de prestataire pour la messagerie instantanée en direct et activer d'autres fonctionnalités de messagerie instantanée en direct.
6. Activez le client de messagerie instantanée sur le portail de services de l'utilisateur final.

Trouble?

Les suggestions de dépannage incluent les problèmes courants et les solutions suivants :

Problème : lors de l'utilisation de AWA, la messagerie instantanée reste dans l'acheminement et n'est pas proposée à un agent disponible.

Solution : ce problème peut se produire si AWA vous tentez d'acheminer la messagerie instantanée vers une file d'attente Support de Connect . Dans ce cas, l'interaction reste

Traduction automatique

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

affectée à l'utilisateur Agent virtuel et aucun enregistrement awa_work_item n'est créé. Une cause courante de ce problème est que l'entrée de configuration de la messagerie instantanée pour l'application de messagerie instantanée est toujours définie sur **Connexion**.

Problème : lorsqu'il essaie d'acheminer vers un agent actif, le demandeur est informé à tort qu'aucun agent actif n'est disponible.

Solution : Ce problème peut être causé par l'une de ces situations :

- Les conditions de file d'attente qui dépendent de la vérification des champs d'interaction ou du contexte ont été créées sur l'interaction trop tard pour l'itinéraire.
- Le canal de service de messagerie instantanée n'est pas associé à l'état de présence disponible. Une cause fréquente de ce problème est la désactivation et la réactivation du canal de messagerie instantanée.

Les suggestions de débogage incluent les questions suivantes à prendre en compte :

Voici quelques questions à poser et à consulter si les agents ne reçoivent pas de messageries instantanées :

- Existe-t-il un enregistrement awa_work_item pour l'interaction ? Si ce n'est pas le cas, le champ **Affecté à** de l'interaction est-il vide ou est-il défini sur Agent virtuel? Si le champ **Affecté à** est défini sur Agent virtuel, il essaie probablement d'utiliser Support de Connect.
- Dans la configuration de la messagerie instantanée, les prestataires sont-ils définis de manière appropriée pour chaque application ?
- Dans la interaction_json_blob référencée par le champ **interaction.context_document** , la variable `Liveagent_application` est-elle définie sur la valeur attendue ?

Installer le canal de service SMS conversationnel

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Canal de service pour SMS conversationnels (sn_awa_sms_int). 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 de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa) doit être installé.

  Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le canal de service SMS conversationnel est automatiquement installé avec une application qui implémente un fournisseur SMS, telle que l'application Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio). Pour plus d'informations, consultez Installer Conversational SMS Integration with 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Dans la section Modules d'extension disponibles, sélectionnez **SMS conversationnel**.

> **Remarque :**
> Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez **Installer**, puis dans la boîte de dialogue Installer, sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite
Configurer le canal de service de SMS conversationnel

Créer ou configurer un canal de service

Créez ou configurez un canal de service utilisé dans Affectation de travail avancée (AWA).

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez spécifier des conditions supplémentaires pour filtrer les éléments de travail traités dans le canal, modifier la capacité (charge de travail) de l'agent pour le canal, définir les mises en page de la boîte de réception utilisées par vos agents et Espace de travail afficher les files d'attente d'éléments de travail associées.

Si vous activez les modules d'extension correspondants ou installez les applications de stockage correspondantes, AWA fournit les canaux du système de base pour ces services :

- Module d'extension Cases (com.snc_csm.awa)
- Module d'extension Chats (com.glide.interaction.awa)
- Module d'extension Messageries instantanées : asynchrones (com.glide.interaction.awa)
- Intégration conversationnelle de Facebook Messenger Application (sn_va_fb_messenger)
- Module d'extension Incidents (com.snc.incident.awa)
- Intégration conversationnelle de LINE Application (sn_va_line)
- Module d'extension Walk-up interactions (com.snc.walkup)
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) Application (sn_va_whatsapp_twi)

Pour chaque canal, vous pouvez modifier certains paramètres par défaut, tels que la capacité par défaut (charge de travail) des agents. Vous pouvez également utiliser les listes connexes pour examiner les files d'attente associées, définir les mises en page de la boîte de réception associées (cartes d'éléments de travail) qui sont affichées dans Espace de travail et remplacer la valeur de capacité de l'agent.

Vous pouvez également créer un enregistrement de canal de service à partir du module Canal de service, mais vous devez créer une file d'attente, unerègle d'affectation et un pool d'affectation éligible pour acheminer le travail via le canal de service. Pour plus d'informations, consultez Configurer un canal de service 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.

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer un canal de service, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour un canal de service, sélectionnez l'enregistrement du canal de service que vous souhaitez mettre à jour.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Canal de service

Champ	Définition
Nom	Nom du canal de service du système de base sélectionné à configurer : ○ Messagerie instantanée ○ Messagerie instantanée : Asynchrone ○ Ticket ○ Facebook Messenger ○ Incident ○ Ligne ○ Visite ○ WhatsApp
Ordre de la boîte de réception	Ordre dans lequel les éléments de canal apparaissent dans la boîte de réception de l'agent.
Application	Nom de l'application. ○ Messagerie instantanée : globale ○ Messagerie instantanée : Asynchrone : globale ○ Ticket : Affectation de travail avancée pour CSM ○ Facebook Messenger : Intégration conversationnelle de Facebook Messenger ○ Incident : Affectation de travail avancée pour les incidents ○ Ligne: Intégration conversationnelle de LINE ○ Visite : expérience de visite ○ WhatsApp : Conversational Integration with WhatsApp (powered by 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	Définition
Actifs	Option pour l'activation du canal de service. Lorsque vous sélectionnez cette option, les files d'attente associées pour le canal de service peuvent commencer à accepter des éléments de travail.
Description brève	Brève description du canal de service : ○ Messagerie instantanée : Agent actif interactions de messagerie instantanée ○ Messagerie instantanée : asynchrone : interactions de messagerie instantanée asynchrones Agent actif ○ Ticket : tickets pour les agents ○ Facebook Messenger: Agent actif Facebook Messenger Interactions ○ Incident : incidents pour les agents ○ Ligne : Agent actif LINE Interactions ○ Visite : interactions de visite sur lesquelles les agents doivent travailler ○ WhatsApp: Agent actif WhatsApp Interactions
Table	Table qui stocke les enregistrements du canal de service.
Condition avancée	Si cette option est activée, les conditions avancées s'appliquant au canal. Par exemple : ○ Messagerie instantanée : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]** ○ Messagerie instantanée - Asynchrone : **[Sous-type] [est] [mweb]**, **[Type] [est] [Messagerie]** ○ Facebook Messenger: **[Sous-type] [est] [Facebook Messenger]** ○ Ligne : **[Sous-type] [est] [Ligne]** ○ Visite : **[Type] [est] [Visite]** ○ WhatsApp: **[Sous-type] [est] [WhatsApp]**
Affecter au champ	Champ qui fait référence à l'utilisateur affecté à l'élément. Dans les tables Ticket et Interaction (comme dans la plupart des autres tables), ce champ est le champ **Affecté à** (assigned_to).
Champ de groupe d'affectation	Champ qui fait référence au groupe d'affectation affecté à l'élément. Dans la plupart des tables, ce champ est le champ **Groupe d'affectation** .
Type	Indicateur indiquant si un canal de service de communication est traité comme un canal de conversation synchrone ou asynchrone. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Interaction** dans le champ **Table** .

Traduction automatique

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

Champ	Définition
	○ Messagerie instantanée ○ Téléphone ○ Messagerie ○ Autre
Niveau de journal	Quantité d'informations enregistrées lors AWA de la journalisation des événements. ○ Aucune : aucune information n'est consignée. ○ De base : seules les informations de base sont enregistrées. ○ Détaillé : les informations détaillées, y compris les détails de l'enregistrement et les détails de l'événement, sont consignées. Ce champ s'affiche si **l'option Activer la journalisation** est activée.
Son de l'alerte de boîte de réception	Alerte sonore qui retentit lorsqu'un nouvel élément arrive dans votre boîte de réception pour ce canal de service. Si vous ne spécifiez pas de fichier audio, le fichier audio par défaut sonne.
Son de l'alerte de message	Alerte sonore qui retentit lorsqu'un nouveau message arrive dans votre conversation pour ce canal de service. Si vous ne spécifiez pas de fichier audio, le fichier audio par défaut sonne.
Capacité et utilisation	
Taille de l'élément de travail par défaut	Quantité de capacité d'un agent utilisée lorsque cet élément de travail est affecté. La valeur par défaut est 1.
Capacité par défaut	Nombre d'éléments affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). ○ Cas : la valeur par défaut est 2. ○ Messagerie instantanée : la valeur par défaut est 4. ○ Messagerie instantanée : asynchrone : la valeur par défaut est 4. ○ Facebook Messenger: la valeur par défaut est 4. ○ Incident : la valeur par défaut est 2. ○ Ligne : la valeur par défaut est 4. ○ Visite : la valeur par défaut est 1. ○ WhatsApp: la valeur par défaut est 4.

Traduction automatique

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

Champ	Définition
Condition d'utilisation	Condition qui détermine ce qui constitue un élément actif qui compte dans la charge de travail/la capacité de l'agent. Par exemple, l'état de l'enregistrement est Nouveau, Ouvert ou En attente d'informations. ○ Pour la messagerie instantanée : l'état n'est pas Fermé terminé ou Fermé abandonné ○ Pour la messagerie instantanée : asynchrone : l'état est Fermé terminé ou Fermé abandonné ○ Pour le ticket : l'état est Nouveau ou Ouvert ○ Pour Facebook Messenger: l'état est Nouveau ou Travail en cours ○ Pour l'incident : l'état est Nouveau, En cours ou En suspens ○ Pour la ligne : l'état est Nouveau ou Travail en cours ○ Pour la visite : l'état n'est ni En suspens, ni Fermé terminé, ni Fermé abandonné ○ Pour WhatsApp: l'état est Nouveau ou Travail en cours
Connexion	
Activer la connexion	Option permettant d'enregistrer des informations dans la table des syslog_awa lorsque AWA des événements sont consignés. Spécifiez le niveau de détail à enregistrer dans le champ **Niveau de journal** de cet écran.
Arrêter la connexion le	Date et heure auxquelles la connexion doit s'arrêter. Ce champ s'affiche si **l'option Activer la journalisation** est activée.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Le canal est ajouté ou mis à jour dans la table Canaux de service [awa_service_channel].

Que faire ensuite

- Remplacer la capacité de l'agent pour les agents ou les groupes sélectionnés.
- Créez ou modifiez une mise en page de boîte de réception pour le canal de service.
- Configurer les règles d'affectation d'agent pour le canal.
- Définir les pools d'agents éligibles pour l'affectation.
- Créez ou modifiez une file d'attente d'éléments de travail pour le canal.
- Créez ou modifiez un remplacement de taille d'élément de travail pour le 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 le canal de service de SMS conversationnel

Configurez l'application du canal de service de SMS conversationnels.

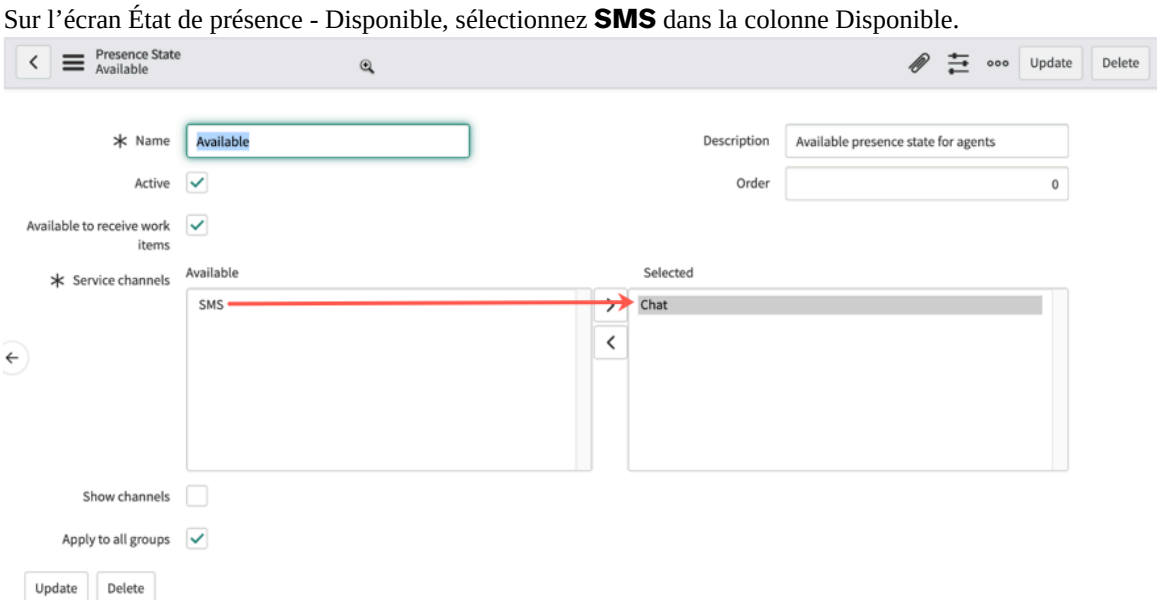
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service en empruntant l'un des chemins de navigation suivants.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service SMS.
3. Sur l'écran Canal de service - SMS, cochez la case **Actif** pour activer le canal de service.
4. Étant donné que le groupe SMS n'a pas d'utilisateurs par défaut, ajoutez manuellement des utilisateurs au groupe SMS.
5. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
6. Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les états de présence**.
7. Dans la colonne Nom, cliquez sur **Disponible**.
8. Sur l'écran État de présence - Disponible, sélectionnez **SMS** dans la colonne Disponible.



9. Sélectionnez la flèche pointant vers la droite pour déplacer le SMS de la colonne Disponible vers la colonne Sélectionné.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer un canal de service personnalisé

Configurez un canal de service personnalisé pour étendre le type et le champ d'application du travail qui est acheminé automatiquement vers vos 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.

Avant de commencer

- Sélectionnez la table que vous souhaitez utiliser pour acheminer automatiquement le travail aux agents. Seules les tables Tâche [task] et Interaction [interaction] sont prises en charge.
- Assurez-vous que la mise en page du formulaire de la table sélectionnée est configurée pour la vue de l'espace de travail. Les types d'enregistrement sans vue d'espace de travail s'affichent en lecture seule dans Espace de travail d'agent. .
- Si vous souhaitez ouvrir un enregistrement dans AWA une table qui étend une autre table dont un canal de service est défini, assurez-vous que la vue de l'espace de travail de cette table a déjà été définie.
- Affectez les rôles de awa_agent et de workspace_agent aux agents qui reçoivent des éléments de travail à Espace de travail d'agent partir de votre canal de service personnalisé.

Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un enregistrement de canal de service à partir du module Canal de service, mais vous devez créer une file d'attente d'éléments de travail, une règle d'affectation et un pool d'affectation éligible pour acheminer le travail via le canal de service. Vous devez également configurer le canal de service personnalisé pour le rendre disponible dans la boîte de réception d'un agent dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du canal de service, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus d'informations, consultez Créer ou configurer un canal de service.
4. Créez une règle d'affectation.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles d'affectation d'agent.
5. Créez une file d'attente d'éléments de travail pour votre canal de service.

   Pour plus d'informations, consultez Créer une file d'attente des éléments de travail.
6. Sur le formulaire de la file d'attente de l'élément de travail que vous avez créée, accédez au lien connexe **Éligibilité d'affectation** et créez un pool d'affectation éligible.

   Assurez-vous d'associer votre règle d'affectation au pool d'affectation éligible.

   Pour plus d'informations, consultez Définir les pools d'agents éligibles pour l'affectation.
7. Rendre votre canal de service disponible dans Espace de travail d'agent.
   a. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
   b. Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les états de présence**, puis ouvrez **Disponible**.
   c. Sur le formulaire, déplacez votre canal de service personnalisé vers la liste **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.

d. Sélectionnez **l'option Actif** (si elle n'est pas déjà sélectionnée).

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

8. **Facultatif :** Créez ou modifiez la mise en page de la carte de boîte de réception pour afficher les informations les plus importantes à partir d'un élément de travail.
   Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier la mise en page de la boîte de réception.

Résultats

Votre canal de service personnalisé achemine le travail vers les agents. Dans Espace de travail d'agent, le canal de service apparaît comme un canal de service disponible dans la boîte de réception de l'agent.

Didacticiel : Configurer un canal de service personnalisé pour les demandes de changement

Découvrez comment configurer Affectation de travail avancée pour affecter automatiquement des demandes de changement aux agents. Utilisez ce didacticiel comme guide pour vous aider à comprendre comment les enregistrements de canal de service, les files d'attente et les règles d'affectation fonctionnent ensemble pour créer un canal de service personnalisé.

Dans ce didacticiel, vous allez apprendre à configurer un canal personnalisé qui :

- Affecte de nouvelles demandes de changement à l'agent de Gestion des changements ayant le plus de capacité
- Remplit la boîte de réception Espace de travail d'agent de l'agent du délégataire avec les demandes de changement provenant de la file d'attente
- Affiche le numéro de demande de changement, la description brève et le type sur la carte de boîte de réception
- Permet à l'agent d'accepter ou de rejeter des demandes de changement

Pour plus d'informations sur la configuration de canaux de service personnalisés, reportez-vous à la section Configurer un canal de service personnalisé.

Avant de commencer :

- Assurez-vous que la mise en page du formulaire de la table Demande de changement est configurée pour la vue de l'espace de travail ; Dans le cas contraire, les éléments de travail du canal de service Demande de changement s'affichent en lecture seule dans Espace de travail d'agent.
- Affectez les rôles awa_agent et workspace_agent au groupe Gestion des changements afin que les membres puissent ouvrir des éléments de travail dans Espace de travail d'agent.

Créer un canal de service pour acheminer les demandes

Créez un canal de service afin Affectation de travail avancée de pouvoir acheminer les demandes de changement aux agents.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_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 aux paramètres du canal de service en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   - Nom : Demande de changement
   - Ordre dans la boîte de réception : 100
   - Table : Demande de changement [change_request]
   - Actif : sélectionné
   - Condition d'utilisation : [Actif] [est] [vrai]
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une règle d'affectation pour les demandes de changement

Créez une règle d'affectation Affectation de travail avancée qui affecte les demandes de changement aux agents disponibles pour effectuer les tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres des règles d'affectation en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des règles d'affectation**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Règles d'affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   - Nom : Règle d'affectation de demande de changement
   - Affecter par : La plupart de la capacité
   - Autoriser le rejet des agents : Sélectionné
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une file d'attente pour acheminer les nouvelles demandes de changement

Créez une file d'attente d'éléments de travail qui Affectation de travail avancée achemine les nouvelles demandes de changement via le canal de service qui gère les demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_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. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.
   - Nom : Gestion des changements
   - Canal de service : Demande de changement
   - Mode de condition : Simple
   - Condition d'acheminement de l'élément de travail : [État] [est] [Nouveau]
4. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un pool d'affectation d'agents

Créez un pool d'affectation éligible qui Affectation de travail avancée reçoit des éléments de travail de débordement, au cas où vous auriez besoin d'aide d'autres agents pour gérer les demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Ouvrez la file d'attente Gestion des changements.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe **Éligibilité des affectations** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   - Règle d'affectation de l'agent : Règle d'affectation de demande de changement
   - Groupes : Gestion des changements
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Rendre votre canal de service disponible dans Espace de travail d'agent

Rendre votre canal de service disponible afin Espace de travail d'agent que les agents puissent recevoir les demandes de changement dans leur boîte de réception.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_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 aux paramètres des états de présence en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les états de présence**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **États de présence**.
2. **Ouverts disponibles**.
3. Sur le formulaire, déplacez la **demande de changement** vers la liste **Sélectionnée** .
4. Sélectionnez **Actif** (si ce n'est pas déjà fait).
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser l'affichage des demandes de changement dans une boîte de réception d'agent

Personnalisez l'affichage des demandes de changement dans une boîte de réception d'agent afin que les agents reçoivent suffisamment d'informations pour décider d'accepter ou de rejeter l'élément de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez l'enregistrement Canal de service **de demande de changement** .
3. Dans le formulaire Canal de service de demande de changement, accédez à la liste connexe **Mises en page de la boîte de réception** et ouvrez la **mise en page de demande de changement par défaut**.
4. Remplissez les champs du formulaire.
   - Champ 1 : nombre
   - Champ 2 : Description brève
   - Champ 3 : Type
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

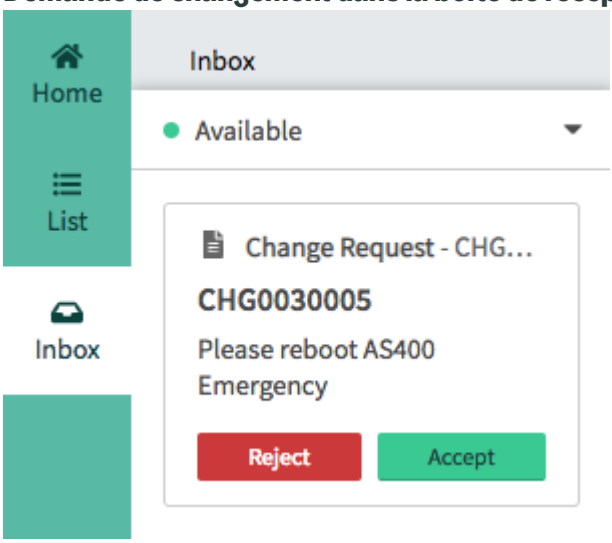
Résultats

Lorsque vous créez une demande de changement, l'élément est acheminé via le canal de service Demande de changement et affecté à l'agent du groupe d'affectation Gestion des changements qui est disponible pour recevoir la demande de changement. Lorsque le délégataire vérifie sa boîte de réception d'agent, la demande de changement s'affiche avec l'option permettant à l'agent de rejeter ou d'accepter l'élément 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.

Demande de changement dans la boîte de réception d'un agent



Créer ou modifier un remplacement de taille d'élément de travail

Créez un remplacement de taille d'élément de travail si vous souhaitez Relation avec l'agent calculer la charge de travail d'un agent en utilisant une taille d'élément de travail autre que la taille par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service.
3. Sur le formulaire, sélectionnez la liste Remplacement de taille **d'élément de travail** .
   - Pour créer un remplacement, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un remplacement existant, sélectionnez le remplacement que vous souhaitez mettre à jour.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Changer la taille de l'élément de travail

Champ	Définition
Nom	Nom du remplacement.
Canal de service	Canal de service affecté au remplacement.
Remplacer la taille	Taille à utiliser à la place de la taille par défaut.

Traduction automatique

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

Champ	Définition
Ordre	Ordre dans lequel Affectation de travail avancée ce remplacement de taille est pris en compte.
Mode de condition	Type de condition pour l'acheminement des éléments de travail utilisant ce remplacement de taille : ○ Simple : spécifiez une condition de routine à l'aide du générateur de conditions. ○ Avancé : spécifiez une condition scriptée JavaScript.
Conditions	Condition qui s'applique au remplacement des tailles des éléments de travail. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Simple** dans le champ **Mode de condition** .
Script	Instruction de condition JavaScript qui spécifie la taille de l'élément de travail de remplacement. La condition doit être évaluée comme vraie. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Avancé** dans le champ **Mode de condition** .

5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer le remplacement ou **Mettre à jour** pour modifier le remplacement.

Créer une file d'attente des éléments de travail

Définissez ou modifiez une file d'attente afin de pouvoir déterminer quels éléments de travail sont acheminés automatiquement vers les agents via un canal de service donné.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Selon le canal de service, d'autres options de configuration sont disponibles. Par exemple, dans le canal de messagerie instantanée, vous définissez les messages standard affichés lors d'une session de messagerie instantanée avec un utilisateur.

Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Choisissez une situation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 file d’attente, sélectionnez **Nouveau**.
- Pour modifier une file d’attente, sélectionnez l’enregistrement de file d’attente à mettre à jour.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Nom	Nom de la file d'attente. Une file d’attente par défaut peut être disponible pour le canal de service que vous avez activé via les modules d’extension associés à AWA.
Numéro	Numéro de base pour la table. Pour plus d’informations, voir Numérotation des enregistrements .
Canal de service	Canal auquel la file d’attente appartient. Pour le canal de messagerie instantanée, définissez les messages standard affichés aux utilisateurs de la messagerie instantanée dans la section Messages de messagerie instantanée.
Actifs	Option indiquant si la file d’attente est activée.
Application	Type d’application incluse dans le périmètre.
Planifier	Calendrier d’assistance qui définit le moment où la file d’attente est disponible.
Ordre	Pendant l’acheminement, ordre qui AWA prend en compte la condition d’acheminement pour cette file d’attente d’éléments de travail, par rapport à d’autres files d’attente.
Description brève	Brève explication de la file d'attente.
Condition d’acheminement	
Définir une condition ici	Option qui indique qu’une condition d’acheminement doit être appliquée à la file d’attente. Si cette option est activée, définissez le **mode de condition** et la **condition d’acheminement de l’élément de travail**.
Mode de condition	Type de condition pour l’acheminement des éléments de travail dans la file d’attente. ○ Simple : Spécifiez une condition d’acheminement à l’aide du générateur de conditions. ○ Avancé : spécifiez une condition scriptée JavaScript.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Condition de routage de l'élément de travail	Condition qui s'applique à l'acheminement des éléments de travail vers cette file d'attente. Utilisez le générateur de conditions pour sélectionner les conditions d'acheminement. Les champs disponibles pour la sélection sont basés sur le canal de service sélectionné. Pour le canal de service de messagerie instantanée, vous pouvez spécifier des variables de contexte de messagerie instantanée dans le générateur de conditions en remontée pas à pas vers les champs de contexte connexes. Par exemple, si vous avez défini des variables de contexte de messagerie instantanée qui stockent des informations d'acheminement avant messagerie instantanée, vous pouvez remonter pas à pas vers ces variables de contexte de messagerie instantanée dans le générateur de conditions. Vous pouvez utiliser les variables dans les conditions d'acheminement pour spécifier où les messageries instantanées sont acheminées.
Script	Instruction de condition JavaScript qui spécifie les éléments de travail à acheminer vers la file d'attente. La condition doit être évaluée comme vraie. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Avancé** est sélectionnée dans le mode Condition.
Réponse de l'agent initial	Message que voient les utilisateurs lorsqu'un agent accepte une conversation de messagerie instantanée. Par exemple : Merci d'avoir contacté l'assistance. J'examine actuellement votre question et je reviendrai avec vous sous peu.
Message du temps d'attente max.	Message que voient les utilisateurs lorsqu'une conversation instantanée se termine car le délai d'attente maximal est écoulé. Ce champ est obligatoire si le **temps d'attente maximum** est supérieur à 0.
Délai d'attente cible	Temps estimé (jours ou heures, minutes, secondes) alloué à un agent pour accepter un élément de la file d'attente.

Traduction automatique

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

Champ	Définition
Temps d'attente max.	Durée maximale dont disposent tous les agents disponibles pour accepter ou rejeter une demande de messagerie instantanée. Une fois le délai écoulé, le demandeur reçoit la valeur dans le champ **Message Temps d'attente maximal** ou Message **Aucun agent disponible** défini dans les paramètres de Messagerie instantanée d'agent. **Remarque :** Le champ **Temps d'attente maximal** est disponible après que vous avez associé la file d'attente au canal de service de messagerie instantanée.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle file d'attente ou **Mettre à jour** pour modifier la file d'attente. La file d'attente est ajoutée ou mise à jour dans la table Files d'attente [awa_queue_list].

Que faire ensuite

- **Définissez l'éligibilité de l'affectation**.
- Vous pouvez également définir **l'ordre de tri des éléments de travail**.
- Vous pouvez également définir les **déclencheurs de file d'attente**.
- Vous pouvez également définir les **règles Définir la relation avec l'agent**.

Configurer les règles d'affectation d'agent

Définissez les Affectation de travail avancée critères d'affectation des éléments de travail aux agents. Choisissez la règle d'affectation qui tient compte de l'agent ayant le plus de capacités ou de l'agent qui est resté le plus longtemps sans travail. Établissez les paramètres des listes connexes Gestion de l'affectation automatique, Gestion des rejets et Gestion des compétences.

Avant de commencer

- Une compréhension de base de la Skills Management fonctionnalité est recommandée.
- Si vous voulez tenir compte des compétences des agents lors de l'acheminement du travail aux agents appropriés, définissez-les pour vos agents ou groupes. Lorsque vous activez les options de gestion des compétences sur le formulaire Règles d'affectation, AWA affecte les utilisateurs à des groupes ayant les compétences appropriées aux éléments de travail correspondants.
- Vous pouvez utiliser des règles pour identifier les compétences et les affecter à des éléments de travail. Pour plus d'informations sur la définition et l'affectation de compétences pour les éléments de travail, reportez-vous à la section Routing work items to agents based on skills .

Rôle requis : awa_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 aux paramètres des règles d'affectation en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des règles d'affectation**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Règles d'affectation**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer une règle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une règle, sélectionnez la règle à mettre à jour.
3. Renseignez les champs du formulaire Règle d'affectation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de règle d'affectation.
4. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle règle ou **Mettre à jour** si vous modifiez la règle.
   La règle d'affectation est ajoutée ou mise à jour dans la table Règles d'affectation [awa_assignment_rule].

Didacticiel : affecter automatiquement des travaux aux agents par compétence

Découvrez comment configurer Affectation de travail avancée l'acheminement automatique des tickets vers les agents qui parlent allemand. Utilisez ce didacticiel comme guide pour vous aider à comprendre comment acheminer des éléments de travail vers des agents en fonction de leurs compétences désignées.

Avant de commencer :

- Activez le module d'extension Gestion des compétences (com.snc.skills_management).
- Une compréhension de base de la fonctionnalité Gestion des compétences est requise.
- Pour que les compétences soient automatiquement affectées aux tickets, pensez à activer le module d'extension Skill Determination (com.snc.skill_determination).
- Créez un groupe d'utilisateurs qui travaillent dans l'assistance clientèle.
- Affectez les rôles de awa_agent et de workspace_agent au groupe de support client.

Affectation de travail avancée (AWA) Didacticiel : affecter automatiquement des tâches aux agents par compétence Regardez cette vidéo pour obtenir une représentation visuelle de l'exemple de didacticiel suivant.

Créer une compétence

Créez une compétence « allemand ».

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Toutes les compétences**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - **Nom** : Allemand
   - **Actif** : sélectionné
3. 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.

Créer une règle d’affectation qui affecte automatiquement le travail des agents

Créez une règle d’affectation qui achemine les tickets en fonction des compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres des règles d’affectation en empruntant l’un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des règles d’affectation**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Règles d'affectation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - **Nom** : Règle d’affectation de ticket avec compétences
   - **Affecter par** : La plupart de la capacité
   - **Activer l’affectation automatique des éléments de travail** : Sélectionné

     Remarque :
     La sélection de cette option accepte automatiquement les interactions de messagerie instantanée pour le compte des agents. Le champ **Options d’affichage** s’affiche et vous pouvez sélectionner soit **Carte de boîte de réception** , soit **Carte de boîte de réception et onglet Espace de travail**.
   - **Activer les compétences** : sélectionnées
   - **Évaluer le niveau de compétence** : Effacé
   - **Appliquer les compétences obligatoires** : Sélectionné
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une file d’attente

Créez une file d’attente où vous pouvez acheminer le travail vers des agents qui maîtrisent l’allemand.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d’attente en empruntant l’un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d’attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez les informations suivantes dans les champs répertoriés :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** : File d’attente des tickets en allemand
- **Canal de service** : ticket

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir l’éligibilité d’affectation

Définissez qui peut recevoir des tickets de la file d’attente des tickets allemands.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d’attente en empruntant l’un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d’attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d’attente des tickets allemands.
3. Sur le formulaire, accédez au lien connexe Éligibilité de l’affectation et sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Règle d’affectation de l’agent** , sélectionnez **Règle d’affectation de ticket avec compétences**.
5. Dans le champ **Groupes** , sélectionnez votre groupe de support client.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Activer la détermination de compétences

Activez la règle métier de détermination de compétences pour marquer les compétences de vos éléments de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définitions des systèmes** > **Règles métier**.
2. Sélectionnez l’enregistrement **Détermination des compétences pour les tickets** .
3. Sur le formulaire, sélectionnez le champ **Actif** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Définir une règle de détermination de compétences

Créez une règle de détermination des compétences pour baliser la compétence allemande sur les tickets entrants de germanophones.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_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 **Tous** > **Compétences** > **Règles de détermination de compétences**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - **Nom** : détermination de compétences pour les tickets allemands
   - **Actif** : vrai
   - **Table source** : **Ticket [sn_customerservice_case]**
   - **Condition** : **Ouvert par.la langue est l'allemand**

     Remarque :
     Recherchez l'option Afficher les champs connexes lors de la définition des conditions pour obtenir l'option Ouvert par.langue.

   - **Compétences** : Allemand
3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Les tickets qui nécessitent des germanophones sont acheminés vers les utilisateurs qui Service client et assistance maîtrisent l'allemand.

Créer ou modifier la mise en page de la boîte de réception

Créez ou modifiez la mise en page de la carte pour les éléments de boîte de réception pour un canal de service donné. Les mises en page de carte sont affichées dans la vue de la boîte de réception de l'agent de Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou administrateur. Les utilisateurs disposant du rôle de awa_manager ou d'agent peuvent examiner les mises en page de la boîte de réception.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les cartes représentent les éléments de travail dans la boîte de réception d'un agent dans Espace de travail d'agent. Chaque canal a une mise en page par défaut pour ces cartes, qui peuvent afficher jusqu'à cinq champs de l'enregistrement de table connexe. Utilisez le formulaire Mise en page de boîte de réception pour modifier une mise en page par défaut, telle que le nom, la description courte et les champs spécifiques affichés sur la carte, par exemple le canal et le nom du contact ou du consommateur. Vous pouvez également spécifier certaines conditions qui déterminent à quel moment la mise en page de la carte est utilisée.

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service à mettre à jour.
3. Dans le formulaire Canal de service, sélectionnez le lien connexe **Mises en page de la boîte de réception** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 mise en page, sélectionnez **Nouveau**.
- Pour modifier une mise en page, sélectionnez la mise en page à mettre à jour.

4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Nom	Nom de la mise en page de la boîte de réception.
Canal de service	Le nom du canal de service sélectionné.
Description brève	Description de la mise en page de la boîte de réception.
Ordre	Ordre dans lequel les mises en page apparaissent dans la boîte de réception de l'agent.
Condition	Condition qui détermine quand cette mise en page est utilisée. Utilisez le générateur de conditions pour spécifier une condition qui doit être vraie pour appliquer la mise en page.
Mise en page de la carte	Exemple de mise en page de carte.
Champ 1	Champ de la table pour le canal, par exemple la table Interaction [interaction] pour le canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou sélectionnez **Aucun** pour supprimer un champ existant.
Champ 2	Champ de la table pour le canal, par exemple la table Interaction [interaction] pour le canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou sélectionnez **Aucun** pour supprimer un champ existant.
Champ 3	Champ de la table pour le canal, par exemple la table Interaction [interaction] pour le canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou sélectionnez **Aucun** pour le supprimer.
Champ 4	Champ de la table pour le canal, par exemple la table Interaction [interaction] pour le canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou sélectionnez **Aucun** pour le supprimer.
Champ 5	Le champ de la table pour le canal. Par exemple, la table Interaction [interaction] pour le canal de service de messagerie instantanée. Sélectionnez le champ ou sélectionnez **Aucun** pour le supprimer.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle mise en page ou **Mettre à jour** pour modifier une mise en page.
   La mise en page est ajoutée ou mise à jour dans la table Mise en page de la boîte de réception [awa_inbox_layout].

Que faire ensuite

Au besoin :

- Remplacez la valeur de capacité de l'agent pour les agents ou groupes sélectionnés.
- Créez ou modifiez une file d'attente d'éléments de travail pour le canal.

Remplacer l'aptitude de l'agent pour les agents sélectionnés

Modifiez le nombre d'éléments de travail par défaut qu'un agent peut prendre en charge pour un canal de service.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier la capacité des agents sélectionnés, utilisez la liste connexe Remplacement de la **capacité de l'agent** pour le canal de service. Pour modifier la capacité d'un ou plusieurs membres d'un groupe sélectionné, utilisez la liste connexe Remplacement de capacité de **l'agent** pour le groupe (**Affectation de travail avancée** > **Groupes**).

Procédure

1. Accédez aux paramètres du canal de service en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des canaux de service**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Sélectionnez le canal de service.
3. Dans la liste connexe Remplacement de la **capacité de l'agent** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Canal de service	Nom du canal sélectionné.
Remplacer la capacité	Nombre d'éléments de travail que les agents sélectionnés peuvent gérer.
Utilisateurs	Agents auxquels ce remplacement s'applique. Déplacez les noms des agents de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** . Vous pouvez utiliser le filtre pour identifier les conditions qui restreignent la liste des 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	Définition
	Remarque : Le filtre affiche uniquement les utilisateurs ou groupes disposant de rôles AWA (awa_agent, awa_manager, awa_admin, administrateur).

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Les agents sélectionnés et leurs valeurs de capacité associées sont répertoriés dans la table Capacités de l'agent.

Que faire ensuite

Si vous configurez un canal de service, vous pouvez créer ou modifier la mise en page d'une boîte de réception pour le canal.

Définir les pools d'agents éligibles pour l'affectation

Spécifiez les groupes d'agents éligibles pour recevoir des affectations de travail de débordement pour une file d'attente. Un pool d'affectation éligible peut se composer d'un ou de plusieurs groupes d'agents disponibles pour travailler sur les éléments de la file d'attente. Cette fonctionnalité permet Affectation de travail avancée de trouver un agent qualifié parmi un plus grand nombre d'agents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le lien connexe **Éligibilité d'affectation** pour élargir le vivier d'agents éligibles à travailler sur des éléments dans la file d'attente lorsque d'autres agents sont occupés ou indisponibles. Pour chaque pool d'agents, sélectionnez la règle d'affectation qui détermine l'éligibilité d'affectation. Si vous ne définissez pas de pool d'affectation éligible pour une file d'attente, les éléments de travail sont acheminés vers la file d'attente, mais AWA ne leur sont pas affectés.

Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente.
3. Pour créer un pool d'affectation, accédez au lien connexe **Éligibilité d'affectation** .
   - Pour créer un nouveau pool d'affectation éligible, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier l'éligibilité d'affectation d'un groupe d'agents, sélectionnez le pool à mettre à jour.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Champ	Définition
Règle d'affectation de l'agent	Nom de la règle qui détermine la façon dont les éléments de travail doivent être affectés. Sélectionnez une règle d'affectation dans la liste.
Éligible à	Durée en secondes avant AWA la prise en compte du prochain ensemble d'agents pour l'affectation.
Groupes	Ensemble de groupes éligibles pour l'affectation. ○ Cliquez sur l'icône de verrou pour la déverrouiller et sélectionnez les groupes d'agents dans le pool d'affectation éligible. ○ Cliquez sur l'icône de verrouillage pour la verrouiller.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer le pool éligible ou **Mettre à jour** en cas de modification d'un pool d'affectation éligible.
   La table Files d'attente [awa_queues] est mise à jour avec le pool d'affectation éligible.

Définir l'ordre de tri des éléments de travail

Spécifier l'ordre dans lequel les éléments de travail d'une file d'attente sont triés.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le champ **Ordre de tri des éléments de travail** détermine uniquement l'ordre dans lequel AWA affecte l'élément de travail et n'affecte pas l'ordre des éléments de travail dans la carte de boîte de réception de l'agent. Les éléments de travail de la carte de boîte de réception sont affichés en fonction de l'heure à laquelle ils arrivent. Le champ **Ordre de tri des éléments de travail** affecte un ensemble d'éléments de travail en attente aux agents conçus selon l'ordre de tri des éléments de travail défini. Par exemple, si deux éléments de travail sont en attente lorsqu'un agent est disponible, **l'ordre de tri des éléments de travail** décide quel élément de travail est affecté en premier à un agent via .AWA

Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente.
3. Sélectionnez la liste connexe **Ordre de tri des éléments de travail** , puis **sélectionnez Nouveau**.

Traduction automatique

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

4. Dans le formulaire Ordre de tri des éléments de travail, sélectionnez :
   - **Champ** : champ à utiliser pour le tri. Les champs proviennent de la table du canal associé. Par exemple, les champs disponibles pour le canal de service de messagerie instantanée proviennent de la table Interaction.
   - **Sens de tri** : ordre dans lequel les éléments de travail sont triés. Sélectionnez Croissant (du plus petit au plus grand ou du plus ancien au plus récent) ou Décroissant (du plus grand au plus petit ou du plus récent au plus ancien).
   - **Ordre** : valeur de la valeur de **l'ordre** par rapport à d'autres éléments de la file d'attente.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer et gérer des déclencheurs de file d'attente

Créez et gérez des déclencheurs de file d'attente pour déclencher plusieurs actions pendant les temps d'attente des clients pour une file d'attente particulière.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente.
3. Sélectionnez la liste connexe Déclencheurs de file d'attente.
   - Pour créer un déclencheur de file d'attente, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un déclencheur de file d'attente, sélectionnez l'enregistrement de déclenchement de file d'attente à mettre à jour.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Déclencheur de file d'attente

Champ	Description
File d'attente	Éléments de travail qui appartiennent à un canal de service.
Message	Message que les utilisateurs voient car le **temps de déclenchement** est écoulé. Si la valeur du champ **Type de déclencheur** est **Attente maximale**, ce champ passe en lecture seule et affiche la valeur saisie dans le champ de message Temps **d'attente maximal** du formulaire de file d'attente. Lorsque le **message Temps d'attente maximal** s'affiche pour 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.

Champ	Description
	ils sont invités à sélectionner une Agent virtuel rubrique et, s'ils sélectionnent une rubrique, ils ne retournent pas à la file d'attente de l'agent actif.
Type de déclencheur	Type de déclencheur configurable : **Attente** ou **Attente max**. Le déclencheur **d'attente** définit les actions qui se produisent lorsque les utilisateurs sont en attente dans la file d'attente et que le **délai d'attente maximal** n'a pas été atteint. Le déclencheur **d'attente maximale** définit les actions qui se produisent lorsque les utilisateurs sont en attente dans la file d'attente et que le **temps d'attente maximal** est atteint.
Heure du déclencheur	Temps (jours ou heures, minutes, secondes) alloué au **type de déclencheur**. Si la valeur du champ **Type de déclencheur** est **Attente maximale**, ce champ passe en lecture seule et affiche la valeur saisie dans le champ **Temps d'attente maximal** du formulaire de file d'attente.
Flux	Nom du flux ou du flux secondaire. **Remarque :** Studio de workflow Les flux secondaires doivent avoir un paramètre d'entrée de chaîne nommé `conversation_id` pour AWA les déclencheurs de file d'attente afin de détecter le flux secondaire approprié. Assurez-vous que le flux secondaire que vous souhaitez utiliser possède un paramètre d'entrée de chaîne nommé `conversation_id` via l'onglet **Exécution** dans Studio de workflow.
Agent virtuel sujet	Nom de la rubrique existante Agent virtuel qui s'affiche aux utilisateurs lorsque le temps d'attente maximal est atteint.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle file d'attente ou **Mettre à jour** pour modifier la file d'attente. Les déclencheurs de file d'attente sont ajoutés ou mis à jour dans la liste connexe Déclencheurs de file d'attente.

Créer un alias de connexion pour un fournisseur tiers

Créez un alias de connexion pour votre fournisseur tiers afin d'activer l'acheminement externe sur votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

- Modules d’extension à installer :
  - Affectation de travail avancée Module d’extension (com.glide.awa)
  - Module d’extension External Routing Support (com.glide.awa-external)

  Remarque :
  Chargez les données de démonstration lors de l’installation du module d’extension.

- Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez aux **alias de connexion et d’informations d’identification** et sélectionnez l’enregistrement **ServiceNow_Basic** .
2. Créez une connexion à partir de l’onglet **Connexions** .
   - Configurez les informations d’identification pour l’enregistrement de connexion.

     Remarque :
     Pour la configuration locale, sélectionnez les informations d’identification pour l’authentification de base.

     - Dans l’enregistrement Informations d’identification, indiquez le **nom**, le **nom d’utilisateur** et le **mot de passe**.
     - Sélectionnez **Soumettre** , puis sélectionnez les informations d’identification.
     - Pour l’URL de connexion, indiquez une URL active (de n’importe quel fournisseur tiers) pour la configuration locale.
   - Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une action de flux personnalisée

Créez une action de flux personnalisée pour activer l’acheminement Studio de workflow externe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à **Tous** > **Concepteur de flux** > **Actions**.
2. Dans la liste Actions, ouvrez **AWA Publier événements d’acheminement externes : démo**.
3. Sélectionnez **Copier l’action** dans le menu Actions  , copiez le contenu de l’action **AWA Publier événements d’acheminement externes - Action de démonstration** et attribuez-lui un nom.
4. Sélectionnez **Publier**.

Créer un flux secondaire

Créez un flux secondaire pour permettre l’acheminement Studio de workflow externe.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à **Tous** > **Concepteur de flux** > **Flux secondaires**.
2. Dans la liste Actions, sélectionnez **Modèle : événement d'envoi AWA**.
3. Sélectionnez **Copier le flux secondaire** dans le menu Plus d'actions  , copiez le contenu du flux secondaire **Modèle - Événement d'envoi AWA** et attribuez-lui un nom.
4. Configurez l'action que vous avez créée dans .Créer une action de flux personnalisée

   a. Sélectionnez Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire.

   b. Sélectionnez l'action que vous avez créée et renseignez les champs du formulaire Actions.

   Formulaire Action

Champ	Description
Action	Action personnalisée que vous avez créée. Pour plus d'informations, consultez Créer une action de flux personnalisée.
Charge utile	Saisissez les variables de l'action.
Alias de connexion [alias de connexion et d'informations d'identification]	Connexion HTTP(s) que vous avez créée. Pour plus d'informations, consultez Créer un alias de connexion pour un fournisseur tiers.
Chemin d'accès à la ressource	URL du point de terminaison du fournisseur CAAS tiers.

   c. Sélectionnez **Terminé**.

5. Sélectionnez **Publier**.

Créer une charge utile pour les fournisseurs tiers externes

Créez une charge utile pour que les fournisseurs tiers externes envoient vos éléments de travail à la file d'attente externe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

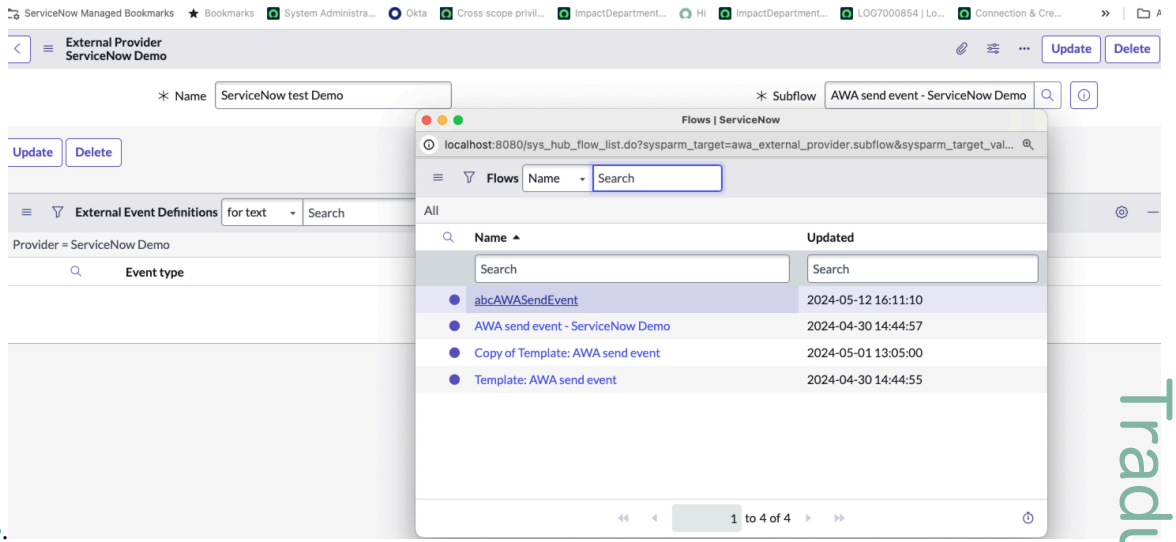
1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Créez une file d'attente en activant l'acheminement externe.

Traduction automatique

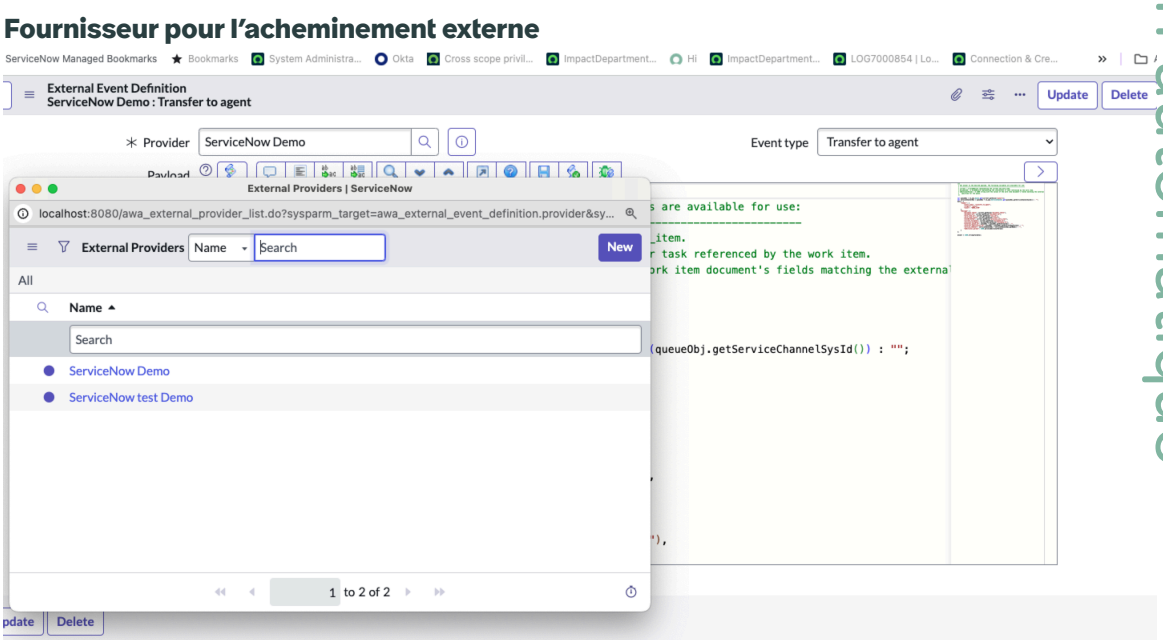
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pour plus d'informations sur la création d'une file d'attente avec routage externe, reportez-vous à la section Activer l'acheminement externe pour les files d'attente.

3. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur, sélectionnez le flux secondaire que vous avez créé, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations sur la création d'un flux secondaire, reportez-vous à la section Créer un flux secondaire.



4. Dans la section Définition de l'événement externe, créez un formulaire de définition ou modifiez les enregistrements de données de démonstration existants en changeant le nom du fournisseur que vous avez créé.

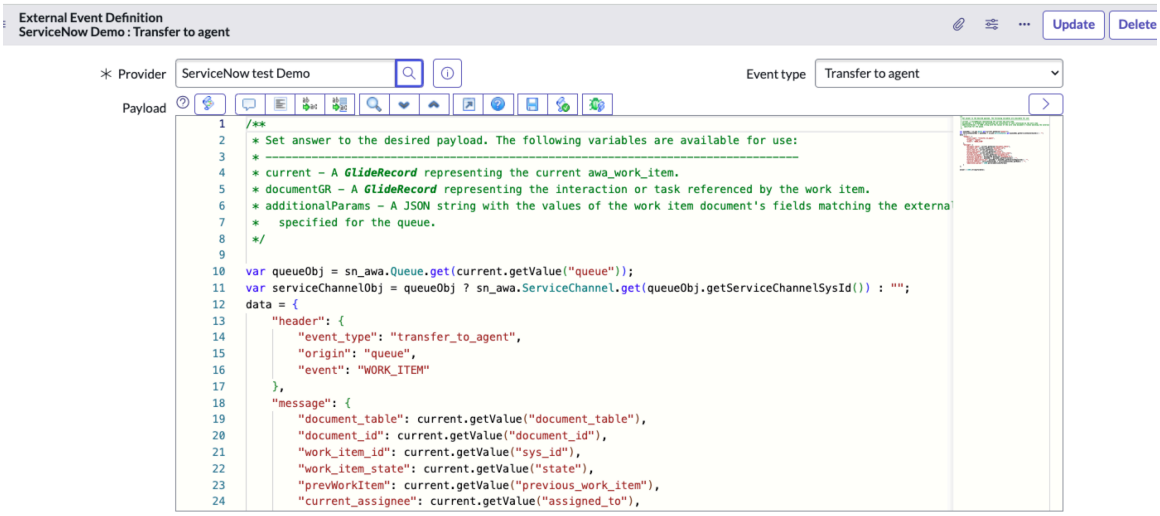


Le script de charge utile de la table Définition d'événement externe [awa_external_event_definition] contient le type d'événement et les informations de charge utile que vous envoyez aux fournisseurs tiers. Par conséquent, vous devez changer le fournisseur de tous les événements pour le fournisseur que 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.

Charge utile pour l'acheminement externe



Dans le script de la charge utile :

- `current` fait référence à l'élément de travail GlideRecord associé à la file d'attente. Vous pouvez accéder à tous les enregistrements d'éléments de travail à partir de la version GlideRecord actuelle.
- `queueObj` est le glideRecord pour l'enregistrement de awa_queue existant.
- `additionalParams` fait référence aux paramètres de la table de documents.

Remarque :
Avant d'enregistrer le script, vérifiez que vous disposez des données requises.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Lier le flux secondaire et la charge utile aux files d'attente externes

Liez le flux secondaire et la charge utile à votre file d'attente externe pour terminer l'acheminement externe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur votre ServiceNow instance, accédez à **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente** et sélectionnez votre file d'attente.
2. Sur votre formulaire de file d'attente, cochez la case **Champ externe** .
3. Dans la section Fournisseur tiers externe, sélectionnez le fournisseur que vous avez choisi lors de la création de la charge utile.
   Pour plus d'informations, voir Créer une charge utile pour les fournisseurs tiers externes

   Si vous avez besoin d'informations supplémentaires, ajoutez-les dans les `additionalParams` du script de la charge utile, puis sélectionnez les paramètres ajoutés **dans les champs de documents pour inclure** la zone de liste double.
4. Dans le tableau de bord FDIH, 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.

Pendant que vous souhaitez tester votre action de flux, assurez-vous de sélectionner la connexion HTTP(s) que vous avez configurée précédemment, l'URL du chemin d'accès à la ressource du fournisseur externe tiers et fournissez l'exemple de charge utile.

5. Dans le script d'exécution du FD, fournissez l'ID de l'élément de travail nécessaire et le sys_id d'interaction.
6. Vérifiez que l'URL du fournisseur externe tiers figure dans les journaux HTTP sortants après le test. Ouvrez le fournisseur CCaaS externe tiers et vérifiez les journaux de transactions du point de terminaison.

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer un test de configuration rapide à l'aide des données de démonstration en vous connectant à votre fournisseur externe. Pour plus d'informations, consultez Définir l'implémentation des tests d'acheminement externe.

Activer l'acheminement externe pour les files d'attente

Configurez Affectation de travail avancée pour acheminer les éléments de travail dans la file d'attente à l'aide de l'acheminement externe.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez examiné la fonctionnalité de l'acheminement externe et configuré les API nécessaires. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de l'acheminement externe.

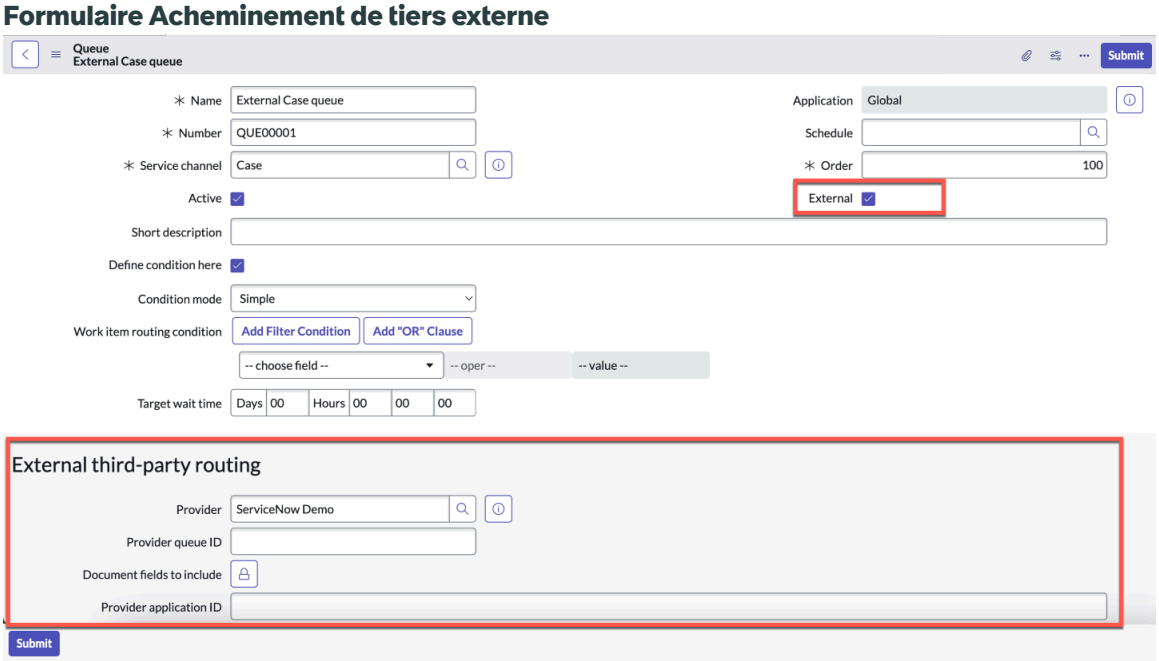
Rôle requis : awa_external_user

Remarque :
Avec l'installation du module d'extension Prise en charge de l'acheminement externe (com.glide.awa-external), le rôle awa_external_user est disponible par défaut.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de Xanadu la version, vous pouvez ajouter le champ **Externe** à la vue du formulaire de file d'attente AWA . Le champ **Externe** n'est pas disponible par défaut, mais il est disponible avec l'installation du module d'extension Prise en charge de l'acheminement externe (com.glide.awa-external) dans Xanadu la version. Le champ **Externe** peut être ajouté au formulaire d'interface utilisateur de file d'attente uniquement lorsque le module d'extension est installé dans votre instance.

Formulaire Acheminement de tiers externe



Traduction automatique

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

L'installation du module d'extension Prise en charge de l'acheminement externe (com.glide.awa-external) ajoute des données de démonstration pour les éléments suivants :

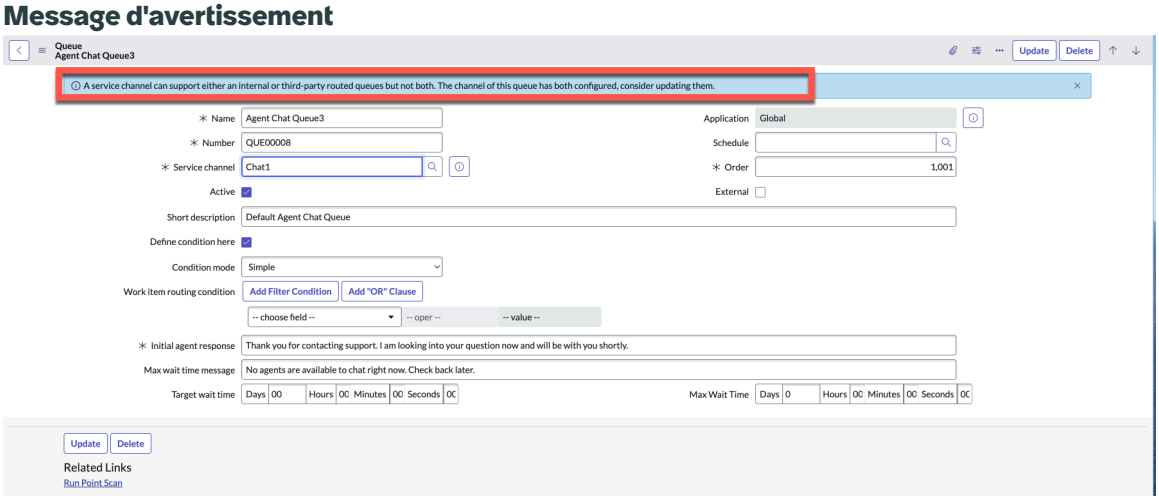
- Un AWA fournisseur externe (awa_external_provider).
- Un sys_alias représentant un point de terminaison pour l'API du fournisseur externe.
- Un ensemble d'enregistrements de awa_external_event_definition présentant des charges utiles raisonnables pour chaque type d'événement.

Remarque :

- Si le client modifie la vue de formulaire File d'attente AWA par défaut, le champ **Externe** n'est pas ajouté au formulaire même si le module d'extension d'acheminement externe est installé, car l'installation ne remplace pas les configurations du client et doit être ajouté manuellement au formulaire.
- L'installation AWA sans ce module d'extension permet toujours à AWA et à la messagerie instantanée d'agent de fonctionner normalement, et n'entraîne pas d'erreurs ou de journaux d'avertissement dus à un code tentant d'accéder à des tables ou à des champs qui n'existent pas.

Si les files d'attente externes (avec un partenaire externe) et internes AWA sont mélangées avec le canal de service respectif dans une configuration définie par la charge utile sortante du partenaire externe, un message d'avertissement s'affiche.

Message d'avertissement



Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour un formulaire de file d'attente d'acheminement externe.
3. Cochez la case **Externe** pour utiliser l'acheminement externe.

Traduction automatique

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

Remarque :

- Si le champ **Externe** n'apparaît pas, sélectionnez l'icône Mettre à jour la liste personnalisée (icône ⚙) et ajoutez le champ **Externe** à l'écran.
- Si vous ne souhaitez pas utiliser l'acheminement externe, décochez la case **Externe** .

4. Remplissez les champs du formulaire.

Acheminement tiers externe

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur tiers pour l'acheminement externe. **Remarque :** Par défaut, ServiceNow fournit le fournisseur de ServiceNow démonstration, mais vous pouvez sélectionner un fournisseur de choix.
ID de file d'attente du fournisseur	ID de file d'attente du fournisseur tiers externe.
Champs du document à inclure	Champs du document sur lequel se trouve le canal de service. Les champs d'élément de travail qui peuvent être envoyés au tiers externe. Vous pouvez sélectionner les champs obligatoires.
ID d'application du fournisseur	Identificateur unique d'application ou d'intégration, utilisé par le système d'acheminement tiers pour effectuer des demandes si nécessaire.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les événements d'acheminement externes et la charge utile

Configurez Affectation de travail avancée avec un acheminement externe à l'aide de l'API de service externe AWA pour CCaaS et fournisseurs tiers afin de leur permettre de soumettre des événements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la file d'attente AWA est configurée pour l'acheminement externe, elle permet de configurer un point de terminaison REST correspondant au point d'entrée CCaaS pour l'acheminement, qui :

- Apporte les changements de schéma nécessaires pour associer une file d'attente externe AWA au point de terminaison REST CCaaS.
- Fournit les champs suivants pour fournir la charge utile de l'appel REST :

Traduction automatique

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

- Ticket (sn_customerservice_case)
- Tâche (sn_customerservice_case)
- Interaction (interaction)

La configuration AWA avec l'acheminement externe vous permet de consolider l'acheminement des ServiceNow canaux (tels que la messagerie instantanée, les tickets ou les incidents) et des canaux CCaaS. L'API de service externe AWA impliquée dans la configuration joue un rôle clé :

- Détecte l'élément de travail (créé ou transféré)
- Utilise la fonction pushEvent (EVENT_TYPE) de l'API de service AWA externe pour transmettre l'élément de travail.
- Génère la charge utile de la demande et construit l'objet de flux à l'aide de l'API ExternalAWAService.
- Transmet les événements au système externe à l'aide du flux secondaire.

Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez un élément de file d'attente d'acheminement externe existant ou créez-en un.
3. Cochez la case **Externe** pour créer un élément de travail d'acheminement externe.

   Remarque :
   Si vous avez sélectionné un élément de file d'attente AQA existant, vérifiez que l'acheminement externe est activé avec le champ **Externe** coché.

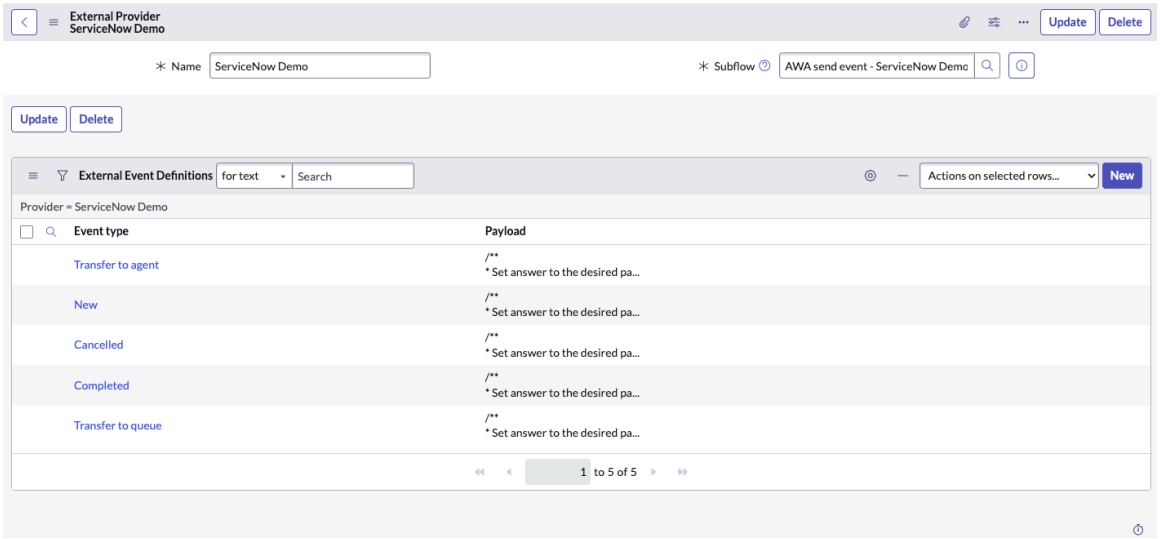
4. Dans la section Acheminement tiers externe du formulaire de file d'attente, sélectionnez l'icône Afficher enregistrement et sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.

   Remarque :
   Vous êtes invité à enregistrer l'enregistrement de file d'attente pour toutes les modifications que vous avez apportées lors de la navigation. Sélectionnez **Mettre à jour** pour une file d'attente existante ou sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle file d'attente.

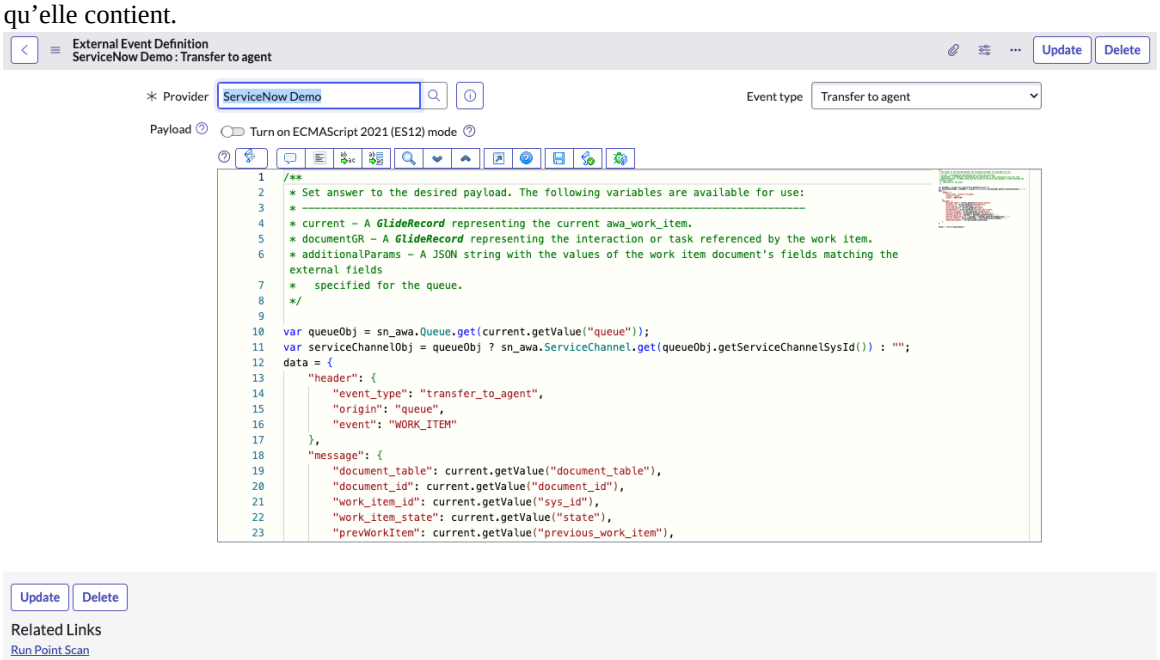
5. Sélectionnez le **flux secondaire** dans la liste des flux disponibles pour envoyer des événements au fournisseur sélectionné.

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.



6. Sélectionnez les définitions d'événements externes requises pour le fournisseur.
   Les définitions d'événements externes sélectionnées sont associées au fournisseur pour définir les événements externes qui doivent être gérés par le fournisseur. Vous pouvez sélectionner parmi les définitions d'événements existantes ou en créer une.
7. Sélectionnez une définition d'événement externe pour voir le **type d'événement** et la **charge utile** qu'elle contient.



Remarque :
Assurez-vous de ne pas ajouter de message d'information ou de message d'erreur après le bloc de réponses. La réponse doit toujours être une chaîne de retour, si la réponse est dans le bloc d'essai, vous pouvez ajouter des messages d'information/d'erreur dans le bloc d'interception.

Utilisez les éléments suivants, disponibles par défaut, pour construire le contenu de la charge utile que vous souhaitez sur le système externe :

- `current` = Représente l'enregistrement de l'élément de travail AWA
- `docuemntGR` = Représente l'interaction ou la tâche référencée par l'élément 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.

- additionalParams = Contient des objets avec les valeurs des champs du document de l'élément de travail.
- script de charge utile = Contient des API scriptables.

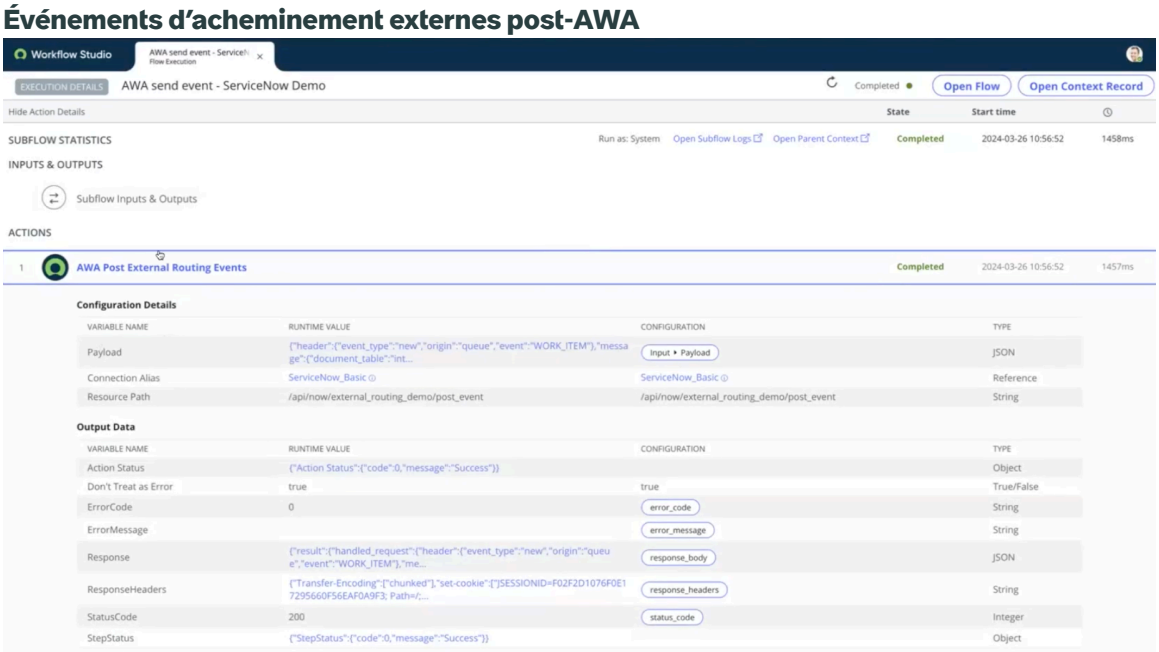
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La file d'attente de messagerie instantanée d'agent est configurée sur la file d'attente d'acheminement externe.

Résultats

Après la configuration, toutes les messageries instantanées entrantes sont acheminées vers la file d'attente externe et vous pouvez voir la liste des éléments de travail envoyés à la file d'attente externe dans la table Éléments de travail [awa_work_items]. Vous trouverez les journaux des événements enregistrés des flux secondaires associés au fournisseur dans la table Contextes de moteur de flux [sys_flow_context].

Pour afficher les détails d'exécution de la charge utile de l'événement, ouvrez un enregistrement d'événement à partir de la table Contextes du moteur de flux [sys_flow_context] et sélectionnez **Ouvrir en mode de vue des opérations**. Vous verrez le flux d'événements d'acheminement externes post-AWA avec la charge utile.

Événements d'acheminement externes post-AWA



Traduction automatique

Définir l'implémentation des tests d'acheminement externe

Définissez le module d'extension Outils de test d'acheminement externe [com.glide.awa.external.test_tools] avec un exemple simplifié d'infrastructure de test automatisé (ATF) de fournisseur d'acheminement externe à l'aide des données de démonstration disponibles avec l'installation du module d'extension.

Pour exécuter ExternalRoutingConfigurationTestTool, vérifiez que vous disposez des éléments suivants :

- Chargement des données de démonstration pour AWA, awa.external et awa.external.test_tools.
- Renseignez les informations d'identification dans **AutomationUser** dans la table sys_auth_profile_basic.
- A créé la connexion HTTP(s) dans sys_alias, ServiceNow_Basic 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.

Vous devez ouvrir l'enregistrement ExternalRoutingConfigurationTestTool et cliquer sur Exécuter le test pour effectuer les actions du test d'acheminement externe.

Fonctions du module d'extension External Routing Test Tools (com.glide.awa.external.test_tools)

Lorsque le module d'extension External Routing Test Tools (com.glide.awa.external.test_tools) est exécuté, il valide si :

- L'enregistrement de connexion est créé dans la connexion HTTP(S) [http_connection].
- Les informations d'identification sont fournies dans la connexion HTTP(S) [http_connection].
- L'enregistrement AWA_Queue est mis à jour avec succès avec les valeurs suivantes :
  - **Externe** = **vrai**
  - **Fournisseur** = **Démo ServiceNow**
- Un enregistrement est créé avec succès dans la table Interaction [interaction] avec les valeurs suivantes :
  - **Description brève** = **Créé à partir de l'automatisation des tests ATF**
  - **État** = **Nouveau**
  - **Type** = **Messagerie instantanée**
- L'enregistrement est automatiquement créé dans l'élément de travail.
- Le script de validation côté serveur est exécuté en transmettant l'ID de l'élément Studio de workflow de travail au fournisseur CCaaS tiers externe.
- L'ID de sys_flow_context est récupéré à partir de l'exécution du sys_flow_context.
- L'ID de sys_flow_context récupéré fournit la réponse de la charge utile.
- La réponse de la charge utile appartient à l'élément de travail que vous avez créé.
- Le script de validation côté serveur est exécuté pour vérifier si la réponse est correcte, puis la charge utile est envoyée à l'API REST d'affectation manuelle.
- L'autorisation pour les informations d'identification est configurée dans la table Configuration de l'authentification de base [sys_auth_profile_basic].
- Un agent est disponible dans la table Utilisateur [sys_user] pour monter la charge utile.
- Le script de validation côté serveur est exécuté pour confirmer que l'agent est disponible dans le canal de service correct.
- L'API REST Affectation manuelle est appelée lorsque l'agent est disponible.
- L'état de la réponse est réussi et la charge utile de la réponse contient une affectation manuelle demandée avec succès.
- L'élément AWA de travail est affecté avec succès à l'agent et n'est pas dans l'état File d'attente.

Remarque :
Si le test échoue à une étape, des informations détaillées sur l'endroit où la configuration a échoué sont fournies à l'utilisateur, ainsi que la solution pour y remédier.

Configurer les Relation avec l'agent règles

Créez ou modifiez les règles d'acheminement des Relation avec l'agent éléments de travail 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.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres de relation avec l'agent en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres avancés, sélectionnez **Configurer la relation avec l'agent**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Règles de relation avec l'agent**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer une règle de relation, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour une règle de relation existante, sélectionnez-la.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Nom	Nom de la règle de relation.
Canal de service	Canal de service auquel la règle s'applique.
Application	Nom de l'application.
Relation basée sur	Type d'affinité. Seuls les types de relation correspondant à votre sélection s'affichent. ○ Historique ○ Tâches associées ○ Responsabilité de l'équipe des comptes
Relation de l'agent avec	Niveau de compte ou niveau de contact. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Historique** dans le champ **Relation basée sur** .
Nombre de jours	Nombre passé de jours pendant lesquels l'agent a travaillé avec le client. Le nombre maximal de jours est de 30. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Historique** dans le champ **Relation basée sur** .
Responsabilité	Agent qui fait partie de l'équipe de compte. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Responsabilité de l'équipe de compte** dans le champ **Relation basée sur** .

4. Cliquez sur **Soumettre** pour une nouvelle règle de relation ou **sur Mettre à jour** pour modifier une règle de relation existante.

Définir des Relation avec l'agent règles

Spécifiez les règles pour déterminer l'ordre Relation avec l'agent dans lequel les éléments de travail d'une file d'attente sont triés.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_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. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez la file d'attente.
3. Sélectionnez la Relation avec l'agent liste connexe.
   - Pour créer un mappage de Relation avec l'agent règle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un mappage de règle existant Relation avec l'agent , sélectionnez le mappage à mettre à jour.
4. Remplissez les champs du formulaire.

Relation avec l'agent Formulaire Mappage de règle

Champ	Définition
Relation avec l'agent Règle	Relation avec l'agent Règle à utiliser pour le tri.
Ordre	Valeur de cette règle par rapport aux autres règles de la file d'attente. Les règles sont classées de la plus basse à la plus élevée, de sorte qu'une règle avec une commande de 100 est prise en compte avant une règle avec une commande de 200.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Vous pouvez spécifier un maximum de trois Relation avec l'agent règles par file d'attente.

Désactiver Relation avec l'agent

Désactivez Relation avec l'agent si vous ne souhaitez Relation avec l'agent pas affecter d'affectations de travail aux agents.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans le champ **Rechercher** , saisissez `glide.awa.agent_affinity.enabled`.
3. Cliquez **sur glide.awa.agent_affinity.enabled**.
4. Sur l'écran des propriétés système, changez la **valeur** de **vrai** à **faux** , puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   La relation avec l'agent est désormais désactivée.

Traduction automatique

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

Créez ou modifiez les états de disponibilité que les agents utilisent pour indiquer s'ils peuvent recevoir du travail, s'ils sont hors ligne ou s'ils sont absents. Les agents définissent ces états dans leur Espace de travail boîte de réception.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou administrateur. Les utilisateurs disposant des rôles awa_manager et awa_agent peuvent examiner les états de présence.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les états de présence par défaut sont Disponible, Absent et Hors ligne. Assurez-vous de l'activer pour l'état Disponible (à l'aide de la case à cocher Actif) afin qu'AWA puisse acheminer le travail aux agents.

Procédure

1. Accédez aux paramètres des états de présence en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les états de présence**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **États de présence**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer un état de présence, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour un état de présence, sélectionnez l'enregistrement de présence que vous souhaitez mettre à jour.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Nom	Nom de l'état de présence, par exemple : Absent. Les états de présence par défaut sont Disponible, Absent ou Hors ligne.
Actifs	Active cet état de présence pour les agents. **Remarque :** Pour l'état Disponible par défaut, assurez-vous d'activer cette case à cocher **Actif** afin que les éléments de travail soient acheminés vers les agents disponibles. Si l'état **Actif** n'est pas activé, AWA n'achemine pas les éléments de travail vers les agents.
Disponible pour recevoir des éléments de travail	Indique que les agents peuvent gérer des éléments de travail dans cet état de présence. Si l'état de présence est Absent ou Hors ligne, cette case n'est pas sélectionnée.
Canaux des services	Canaux de service qui peuvent utiliser cet état de présence. Pour sélectionner un canal 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.

Champ	Définition
	déplacez le nom du canal de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** .
Description	Brève description de l'état.
Ordre	Ordre dans lequel cet état est affiché dans la boîte de réception de l'agent.
Afficher des canaux	Vous permet de restreindre les canaux de service dans lesquels les agents peuvent mettre à jour leur présence à l'aide de cet état. Lorsque vous sélectionnez ce champ, le champ **Restreindre la mise à jour de l'agent** s'affiche.
Désactiver le contrôle d'inactivité de l'agent	Si cette case est cochée, la présence de l'agent n'est pas automatiquement définie sur « hors ligne » en fonction de l'inactivité et doit être définie manuellement par l'API AWA Agent . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
Restreindre les mises à jour de l'agent	Canaux de service dans lesquels les agents ne peuvent pas utiliser cet état pour mettre à jour leur présence. Sélectionnez l'icône de verrouillage et sélectionnez les canaux appropriés. Lorsque vous avez terminé vos sélections, sélectionnez l'icône de verrou pour verrouiller le champ. Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
Appliquer à tous les groupes	Indique que tous les groupes peuvent utiliser cet état de présence. Pour spécifier uniquement certains groupes qui peuvent utiliser cet état de présence, décochez cette case pour afficher la liste **Appliquer à des groupes** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.
Appliquer à des groupes	Groupes sélectionnés qui peuvent utiliser cet état de présence. Pour sélectionner un groupe, déplacez le nom du groupe de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter ce champ.

Traduction automatique

4. Sélectionnez **Soumettre** pour un nouvel état de présence ou **Mettre à jour** si vous modifiez un état de présence existant.
   L'état de présence est ajouté ou mis à jour dans la table États de présence [awa_presence_state]. L'état de présence est également répertorié dans la section Disponibilité de la boîte de réception d'Espace de travail d'agent pour les agents appartenant aux groupes et canaux qui utilisent cet état.

Configurer les motifs de rejet des éléments de travail

Définissez les motifs que les agents peuvent utiliser pour refuser les affectations de travail qu'ils reçoivent dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent. Un motif de rejet peut s'appliquer à tous les canaux de service ou à un canal unique que vous spécifiez.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_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 aux paramètres des motifs de rejet en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les motifs de rejet**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Raisons du rejet**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer un motif de rejet, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour un motif de rejet existant, sélectionnez l'enregistrement du motif.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Motif	Nom du motif du rejet des éléments de travail.
Sélectionnables par l'agent	Indique que le motif du rejet peut être sélectionné par les agents dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent.
Ordre	Ordre dans lequel les motifs du rejet sont répertoriés dans la boîte de réception de l'agent.
Appliquer à tous les canaux de service	Indique que le motif du rejet s'applique à tous les canaux de service. Pour rendre le motif disponible à un seul canal, décochez cette case et dans le champ **Canal de service** , sélectionnez le canal approprié.
Canal de service	Canal de service auquel la règle s'applique. Ce champ s'affiche lorsque **Appliquer à tous les canaux de service** n'est pas activé.
Réaffectable	Indique si l'élément de travail peut être réaffecté à l'agent qui l'a rejeté.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour un nouveau motif ou, si vous modifiez un motif existant, sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le motif du rejet est ajouté ou mis à jour dans la table Motifs du rejet [awa_reject_reason].

Didacticiel : Interactions d'itinéraire par contexte

Découvrez comment configurer Affectation de travail avancée l'acheminement des conversations vers des agents en fonction du contexte de la conversation.

Activez le module d'extension Données de démonstration pour Gestion du service clientèle (com.snc.customerservice.demo).

Une compréhension de base des variables contextuelles est requise. Pour plus d'informations sur les variables de contexte, voir Agent virtuel scripts.

Le créateur d'enregistrement **Que pouvons-nous faire pour vous aider ?** est disponible par défaut avec le module d'extension Données de démonstration pour Gestion du service clientèle (com.snc.customerservice.demo). Dans le créateur d'enregistrement, 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.

demandeurs de messagerie instantanée peuvent spécifier l'une des trois catégories de problèmes pour lesquelles ils ont besoin d'aide :

- Produit
- Facturation
- Ordre

Quelle que soit la catégorie qu'ils sélectionnent, une valeur passe par le biais de la variable *de contexte liveagent_csp_category* . Découvrez comment créer des files d'attente qui acheminent les conversations vers les agents en fonction des valeurs transmises par cette variable contextuelle.

Créer une file d'attente pour les problèmes de produits

Créez une file d'attente pour le canal de service de messagerie instantanée qui achemine les problèmes de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Naviguez vers les paramètres de file d'attente en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres essentiels, sélectionnez **Configurer des files d'attente**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - Nom : Support produit
   - Canal de service : Messagerie instantanée
   - Mode de condition : Avancé
4. Dans le champ **Script** , entrez ce script :

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

5. 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.

Créer une file d'attente pour les problèmes de facturation

Créez une file d'attente pour le canal de service de messagerie instantanée qui achemine les problèmes de facturation.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Dans la vue de liste Files d'attente, cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - Nom : Prise en charge de la facturation
   - Canal de service : Messagerie instantanée
   - Mode de condition : Avancé
3. Dans le champ **Script** , entrez ce script :

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une file d'attente pour les problèmes de commande

Créez une file d'attente pour le canal de service de messagerie instantanée qui achemine les problèmes de commande.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Dans la vue de liste Files d'attente, cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez les informations suivantes dans les champs répertoriés :
   - Nom : Support de commande
   - Canal de service : Messagerie instantanée
   - Mode de condition : Avancé
3. Dans le champ **Script** , entrez ce script :

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
```

Traduction automatique

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

```
interactionBlobRecord.query();

if(interactionBlobRecord.next()){
 var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
 if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
  return true;
}
return false;
})(current);
```

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les paramètres réaffectables

Configurez si un agent qui a rejeté un élément de travail est éligible pour se voir proposer le même élément de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres des motifs de rejet en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer les motifs de rejet**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Raisons du rejet**.
2. Sélectionnez l'enregistrement du motif que vous souhaitez modifier.
3. Sur le formulaire, configurez le champ **Réaffectant** :
   - Si vous souhaitez qu'un agent qui a rejeté un élément de travail puisse se voir proposer le même élément de travail, sélectionnez le champ **Réaffectable** .
   - Si vous ne souhaitez pas qu'un agent qui a rejeté un élément de travail puisse se voir proposer le même élément de travail, désélectionnez le champ **Réaffectable** .

Configuration de récapitulatif

Configurez la configuration du récapitulatif.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interaction** > **Configuration de récapitulatif**.
   L'écran Configurations du récapitulatif de l'interaction s'affiche.
2. S'il s'agit de la première fois que vous configurez la configuration du récapitulatif.
   a. Sélectionnez **Terminer pour les interactions de messagerie instantanée**.
   b. Dans l'écran Récapitulatif des interactions de messagerie instantanée, sélectionnez **Actif**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour** ou configurez d'autres options à l'écran.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

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

- Pour modifier un enregistrement existant, sélectionnez son nom.
- Pour créer un enregistrement, sélectionnez **Nouveau**.

4. Renseignez les champs :

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du récapitulatif.
Application	
Table	
Actifs	Indique si le récapitulatif est activé.
Ordre	Valeur de cette configuration par rapport aux autres configurations.
Conditions	Définissez les conditions qui définissent la classe d'interactions qui utilisent cette configuration.

5. Dans l'onglet Durée, configurez les paramètres de durée du récapitulatif :
   - Appliquer la durée du récapitulatif : si cette option est sélectionnée, l'agent dispose d'un délai limité (défini dans le champ **Durée en secondes**) pour saisir les informations du récapitulatif.
   - Afficher la durée à l'agent : ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Appliquer la durée du récapitulatif** et indique si la durée du récapitulatif s'affiche à l'écran pour l'agent.
   - Durée en secondes : ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Appliquer la durée du récapitulatif** et définit la durée (en secondes) dont dispose l'agent pour conclure l'interaction.
6. Dans l'onglet Codes, configurez les codes de récapitulatif :
   - Activer les codes de récapitulatif : s'il est sélectionné, l'agent peut saisir des codes de récapitulatif prédéfinis lorsqu'il ferme une interaction.
   - Code de récapitulatif par défaut : ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Appliquer les codes de récapitulatif** et indique le code de récapitulatif par défaut.
   - Codes de récapitulatif autorisés : ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Appliquer les codes de récapitulatif** et répertorie tous les codes de récapitulatif qu'un agent peut utiliser.
7. Sélectionnez **Mettre à jour** si vous mettez à jour une configuration existante ou **Soumettre** si vous créez une nouvelle configuration.

Codes récapitulatifs

Définissez les codes de récapitulatif.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interaction** > **Codes récapitulatifs**.
   L'écran Codes récapitulatifs d'interaction 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. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour modifier un code existant, sélectionnez son nom.
   - Pour créer un nouveau code, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs :

Champ	Description
Code	Nom du code de récapitulatif.
Application	
Actifs	Indique si le code récapitulatif est activé.
Description	Description du code de récapitulatif.

4. Sélectionnez **Mettre à jour** si vous mettez à jour un code existant ou **Soumettre** si vous créez un nouveau code.

Récapituler les segments

Définissez les segments de récapitulatif.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interaction** > **Récapituler les segments**.
   L'écran Segments récapitulatifs de l'interaction s'affiche.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour modifier un segment existant, sélectionnez son nom.
   - Pour créer un segment, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs :

Champ	Description
État	
Ouvert le	
Agent	
Interaction	
Configuration de récapitulatif	
Segmenté	
Externe	
Table de segment	
ID du segment externe	
ID de segment	
Code récapitulatif	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Notes	
Expiré	
Soumis le	
En attente de confirmation	
Confirmé le	

4. Sélectionnez **Mettre à jour** si vous mettez à jour un segment existant ou **Soumettre** si vous créez un nouveau segment.

Configurer la capacité universelle maximale d'un agent

Empêchez l'affectation d'un trop grand nombre d'éléments de travail à un agent en configurant la capacité universelle maximale de l'agent. Si la capacité universelle maximale de l'agent a été atteinte, aucun élément de travail supplémentaire ne sera affecté à l'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez aux paramètres de capacité universelle en empruntant l'un des chemins de navigation suivants :
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.

     Dans la section Paramètres supplémentaires, sélectionnez **Configurer la capacité universelle**.
   - **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Capacité universelle**.
2. Choisissez une situation.
   - Pour créer une nouvelle capacité universelle maximale pour un agent, sélectionnez **Nouveau** :

Champ	Définition
Capacité universelle max.	Capacité maximale d'un agent sur tous les canaux de service. Si la capacité actuelle d'un agent est égale à la capacité universelle maximale, aucun élément de travail supplémentaire ne sera affecté à l'agent.
Utilisateurs	La capacité universelle maximale est affectée aux utilisateurs (agents) de la liste sélectionnée. Sélectionnez les agents dans la liste Disponible, puis sélectionnez la flèche pointant vers la droite pour les ajouter à la liste Sélectionné. Pour filtrer les agents de la liste Disponible, créez un filtre en sélectionnant **Ajouter un filtre** ou exécutez un filtre existant en sélectionnant **Exécuter le filtre**.

   - Pour mettre à jour une capacité universelle maximale existante pour un agent, sélectionnez la capacité universelle maximale à 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.

Champ	Définition
Capacité universelle max.	Capacité maximale d'un agent sur tous les canaux de service. Si la capacité actuelle d'un agent est égale à la capacité universelle maximale, aucun élément de travail supplémentaire ne sera affecté à l'agent.
Capacité universelle utilisée	Charge de travail actuelle d'un agent sur tous les canaux de service.
Agent	Nom de l'agent.

3. Sélectionnez **Soumettre** pour une nouvelle capacité universelle ou **Mettre à jour** pour une capacité universelle existante.

Créer ou modifier des groupes pour Affectation de travail avancée les files d'attente

Créez ou gérez des groupes qui ont des files d'attente associées Affectation de travail avancée .

Avant de commencer

Rôle requis : awa_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes sont des ensembles d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Lors de la création de ces groupes, les informations affichées sont AWA limitées aux seuls utilisateurs qui font partie des AWA groupes. Le groupe d'affectation peut être configuré de sorte que les éléments de travail soient affectés à l'aide de la priorité de file d'attente de groupe. Chaque cycle d'affectation peut inclure plusieurs passages à travers les éléments de travail, chacun avec un ensemble de groupes de plus en plus inclusif. Ce processus garantit que les agents de chaque groupe se voient proposer des éléments en fonction de l'ordre de priorité de la file d'attente de leur groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil** > **Gestion** > **Groupes**
2. Choisissez une situation :
   - Pour créer un groupe, sélectionnez **Nouveau**
   - Pour modifier un groupe, sélectionnez le groupe que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sur l'écran Groupe, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom du groupe.
Responsable	Gestionnaire ou responsable de groupe.
E-mail de groupe	Liste de distribution d'e-mails ou adresse e-mail du point de contact du groupe, par exemple le gestionnaire de groupe.
Parent	Autre groupe dont ce groupe est membre. Si un groupe a un parent, le groupe enfant hérite des rôles du groupe parent. Les membres du groupe enfant ne sont pas membres du groupe parent. Par exemple, si un incident est affecté au groupe parent et que vous sélectionnez l'icône 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.

Champ	Description
	Affecté à, seuls les membres du groupe parent sont disponibles. Les membres du groupe enfant ne sont pas disponibles.
Description	Informations utiles sur le groupe.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Si vous souhaitez configurer l'ordre de priorité de la file d'attente pour le groupe, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez le nom du groupe dans la liste.
   b. Sélectionnez la liste connexe Files d'attente en bas de l'écran.
   c. Double-cliquez sur le champ du numéro de commande que vous souhaitez modifier.
   d. Dans la boîte de dialogue contextuelle Commande, entrez le nouveau numéro de commande.
   e. Sélectionnez la coche verte pour enregistrer la modification.

AWA Publier le flux secondaire de l'élément de travail

Configurez le flux secondaire post-travail du système AWA de base en définissant l'entrée dans Studio de workflow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > *Studio de workflow*.
2. À l'écran Studio de workflow , sélectionnez **Flux secondaires**.
3. Dans la colonne Nom, saisissez Modèle : élément de post-travail AWA.

   Cela recherche l'élément de post-travail Modèle : AWA.
4. **Sélectionner le modèle : élément de post-travail AWA**.
5. Dans l'en-tête du flux secondaire, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis **Copier le flux secondaire.**
6. Dans la boîte de dialogue Créer une copie de ce flux secondaire, saisissez un nom unique et descriptif pour le flux secondaire copié dans le champ **Nouveau nom du flux secondaire** .
7. Sélectionnez **Copier**.
   Le nouveau flux secondaire est créé et s'affiche sous forme d'onglet dans l'éditeur de concepteur de flux secondaires.
8. Vous pouvez personnaliser le flux secondaire en effectuant l'une des opérations suivantes :
   - Intégrez un système tiers en ajoutant une action avec un spoke à partir du concentrateur d'intégration (pour plus d'informations, voir Spokes)
   - Utilisez une étape d'action REST et appelez le point de terminaison externe (pour plus d'informations, consultez Étape REST).
   - Appeler un message REST dans le flux secondaire lui-même (pour plus d'informations, voir Service Web REST sortant).

Traduction automatique

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

Créez ou modifiez les actions de messagerie qui sont effectuées lorsqu'un événement se produit. Ces actions s'appliquent uniquement à la messagerie.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa). Pour en savoir plus sur l'activation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Activer les actions de messagerie.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour l'événement Message du demandeur sans réponse de l'agent, la durée par défaut qui s'écoule avant l'envoi d'un rappel à un agent est de 30 minutes.
- Pour l'événement Message de l'agent sans réponse du demandeur, la durée par défaut qui s'écoule avant que la conversation ne soit définie sur l'état Fermé abandonné est de 2 jours.

  Si vous utilisez à la fois Agent virtuel et Agent actif, le système ferme une conversation active abandonnée en fonction de la valeur de délai d'expiration la plus faible pour la fermeture des conversations. Sachez que d'autres comportements de délai d'expiration de conversation peuvent affecter les délais d'expiration de messagerie instantanée en direct inactifs, quels que soient la **durée** et **l'action** que vous spécifiez. Pour plus de détails, voir Clôtures Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent conversations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Messagerie** > **Actions**.
   - Pour créer une action de messagerie, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour mettre à jour une action de messagerie existante, cliquez sur l'action de messagerie.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire Action de messagerie

Champ	Définition
Nom	Nom de l'action de messagerie.
Événement	Événement qui démarre le minuteur : ○ Message du demandeur sans réponse de l'agent : message d'un demandeur auquel un agent n'a pas répondu. ○ Message de l'agent sans réponse du demandeur : message d'un agent auquel un demandeur n'a pas répondu.
Durée	Temps qui s'écoule après l'événement avant l'exécution de l'action.
Actifs	Option permettant de suivre les minuteurs et d'effectuer des actions.
Conditions de filtre	Condition pour laquelle le minuteur est évalué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Action	Action à effectuer une fois le délai écoulé : ○ Inviter l'agent : invitez l'agent à l'aide d'une notification de l'espace de travail. ○ Inviter le demandeur : affiche le message système avec l'invite du demandeur. ○ Réaffecter : efface le champ **Affecté à** de l'interaction afin qu'elle puisse être réacheminée vers un autre agent. ○ Définir l'état : définit l'interaction sur l'état donné.
Invite	Message affiché au demandeur. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Inviter l'agent** dans le champ **Action** .
État	État de l'interaction. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **État** dans le champ **Action** .

3. Cliquez sur **Soumettre** pour une nouvelle action de messagerie ou **sur Mettre à jour** pour modifier une action de messagerie existante.

Activer la connexion pour Affectation de travail avancée

Activez la connexion pour surveiller l'acheminement et l'affectation AWA .

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_logger_configuration.list.
2. Sur l'écran Configurations de l'enregistreur, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur l'écran Nouvel enregistrement, renseignez les champs :

Champ	Description
Nom de l'enregistreur	Nom de l'enregistreur auquel cette configuration s'applique. L'option devrait être définie sur com.snc.awa.
Application	Ce champ est défini par défaut sur Global et ne peut pas être modifié.
Actifs	Option permettant d'activer la journalisation.
Additif	Option permettant d'utiliser la nouvelle journalisation en plus de toute journalisation existante. Cela devrait être défini sur faux.
Niveau	Type d'erreurs qui doivent être journalisées : ○ FATAL : erreurs qui entraînent l'arrêt du service (état 0). ○ ERREUR : messages d'erreur de service non fatals.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	◦ AVERTIR - messages d'avertissement indiquant des problèmes potentiels. ◦ INFO : messages d'information représentant les actions du service. ◦ DÉBOGAGE : messages détaillés sur l'opération de service qui aident à résoudre les problèmes. ◦ TRACE : messages très détaillés sur l'exploitation des services qui aident à résoudre les problèmes. ◦ TOUT - toutes les erreurs doivent être consignées. Cela devrait être défini sur INFO.
Filtres	Entrez les filtres et leurs valeurs que vous souhaitez appliquer aux résultats.
Destination	Emplacement où le journal de formatage est envoyé. Cette valeur doit être définie sur Base de données.
Disposition	Format de mise en page qui doit être appliqué aux journaux.

4. Sélectionnez Soumettre.
   La connexion pour le moteur d'affectation AWA est activée dans la table syslog.
5. Pour afficher le journal système, accédez à **Journaux système** > **Journal système** > **Tous**.

Activer Relation avec l'agent

Vous pouvez activer le module d'extension Relation avec l'agent (com.glide.awa.agent_affinity) si vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Dans la section Modules d'extension disponibles, sélectionnez **Relation avec l'agent**.

Remarque :
Si le module d'extension n'apparaît pas dans la section Modules d'extension disponibles, essayez de rechercher le module d'extension à l'aide 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 ServiceNow personnel.

3. Sélectionnez **Installer/Tout mettre à jour**, puis dans la boîte de dialogue Installer, sélectionnez **Installer**.

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

Traduction automatique

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

Activer la messagerie conversationnelle

Vous pouvez activer le module d'extension Messagerie conversationnelle (com.glide.messaging.awa) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Accueil**.
2. Dans la section Modules d'extension disponibles, sélectionnez **Messagerie conversationnelle**.

Remarque :
Si le module d'extension n'apparaît pas dans la section Modules d'extension disponibles, essayez de rechercher le module d'extension à l'aide 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 ServiceNow personnel.

3. Sélectionnez **Installer/Tout mettre à jour**, puis dans la boîte de dialogue Installer, sélectionnez **Installer**.

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>.

Utiliser Affectation de travail avancée

Les sections suivantes expliquent comment les rôles awa_manager ou awa_agent peuvent utiliser Affectation de travail avancée (AWA) pour accomplir diverses tâches telles que la vérification de la présence et de la capacité d'un agent, la vérification des éléments de travail non affectés et la création de conversations par SMS.

Vérifier la présence et la capacité d'un agent

Affichez la liste des agents dans Affectation de travail avancée, leur état de présence et leur capacité pour chacun des canaux de service de l'agent afin de voir quel agent peut gérer un ticket. Cette liste est filtrée dans différentes équipes, différents canaux dans Teams et différents tableaux de bord de canaux.

Avant de commencer
Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Présence et capacité de l'agent**.
2. Dans la liste, vérifiez quel agent est disponible pour traiter un ticket :

Formulaire Présence et capacités de l'agent AWA

Champ	Définition
Agent	Nom de l'agent.
État actuel de présence	État de présence actuellement affecté 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.

Champ	Définition
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de cet agent.
Canal	Canal de service affecté à l'agent.
Capacité en cours d'utilisation	Charge de travail actuelle de l'agent.
Capacité	Capacité maximale que l'agent peut gérer.

Vérifier les interactions non affectées

Consultez une liste des interactions non affectées dans Affectation de travail avancée la messagerie instantanée et le téléphone qui sont actuellement en attente dans la file d'attente et qui ne sont affectées à aucun agent. Vous pouvez utiliser cette liste pour déboguer, implémenter des affectations de travail avancées ou déterminer pourquoi certains éléments de travail ne sont pas affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Interactions non affectées**.
2. Dans la liste, vérifiez les interactions non affectées :

Champ	Description
Numéro	Numéro d'interaction.
Type	Comment l'interaction a commencé (par exemple, messagerie instantanée, téléphone ou visite).
Créées	Date de création de l'interaction.
Ouvert pour	Nom de l'utilisateur qui démarre l'interaction.
Compte	Nom de la société associée à l'interaction.
Affecté à	Utilisateur affecté à l'interaction.
État	Statut de l'interaction.
File d'attente	File d'attente affectée à l'interaction.
Transmis le	Date à laquelle l'interaction a été proposée pour la première fois à un agent.
Rejeté	Interaction rejetée par l'agent.
Expiré	Interaction ayant dépassé le délai d'expiration spécifié dans la règle d'affectation.
Temps d'attente dans la file d'attente dépassé	Interaction qui a attendu plus longtemps que le temps d'attente cible de la file d'attente.

Vérifier les éléments de tâches non affectés

Affichez une liste des éléments de tâches non affectés dans Affectation de travail avancée, tels que les tickets et les incidents, qui sont actuellement en attente dans la file d'attente et qui ne sont affectés à aucun agent. Vous pouvez utiliser cette liste pour déboguer, implémenter des affectations de travail avancées ou déterminer pourquoi certains éléments de travail ne sont pas affectés.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Éléments de tâches non affectés**.
   - Pour créer une tâche, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une tâche existante, sélectionnez la tâche à mettre à jour.
2. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de travail

Champ	Description
Actifs	Indique si la tâche est toujours en cours de traitement ou est terminée.
Nom d'affichage	Nom de la tâche.
Transmis le	Date à laquelle la tâche a été proposée pour la première fois à un agent.
État	Liste qui affiche l'état de la tâche : ○ Accepté ○ Annulé ○ Acceptation en attente ○ Mis en file d'attente
Règle d'affectation	Règle qui affecte les tickets qui répondent aux critères de la règle de correspondance à un agent de service clientèle.
Temps d'attente dans la file d'attente dépassé	Tâche qui a attendu plus longtemps que le temps d'attente cible de la file d'attente.
Rejeté	Tâche rejetée par l'agent.
Expiré	Tâche ayant dépassé le délai d'expiration spécifié dans la règle d'affectation.
Affecté à	Utilisateur affecté à la tâche.
ID de documents	ID du document affecté à la tâche.
Élément de travail précédent	Référence à un élément de travail précédent pour le même ID de document.
L'état a changé le	Date de la dernière modification de l'état de la tâche.
Motif d'annulation	Raison de l'annulation de la tâche : ○ Exclus de canal du service ○ Affecté manuellement ○ Délai d'expiration atteint ○ Transfert annulé ou rejeté
Est rejeté	Indique si la tâche a été rejetée.
Taille de l'élément de travail	Quantité de capacité d'un agent qui est utilisée si cette tâche est affectée.
Délai d'attente	Temps passé par la tâche dans la file d'attente avant d'être affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la tâche.
Table de documents	Table de documents affectée à la tâche.
File d'attente	File d’attente affectée à la tâche.

3. Cliquez sur **Soumettre** pour créer la tâche ou sur **Mettre à jour** pour la modifier.

Vérifier les éléments de travail et AWA les événements

Affichez une liste d’éléments de travail et AWA d’événements.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Élément de travail** > **Tous**.
   La liste des éléments de travail s’affiche.
2. Sélectionnez le bouton) de l’élément de travail que vous souhaitez afficher.
3. Dans la boîte de dialogue Élément de travail, sélectionnez **Ouvrir l’enregistrement**.

Formulaire d’élément de travail

Champ	Définition
Temps d'attente dans la file d'attente dépassé	Indicateur que l’interaction a attendu plus longtemps que le temps d’attente cible de la file d’attente.
File d'attente	File d’attente affectée à la tâche.
Affecté à	Utilisateur affecté à la tâche.
ID de documents	ID de document affecté à la tâche.
État	Statut de la tâche : ○ Accepté ○ Annulé ○ Acceptation en attente ○ Mis en file d'attente
Actifs	Indicateur indiquant si la tâche est toujours en cours de traitement (active) ou si elle est terminée.
Motif de l'annulation	Motif d’annulation de la tâche : ○ Exclus de canal du service ○ Affecté manuellement ○ Délai d'expiration atteint ○ Le transfert a été annulé ou rejeté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Remarque : Les éléments de travail peuvent être annulés si tous les agents restent à pleine capacité pendant toute l'interaction.
Est rejeté	Indicateur indiquant si la tâche a été rejetée.
Rejeté	Tâche rejetée par l'agent.
Expiré	Tâche ayant dépassé le délai d'expiration spécifié dans la règle d'affectation.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la tâche.
Table de documents	Table de documents affectée à la tâche.
Élément de travail précédent	Référence à un élément de travail précédent pour le même ID de document.
L'état a changé le	Date de la dernière modification de l'état de la tâche.
Alloué par	Utilisateur qui a affecté l'élément de travail.
Nom d'affichage	Nom de la tâche.
Transmis le	Date à laquelle la tâche a été proposée pour la première fois à un agent.
Taille de l'élément de travail	Quantité de capacité d'un agent utilisée lorsque cette tâche est affectée à l'agent.
Délai d'attente	Temps passé par la tâche dans la file d'attente avant d'être affectée.
Règle d'affectation	Règle qui affecte les tickets qui répondent aux critères de la règle de correspondance à un agent de service clientèle.
Nombre d'offres	Nombre de fois où l'élément de travail a été proposé aux agents.

4. Faites défiler vers le bas du formulaire d'élément de travail pour afficher la liste des AWA événements.
5. Sélectionnez le bouton  de l'événement AWA que vous souhaitez afficher.
6. Dans la boîte de dialogue Événement AWA , sélectionnez **Enregistrement ouvert**.

AWA Formulaire d'événement

Champ	Définition
Causé par	Utilisateur qui a déclenché l'événement AWA .
ID d'enregistrement	ID d'enregistrement d'interaction.
Type	Type d'événement AWA : ○ Affectation ○ Affectation manuelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	○ Acheminement ○ Acceptation ○ Rejet ○ Annulation
Nom	Nom de l’interaction correspondante.
Canal	Canal de service utilisé pour l’événement AWA .
Table d'enregistrement	Nom de table du document en cours de journalisation.
Détails de l'enregistrement	Détails de l’enregistrement de l’élément de travail.
Horodatage	Date et heure auxquelles l’événement s’est AWA produit.
Détails de l'événement	Détails sur l’événement AWA : ○ Événement d’acheminement : détails de la file d’attente sélectionnée. ○ Événement d’affectation : détails sur l’agent sélectionné et les pools d’éligibilité pris en compte. Ces détails comprennent une liste de tous les agents candidats qui ont été pris en compte à partir de chaque vivier et un résumé des agents qui ont été exclus de la prise en considération. ○ Événements de rejet : détails sur l’utilisateur qui a rejeté l’élément et le motif. ○ Affectations manuelles : détails sur le gestionnaire effectuant l’affectation, les agents précédents et nouveaux, et l’élément de travail précédent (le cas échéant). ○ Événements annulés - pas de détails supplémentaires.
Résumé	Résumé de l’événement.

Le AWA formulaire Événement apparaît.

Utiliser Relation avec l'agent

Relation avec l'agent est une Affectation de travail avancée fonctionnalité qui vous permet d’affecter des éléments de travail en fonction de l’historique de travail d’un agent, de la tâche connexe ou de la relation avec l’équipe du compte.

Affectation de travail avancée Affecte des éléments de travail aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences. Vous pouvez l’utiliser Relation avec l'agent pour personnaliser ce AWA processus d’affectation et identifier l’agent le mieux

Traduction automatique

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

adapté pour l'élément de travail. Relation avec l'agent S'assure que le même agent est affecté à un élément de travail similaire au lieu d'orienter un nouvel agent à chaque fois.

Remarque :
Relation avec l'agent Les règles ne remplacent pas l'éligibilité d'affectation ou les contraintes spécifiées dans AWA les règles d'affectation.

Les types de relations sont les suivants :

Historique

Identifie le meilleur agent en fonction de son historique de service au même client.

Tâche associée

Identifie le meilleur agent en fonction des affectations passées de tâches connexes de l'agent.

Équipe du compte

Identifie le meilleur agent en fonction de sa responsabilité ou de son rôle au sein de l'équipe de compte.

Remarque :
La relation avec l'équipe de compte n'est disponible que pour les Gestion du service client clients.

Les règles de relation sont associées aux files d'attente AWA . Jusqu'à trois règles peuvent être associées à chaque file d'attente. L'ordre de relation détermine la façon dont le moteur d'affectation classe les agents. L'agent avec la règle de relation d'ordre supérieur est considéré comme le meilleur agent en premier.

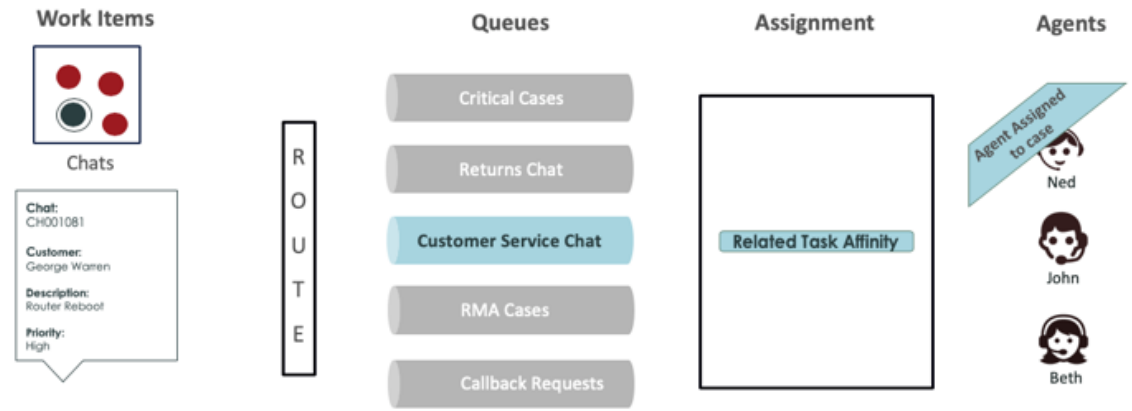
L'exemple suivant montre comment AWA utiliser Relation avec l'agent pour déterminer le meilleur agent pour un élément de travail. Dans cet exemple, AWA est configuré pour utiliser les trois relations dans cet ordre : relation de tâche connexe, relation d'équipe de compte et relation historique. George Warren, qui est un client de la société Boxeo, a un problème de routeur. George a précédemment contacté l'assistance pour signaler un problème. Cette affaire a été confiée à l'agent Ned. L'agent de support principal de Boxeo est l'agent John. Au cours des sept derniers jours, un autre agent, l'agent Beth, a discuté avec Boxeo.

La prochaine fois que George lancera une conversation de messagerie instantanée du service clientèle à partir de la page de ticket, le ticket sera automatiquement ajouté en tant que tâche connexe à l'interaction de messagerie instantanée. Relation avec l'agent Utilise la relation de tâches connexes pour rechercher un agent qui a effectué des affectations passées pour une tâche connexe. Étant donné que l'agent Ned a été affecté à une tâche connexe sur l'enregistrement, AWA affecte l'élément de travail à l'agent Ned s'il est disponible avec la capacité.

Traduction automatique

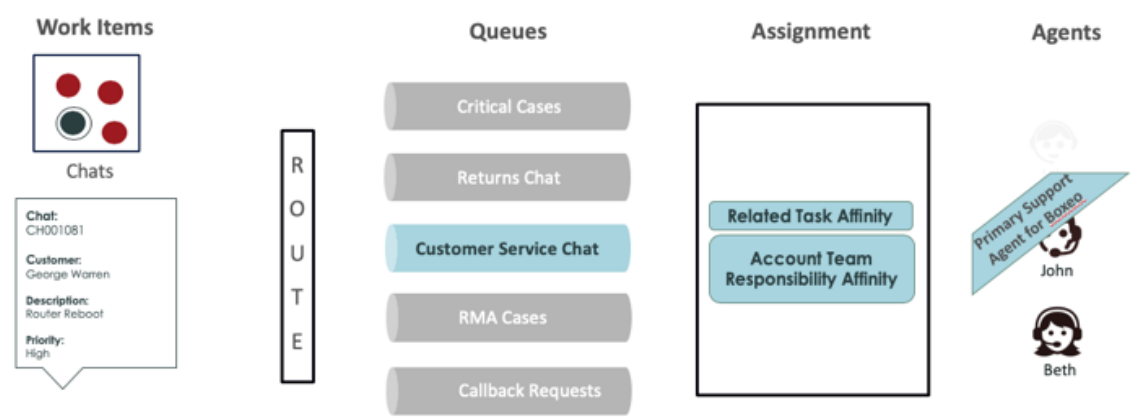
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Exemple de relation de tâches connexes



Si l'agent Ned n'est pas disponible ou n'a pas la capacité, AWA utilise la relation avec l'équipe du compte. AWA Recherche un autre agent en fonction de la responsabilité ou du rôle d'un agent dans l'équipe de compte. Étant donné que l'agent John est l'agent de support principal pour la société Boxeo, AWA affecte l'élément de travail à l'agent John s'il est disponible avec la capacité.

Exemple de relation avec l'équipe du compte

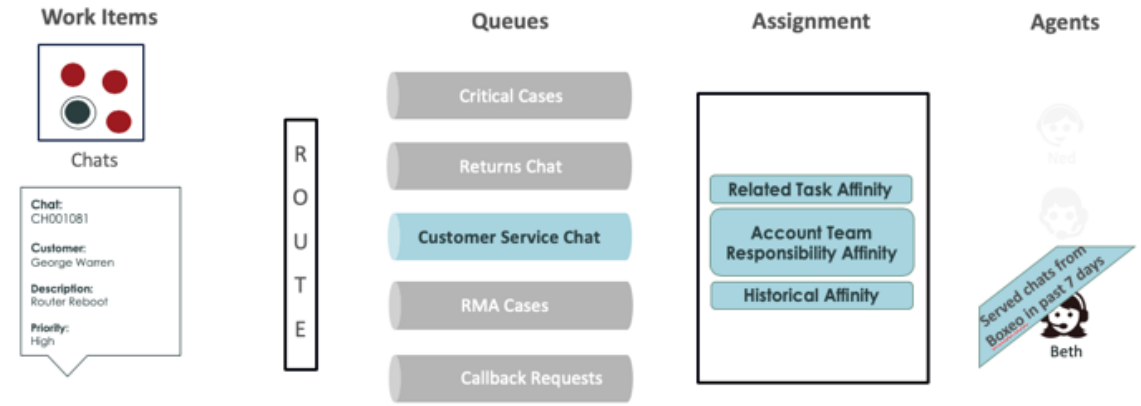


Si l'agent John n'est pas disponible, AWA utilisez la relation historique et recherchez un agent qui a récemment interagi avec la société. Ces informations sont stockées à l'écran Relation avec l'agent . Étant donné que l'agent Beth a contacté Boxeo par messagerie instantanée au cours des sept derniers jours, AWA il affecte l'élément de travail à l'agent Beth s'il dispose de la capacité.

Traduction automatique

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



Conversation par SMS initiée par l'agent

Customer Service Management prend en charge un canal de messagerie supplémentaire, tel que les SMS, qui suit les interactions entre l'agent et le client.

Besoins

Au moins une configuration de fournisseur pour le canal de type messagerie doit être disponible pour afficher l'option **Composer un SMS** sur l'écran d'interaction de l'agent. Pour plus d'informations sur le fournisseur sys_cs_provider_application.list, consultez Créer un identificateur de canal.

Validation du numéro de téléphone

Le point de terminaison REST /api/now/initiate_message/validate_phone_number est utilisé pour valider si le numéro de téléphone est au format E.164. Si le numéro d'un consommateur connu n'est pas au format E.164, le système le convertit au format E.164 en fonction, par exemple, de l'emplacement du consommateur. Si l'emplacement n'est pas trouvé, il convertit par défaut le numéro au format E.164. Pour plus d'informations sur les formats E.164 et leur validation, voir Type de champ Numéro de téléphone .

Validation du profil de client

Le point de terminaison REST /api/now/initiate_message/validate_profile est utilisé pour valider le profil de l'utilisateur du canal. Lorsque vous envoyez un SMS en réponse à une interaction de type téléphone, le message est envoyé à un consommateur initialement associé à l'interaction. Si le même numéro de téléphone est associé à un autre consommateur et que vous envoyez un SMS, vous recevrez un message indiquant que le numéro de téléphone est actuellement associé à un autre consommateur et que l'envoi du nouveau message associera le numéro de téléphone à l'utilisateur actuel.

Un numéro de téléphone est associé au consommateur A et une interaction a eu lieu, après quoi le numéro de téléphone a été déconnecté pour le consommateur A. Il y a une nouvelle interaction avec le consommateur B et vous sélectionnez le même numéro de téléphone que celui associé au consommateur A. Un message s'affiche indiquant que le numéro de téléphone est actuellement associé au consommateur A, et l'envoi d'un nouveau message associera le numéro de téléphone du consommateur A au consommateur B qui est l'utilisateur actuel.

Conversations par SMS initiées par l'agent

Pour initier une conversation par SMS avec un demandeur, les agents peuvent sélectionner un numéro de fournisseur pour un service sortant ou saisir manuellement un numéro de fournisseur. Si une conversation par SMS est en cours, elle s'affiche automatiquement. Lorsqu'un agent lance une conversation par 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	Alors
Il n'y a aucune interaction SMS active	• Créer une nouvelle interaction par SMS • Affecter l'interaction à l'agent
Il y a une interaction active impliquant un agent	• Injecter le message dans une conversation existante • Ajouter un agent au profil de groupe actif • Aucune réaffectation
Il existe une interaction active impliquant VA	• Fermer l'interaction existante • Créer une nouvelle interaction et l'affecter à un agent
Il existe une interaction active impliquant un contact/consommateur/utilisateur différent	• Fermer l'interaction existante • Créer un nouveau profil d'utilisateur du canal et désactiver le profil d'utilisateur du canal existant • Créer une nouvelle interaction et l'affecter à un agent

Personnalisez le comportement d'envoi des numéros de l'émetteur et du destinataire

Le point d'extension AgentInitiatedConversationUtil est ajouté pour implémenter une logique de clients afin de modifier le comportement par défaut des champs **Envoyer depuis** et **Envoyer à** . Pour plus d'informations, consultez Associer des profils d'utilisateurs à des interactions de messagerie. Pour cette application de stockage, le point d'extension AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl est configuré pour extraire les numéros de départ et de destination.

Composer une conversation par SMS

Un agent peut composer un SMS pour interagir avec un client afin de résoudre divers problèmes. Si l'interaction n'est pas de type messagerie, l'option **Composer un SMS** s'affiche.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Un fournisseur est configuré pour le canal de type SMS.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'agent, vous pouvez composer et envoyer un SMS à une interaction en cours qui n'est pas de type 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.

Procédure

1. Cliquez sur **Composer un SMS**.
   L'écran Envoyer par SMS s'affiche.
2. Sélectionnez un numéro de téléphone dans la liste déroulante **Envoyer depuis :** .
   - S'il n'existe qu'un seul numéro de téléphone de fournisseur, ce champ est pré-renseigné avec le numéro.
   - S'il existe plusieurs profils de fournisseur disponibles pour les canaux SMS, vous pouvez choisir dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez un numéro de téléphone dans la liste **déroulante Envoyer à :** .
   - Les numéros de téléphone sont pré-remplis à partir des enregistrements de consommateur ou de contact.
   - Si les deux ne sont pas renseignés, le système recherche le numéro de l'enregistrement ouvert pour dans la table sys_user.
   - S'il existe déjà un profil d'utilisateur de canal associé à un consommateur ou à un contact, le numéro de téléphone est pré-renseigné.

   a. Choisissez **Autre** et sélectionnez un numéro de téléphone dans la liste déroulante.

   Remarque :
   Tous les numéros de téléphone doivent être au format E.164. Pour plus d'informations sur la validation du numéro de téléphone et du profil de l'utilisateur de canal, reportez-vous à la section Validation du numéro de téléphone.

   S'il existe déjà une interaction de type SMS en cours avec le même consommateur ou un consommateur différent, vous pouvez afficher la carte d'interaction sur le même écran. La carte d'interaction du numéro de consommateur que vous avez sélectionné contient le numéro d'interaction, le type de message, l'heure de la dernière mise à jour, le consommateur et les informations affectées à.
4. Saisissez votre message dans le champ **Message** .
5. Cliquez sur **Joindre un fichier**, parcourez, sélectionnez le fichier et joignez-le.

   Remarque :
   Vous pouvez joindre uniquement des fichiers image au message. Pour plus d'informations sur l'API REST pour le chargement des pièces jointes, consultez Pièce jointe : POST /now/attachment/upload .
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations, consultez Conversations par SMS initiées par l'agent.

Référence Affectation de travail avancée

Les sections suivantes détaillent les composants installés et les propriétés pour Affectation de travail avancée (AWA), ainsi que des informations sur Séparation de domaine et les statistiques des performances.

Solutions d'analyse et de reporting

Les sections suivantes examinent les analyses avancées et Solutions Platform Analytics. L'analyse avancée vous permet d'afficher les cartes qui représentent les Affectation de travail avancée tableaux de bord auxquels vous pouvez accéder.

Utiliser l'analyse avancée pour accéder aux AWA tableaux de bord

L'analyse avancée vous permet d'afficher des cartes représentant les Affectation de travail avancée tableaux de bord auxquels vous avez accès. Vous pouvez également voir 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.

sélecteur de tableau de bord, qui vous permet d'afficher les cartes de tous les tableaux de bord d'un groupe. Vous pouvez ensuite rechercher et choisir un tableau de bord dans une liste.

Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Gestion** > **Analyse avancée**.

L'analyse avancée des tableaux de bord vous permet d'afficher les tableaux de bord dans l'une de ces catégories : Par défaut, la catégorie Récent est sélectionnée lorsque vous consultez les analyses avancées pour les tableaux de bord.

- **Récent** affiche jusqu'à neuf tableaux de bord que vous avez visités récemment. Les plus récents sont affichés en premier.
- **Owned by me (M'appartenant**) affiche les tableaux de bord que vous avez créés et ceux dont vous êtes propriétaire.
- **Partagé avec moi** affiche les tableaux de bord qui ont été partagés avec vous en tant qu'utilisateur, membre d'un groupe ou d'un rôle.
- **Tout** affiche tous les tableaux de bord auxquels vous avez accès.

Remarque :
La catégorie que vous choisissez limite les groupes de tableaux de bord et les tableaux de bord individuels que vous voyez lorsque vous choisissez dans la liste Groupes et le champ **Sélecteur de tableau de bord** . Si aucun tableau de bord du groupe d'incidents n'a été partagé avec vous et que vous sélectionnez Incident dans la liste Groupes, la vue d'ensemble affiche une note indiquant qu'aucun tableau de bord ne correspond à votre recherche.

Tous les onglets, à l'exception de l'onglet Récent, sont triés par ordre croissant par :

1. Groupe de tableaux de bord : ordre

   Le propriétaire du tableau de bord peut spécifier un numéro d'ordre dans le formulaire du groupe de tableaux de bord. Ce champ est facultatif.

2. Groupe de tableaux de bord : nom
3. Tableau de bord : commande

   Le propriétaire du tableau de bord peut spécifier un numéro de commande dans le formulaire du tableau de bord. Ce champ est facultatif.

4. Tableau de bord : nom

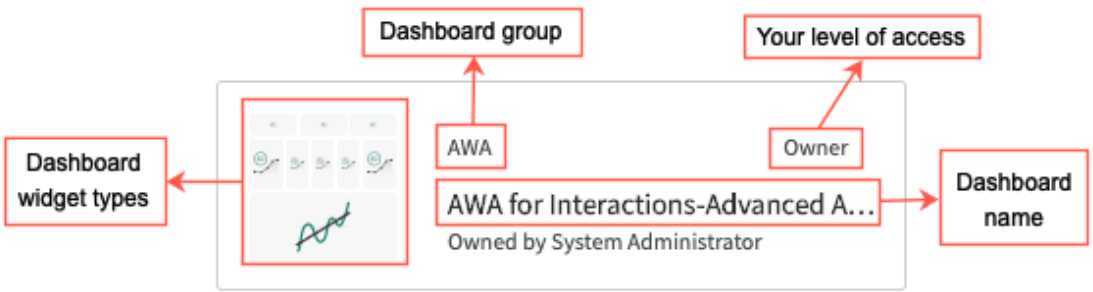
Utilisation des tuiles de l'analyse avancée

Les vignettes d'Analyse avancée affichent les miniatures des widgets sur le tableau de bord, le groupe de tableaux de bord, votre niveau d'accès au tableau de bord, le nom du tableau de bord et le propriétaire du tableau de bord. Les niveaux d'accès au tableau de bord sont Propriétaire, Éditeur 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.

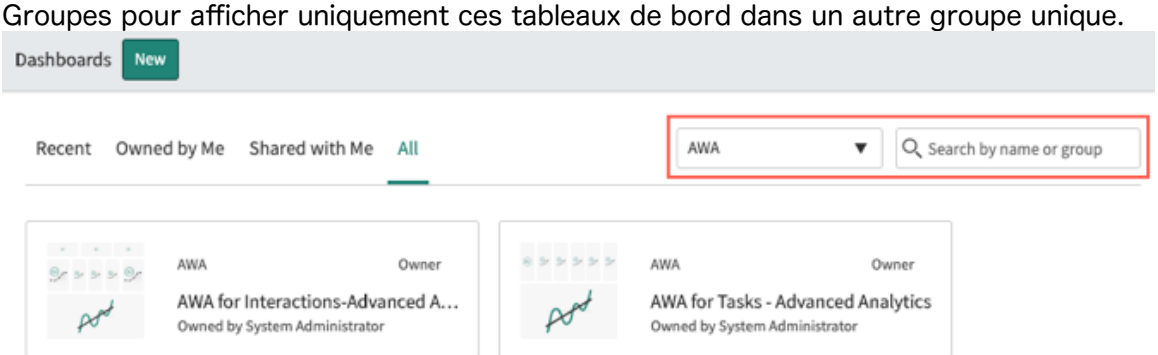
Visualiseur. Pour plus d’informations, consultez Partager un tableau de bord réactif .



Remarque :
Si vous ne pouvez pas afficher un widget de tableau de bord, un message vous invite à contacter l’administrateur. Il se peut que vous ne puissiez pas afficher un widget de tableau de bord en raison de paramètres de configuration incorrects, de restrictions d’accès ou parce qu’il n’y a aucune donnée à afficher.

Utilisation de la liste des groupes d’analyse avancée

L’écran d’analyse avancée affiche par défaut uniquement les tableaux de bord associés à AWA. Vous pouvez afficher d’autres tableaux de bord en modifiant la liste Groupes pour afficher uniquement ces tableaux de bord dans un autre groupe unique.



Cliquez sur **Nouveau** pour créer ou configurer un tableau de bord réactif .

Tableau de bord des opérations

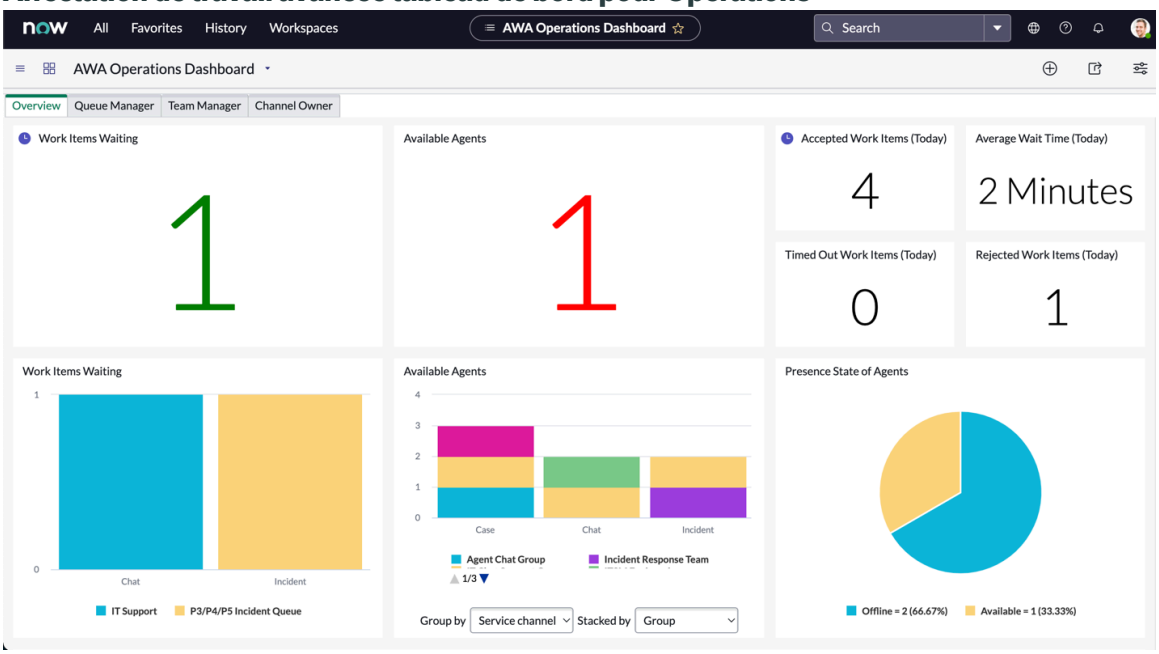
Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail sur tous les canaux de service afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

Ce tableau de bord est disponible dans le pack de Affectation de travail avancée contenu. Pour en savoir plus sur l’activation du pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Platform Analytics pour 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.

Affectation de travail avancée tableau de bord pour Operations



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Administrateur AWA : à configurer Affectation de travail avancée pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
Gestionnaire AWA : identifie les domaines de préoccupation pour l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents souhaite savoir sur quels agents ils travaillent pour s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les responsables commerciaux utilisent au mieux les Analyse des performances solutions.	pa_admin ou pa_viewer

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres déterminant la façon dont le travail est transmis aux agents.

Indicateurs

Indicateur	Description
Nouveaux éléments de travail	Nombre total d'éléments de travail d'interaction créés aujourd'hui. L'objectif de cet indicateur

Traduction automatique

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

Indicateur	Description
	est de minimiser le nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents reçoivent.
Éléments de travail acceptés	Pourcentage d'éléments de travail d'interaction que les agents ont acceptés.
Éléments de travail dépassant la cible	Pourcentage d'éléments de travail d'interaction qui ont dépassé le temps d'attente cible.
Éléments de travail rejetés	Pourcentage d'éléments de travail d'interaction que les agents ont rejetés.
Éléments de travail expirés	Pourcentage d'éléments de travail d'interaction qui ont expiré.
Tendances hebdomadaires	Nombre d'éléments de travail dans chacun des états suivants au cours de la semaine écoulée : • Nouveau • Dépassement de la cible • Abandonné • Rejeté • Expiré

Répartitions

Pour analyser les données selon différentes catégories, sélectionnez une répartition dans le menu du tableau de bord :

- Canal de service
- File d'attente
- Groupe d'affectation

Pour plus d'informations sur l'analyse des données avec des répartitions, voir Utilisation des répartitions sur les tableaux de bord .

Rapports

Titre	Type	Description
Éléments de travail acceptés – La dernière heure	Score unique 	Nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents ont acceptés au cours de la dernière heure.

Traduction automatique

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

Titre	Type	Description
Éléments de travail abandonnés – La dernière heure	Score unique 	Nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents ont abandonnés au cours de la dernière heure.
Délai d'attente moyen – Dernière heure	Score unique 	Temps moyen que les clients ont passé à attendre une réponse de l'agent au cours de la dernière heure.

Solutions Platform Analytics pour Affectation de travail avancée

Cette Solution Platform Analytics contient des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Permettant Solutions Platform Analytics

Utilisez les widgets Analyse des performances sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec les solutions, Analyse des performances aide à améliorer votre application sans nécessiter de configuration complexe.

Remarque :
Les solutions incluent certains tableaux de bord qui sont inactifs par défaut. Vous pouvez activer ces tableaux de bord pour les rendre visibles par les utilisateurs finaux en fonction de vos besoins professionnels.

Pour un accès illimité à toutes les fonctionnalités de cette Solution Platform Analytics, souscrivez un abonnement à Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer votre abonnement à Analyse des performances .

Pour activer une solution pour Affectation de travail avancée, un administrateur accède à **Définitions des systèmes** > **Modules d'extension** et active le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée .

Académie de l'Agent virtuel : utilisation de l'analytique pour optimiser Affectation de travail avancée
Regardez cette vidéo pour en savoir plus sur la solution Platform Analytics pour Affectation de travail avancée.

Information associée

Activer votre abonnement Analyse des performances

Traduction automatique

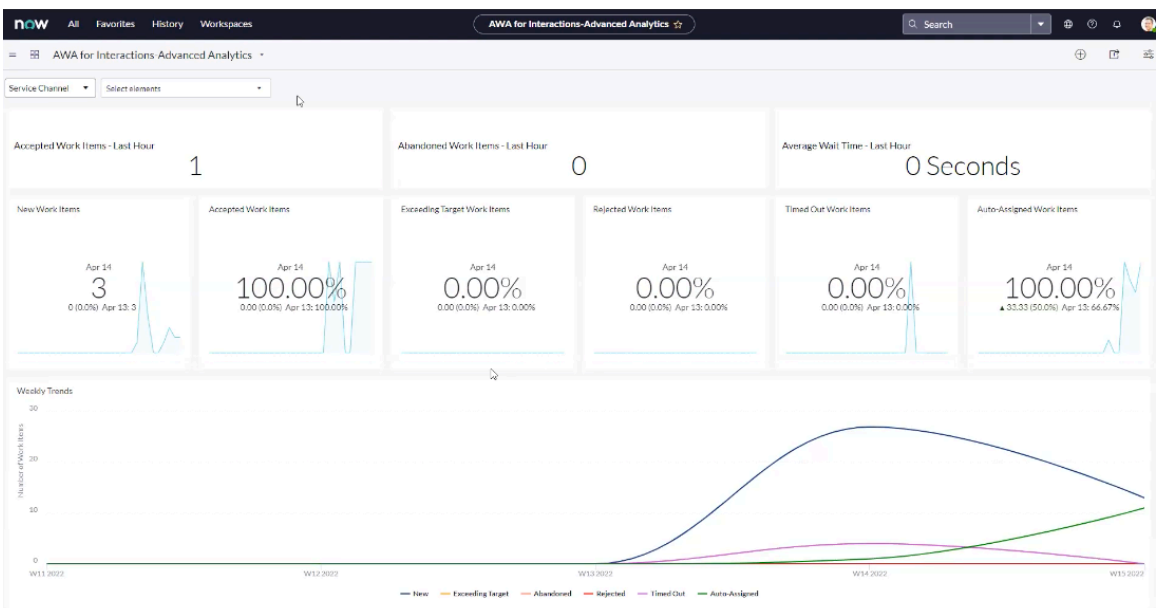
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Affectation de travail avancée Tableau de bord des interactions

Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail d'interaction [interaction] afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

Ce tableau de bord est disponible dans le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée. Pour en savoir plus sur l'activation du pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Platform Analytics pour Affectation de travail avancée.

AWA Tableau de bord des interactions



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
AWA administrateur : à configurer Affectation de travail avancée pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
AWA gestionnaire : identifie les domaines de préoccupation pour l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents doit savoir sur quels agents travaillent pour s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les responsables commerciaux utilisent au mieux les Analyse des performances solutions.	pa_admin ou pa_viewer

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres déterminant la façon dont le travail est transmis 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.

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service d'entreprise, d'une activité ou d'un comportement organisationnel.

Indicateur	Description
Nouveaux éléments de travail	Nombre total d'éléments de travail créés aujourd'hui. L'objectif de cet indicateur est de minimiser le nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents reçoivent.
Éléments de travail acceptés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction que les agents ont acceptés au cours de la dernière heure.
Éléments de travail dépassant la cible	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont dépassé le temps d'attente cible.
Éléments de travail rejetés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction que les agents ont rejetés.
Éléments de travail expirés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont expiré.
Éléments de travail affectés automatiquement	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont été automatiquement affectés.
Tendances hebdomadaires	Nombre d'éléments de travail dans chacun des états suivants au cours de la semaine écoulée : • Nouveau • Dépassement de la cible • Abandonné • Rejeté • Expiré • Affecté automatiquement

Répartitions

Pour analyser les données selon différentes catégories, sélectionnez une répartition dans le menu du tableau de bord :

- Canal de service
- File d'attente

Pour plus d'informations sur l'analyse des données avec des répartitions, voir Utilisation des répartitions sur les tableaux 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.

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Éléments de travail acceptés – La dernière heure	Score unique 	Nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents ont acceptés au cours de la dernière heure.
Éléments de travail abandonnés – La dernière heure	Score unique 	Nombre d'éléments de travail d'interaction que les agents ont abandonnés au cours de la dernière heure.
Délai d'attente moyen – Dernière heure	Score unique 	Temps moyen que les clients ont passé à attendre une réponse de l'agent au cours de la dernière heure.

Affectation de travail avancée Tableau de bord pour les opérations

Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail sur tous les canaux de service afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

Ce tableau de bord est disponible dans le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée. Pour en savoir plus sur l'activation du

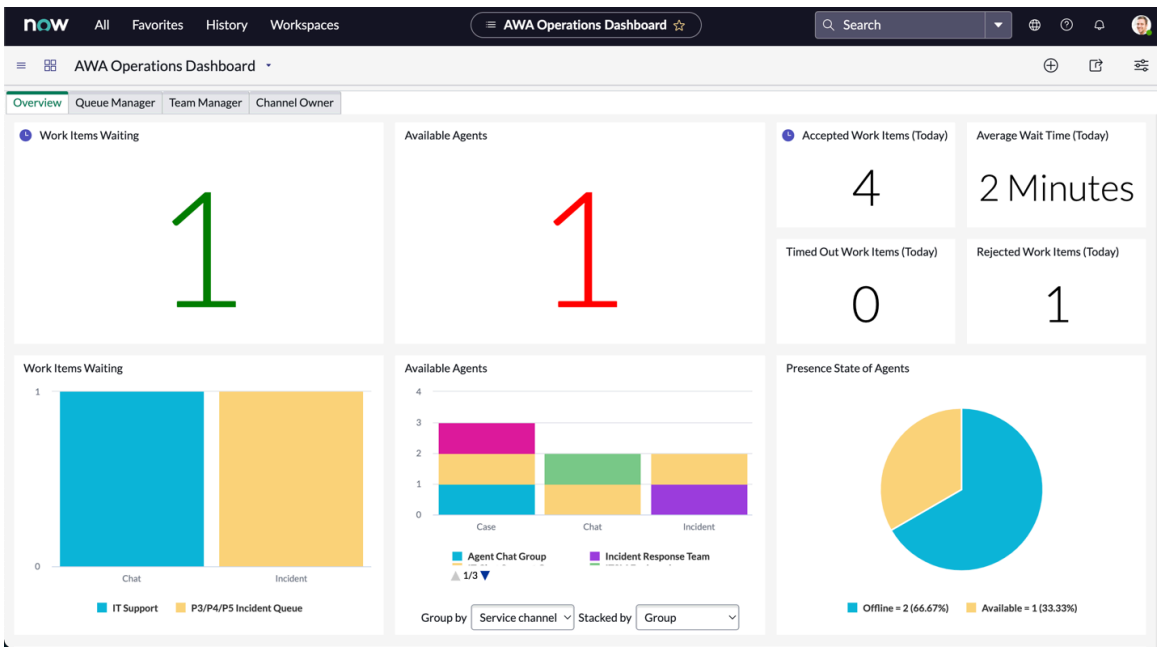
Traduction automatique

© 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.

pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Platform Analytics pour Affectation de travail avancée.

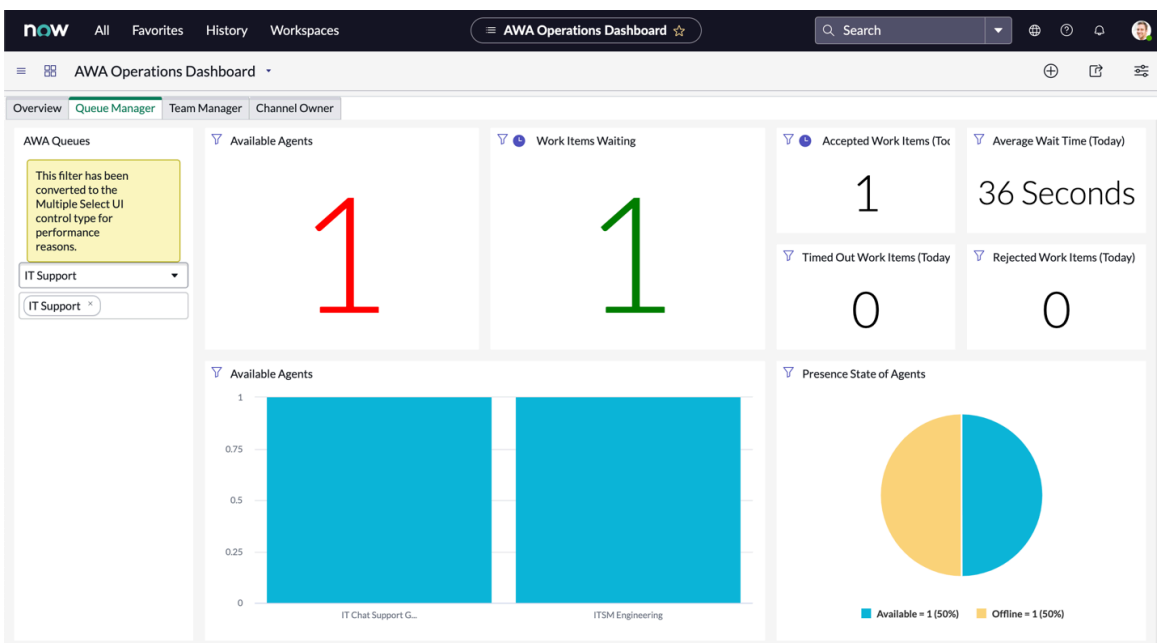
AWA tableau de bord pour Opérations : vue d'ensemble

L'onglet Vue d'ensemble du tableau de bord des opérations affiche des informations sur toutes les files d'attente, équipes et canaux.



AWA tableau de bord pour Opérations : Gestionnaire de files d'attente

L'onglet Gestionnaire de files d'attente du tableau de bord des opérations affiche les informations générales de la file d'attente. Vous pouvez sélectionner la file d'attente que vous souhaitez consulter dans le panneau de gauche.

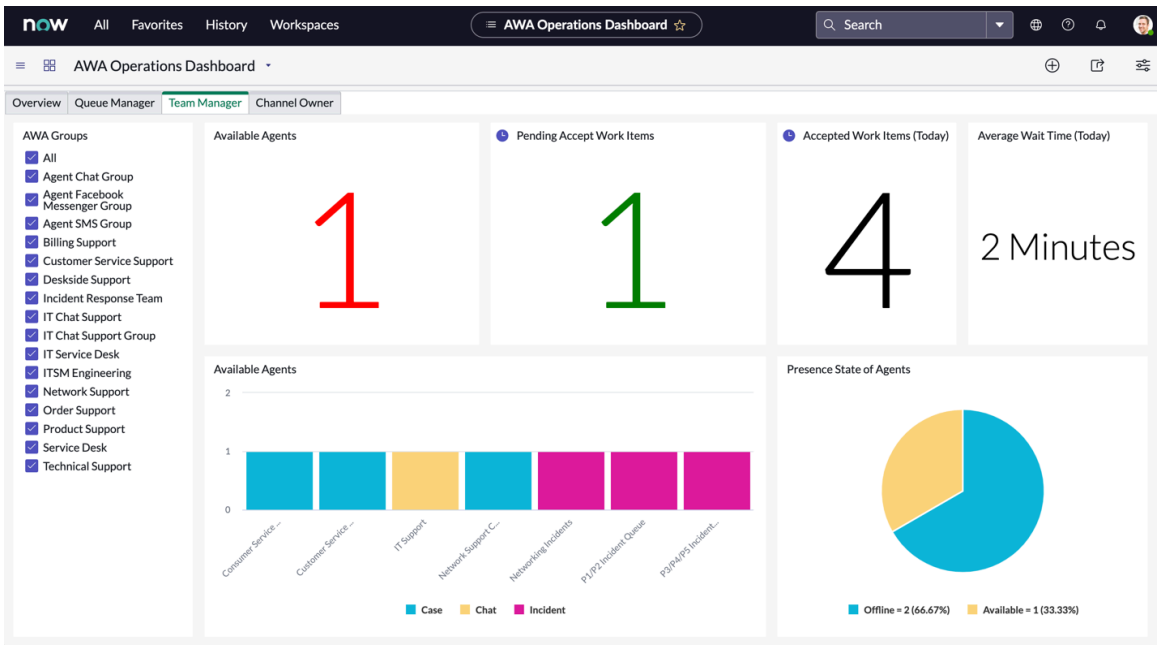


Traduction automatique

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

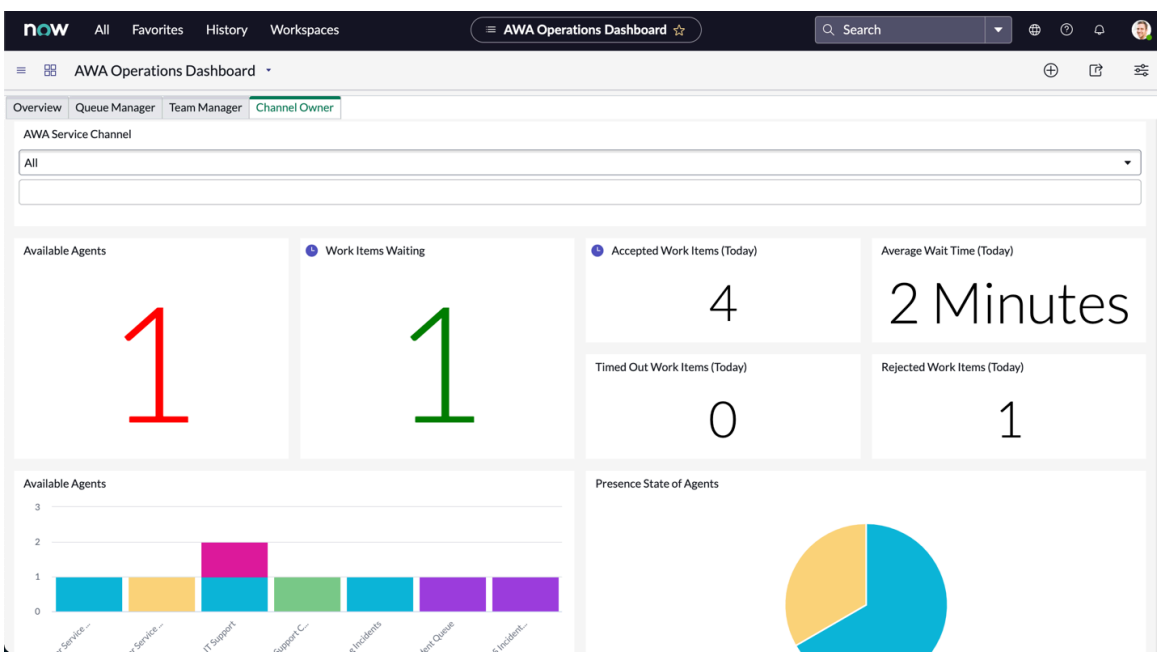
AWA tableau de bord pour les opérations : chef d'équipe

L'onglet Chef d'équipe du tableau de bord Opérations affiche des informations au niveau du groupe. Vous pouvez sélectionner le groupe que vous souhaitez examiner dans le panneau de gauche.



AWA tableau de bord pour Opérations : propriétaire du canal

L'onglet Propriétaire du canal du tableau de bord Opérations affiche les données globales du canal, en fonction du canal de service que vous sélectionnez 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.

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
AWA administrateur : à configurer AWA pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
AWA gestionnaire : identifie les domaines de préoccupation pour l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents souhaite savoir sur quels agents ils travaillent pour s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les responsables commerciaux utilisent au mieux les Analyse des performances solutions.	pa_admin ou pa_viewer

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres déterminant la façon dont le travail est transmis aux agents.

Répartitions

Les répartitions divisent les informations en différentes catégories. Pour analyser les données selon différentes catégories, sélectionnez une répartition dans le menu du tableau de bord :

- Canal de service
- File d'attente

Pour plus d'informations sur l'analyse des données avec des répartitions, voir Utilisation des répartitions sur les tableaux de bord .

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Éléments de travail en attente	Score unique 	Éléments de travail en attente d'acceptation ou en file d'attente.

Traduction automatique

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

Titre	Type	Description
Agents disponibles	Score unique 	Nombre d’agents disponibles.
Éléments de travail acceptés (Aujourd'hui)	Score unique 	Nombre d’éléments de travail d’opération que les agents ont acceptés aujourd’hui. Cela inclut les éléments de travail affectés automatiquement qui sont acceptés.
Délai d'attente moyen (aujourd'hui)	Score unique 	Temps moyen qu’il faut à un agent pour accepter une conversation de messagerie instantanée dans la file d’attente aujourd’hui.
Éléments de travail expirés (Aujourd’hui)	Score unique 	Éléments de travail qui ont expiré aujourd’hui.
Éléments de travail rejetés (Aujourd'hui)	Score unique 	Éléments de travail qui ont été rejetés mais qui n’ont pas expiré.
État de présence des agents		Répartition des agents dans différents états de présence.

Traduction automatique

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

Titre	Type	Description
Présence et capacité de l'agent		Nombre et liste des agents dans un groupe d'affectation avec leur état de présence actuel, le temps passé depuis que l'utilisateur est entré dans l'état de présence actuel et la capacité utilisée pour chaque canal. • Agent • État actuel de présence • Mis à jour • Canal • Capacité en cours d'utilisation • Capacité max. appliquée • Capacité universelle utilisée • Capacité universelle max.

Affectation de travail avancée Tableau de bord des tâches

Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail Tâche [task] afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

Ce tableau de bord est disponible dans le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée. Pour en savoir plus sur l'activation du pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Platform Analytics pour Affectation de travail avancée.

AWA tableau de bord pour les tâches



Traduction automatique

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

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
AWA administrateur : à configurer Affectation de travail avancée pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
AWA gestionnaire : identifie les domaines de préoccupation pour l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents doit savoir sur quels agents ils travaillent afin de s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les responsables commerciaux utilisent au mieux les Analyse des performances solutions.	pa_admin ou pa_viewer

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres déterminant la façon dont le travail est transmis aux agents.

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service d'entreprise, d'une activité ou d'un comportement organisationnel.

Indicateur	Description
Nouveaux éléments de travail	Nombre total d'éléments de tâche qui ont été créés aujourd'hui. L'objectif de cet indicateur est de minimiser la quantité d'éléments de travail de tâche que les agents reçoivent.
Éléments de travail acceptés	Pourcentage de tous les éléments de tâche que les agents ont acceptés.
Éléments de travail affectés automatiquement	Pourcentage de tous les éléments de tâche qui ont été automatiquement affectés.
Éléments de travail dépassant la cible	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont dépassé le temps d'attente cible.
Éléments de travail expirés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction qui ont expiré.
Éléments de travail rejetés	Pourcentage de tous les éléments de travail d'interaction que les agents ont rejetés.
Tendances hebdomadaires	Nombre d'éléments de travail dans chacun des états suivants au cours de la semaine écoulée :

Traduction automatique

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

Indicateur	Description
	• Nouveau • Dépassement de la cible • Abandonné • Rejeté • Expiré • Affecté automatiquement

Répartitions

Pour analyser les données selon différentes catégories, sélectionnez une répartition dans le menu du tableau de bord :

- Canal de service
- File d'attente

Pour plus d'informations sur l'analyse des données avec des répartitions, voir Utilisation des répartitions sur les tableaux de bord .

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Délai d'attente moyen d'une tâche – La dernière heure	Score unique 	Temps moyen au cours de la dernière heure que les clients ont passé à attendre une réponse de l'agent.

Affectation de travail avancée Tableau de bord pour la messagerie

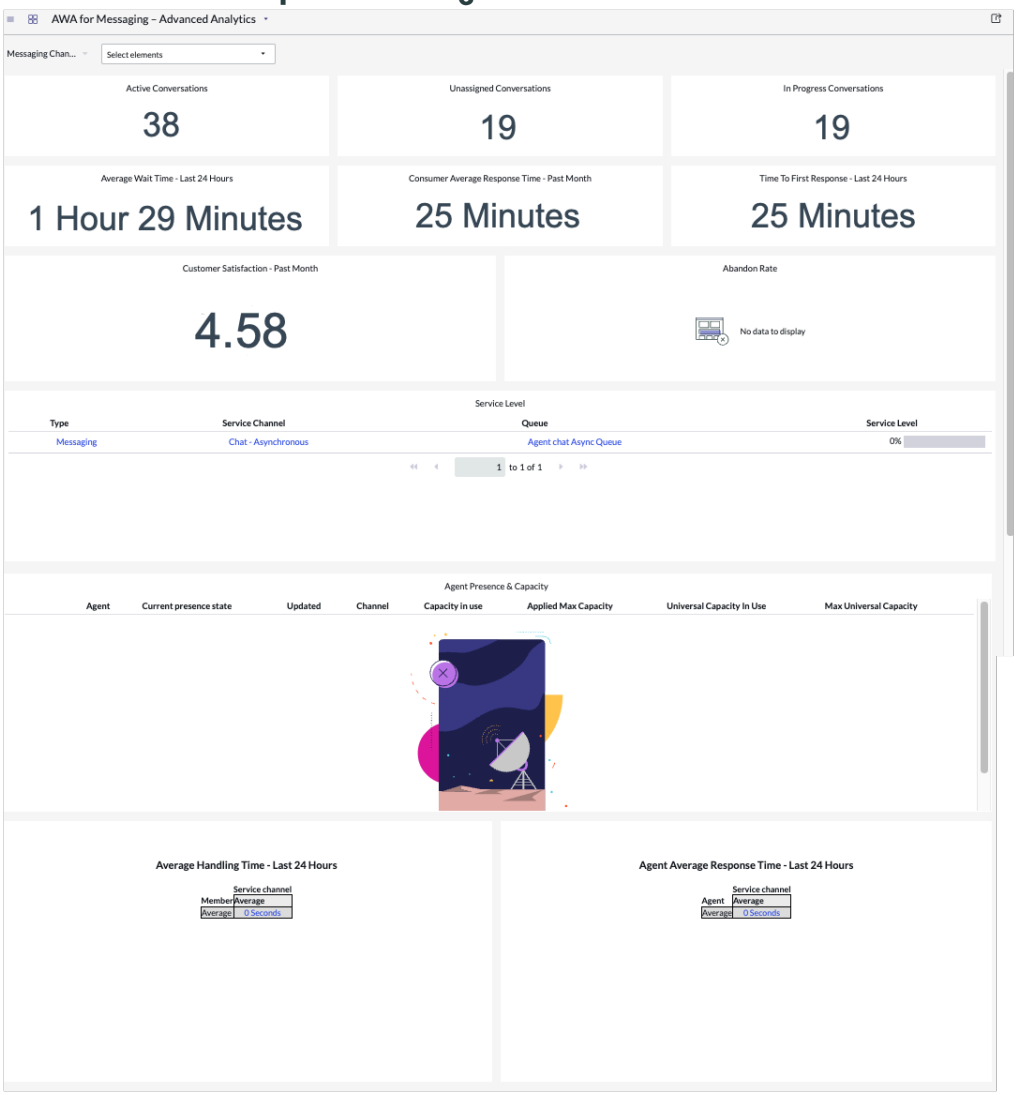
Permettez aux gestionnaires de surveiller les éléments de travail de conversation [interaction] afin que leurs agents puissent mieux répondre aux besoins des clients.

Ce tableau de bord est disponible dans le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée. Pour en savoir plus sur l'activation du pack de contenu, reportez-vous à la section Solutions Platform Analytics pour 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.

AWA tableau de bord pour la messagerie



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
AWA administrateur : à configurer Affectation de travail avancée pour répondre au mieux aux besoins professionnels du service clientèle.	awa_admin
AWA gestionnaire : identifie les domaines de préoccupation pour l'acheminement et l'affectation des éléments de travail entre les canaux de service.	awa_manager
Gestionnaire d'agents : gère des agents ou des groupes d'agents. Le gestionnaire d'agents doit savoir sur quels agents travaillent pour s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits.	sn_customerservice_manager
Analyse des performances administrateur : s'assure que les responsables commerciaux utilisent au mieux les Analyse des performances solutions.	pa_admin ou pa_viewer

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation

Ce tableau de bord fournit aux gestionnaires de support une vue d'ensemble des éléments de travail entrants et la disponibilité des agents pour les gérer. Les gestionnaires peuvent surveiller ces tendances quotidiennes pour déterminer si des ajustements doivent être apportés aux critères d'acheminement, aux valeurs de capacité des agents et à d'autres paramètres déterminant la façon dont le travail est transmis aux agents.

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service d'entreprise, d'une activité ou d'un comportement organisationnel.

Indicateur	Description
Taux d'abandon	Pourcentage de conversations qui ont été abandonnées par le demandeur.

Visualisations des données

Titre	Type	Description
Conversations actives	Score unique 	Conversations de messagerie de Messagerie instantanée d'agent qui ne sont pas Fermées terminées ou Fermées abandonnées et qui ne sont pas annulées.
Conversations non assignées	Score unique 	Conversation de messagerie instantanée d'agent en attente d'acceptation ou en file d'attente.
Conversations en cours	Score unique 	Conversation de messagerie instantanée d'agent en suspens, nouvelle ou en cours de résolution.

Traduction automatique

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

Titre	Type	Description
Délai d'attente moyen – Les dernières 24 heures	Score unique 	Temps moyen qu'il faut à un agent pour accepter une conversation de messagerie instantanée dans la file d'attente aujourd'hui.
Délai de réponse moyen du consommateur – Le mois dernier	Score unique 	Conversation de messagerie qui est Fermé terminé ou Fermé abandonné et qui est affectée et le délai de réponse moyen du demandeur n'est pas vide et elle a été créée au bout d'un mois.
Délai jusqu'à la première réponse – Dernières 24 heures	Score unique 	Conversation de messagerie entrante dont le délai d'attente de la première réponse n'est pas vide et qui a été créée au bout de 24 heures.
Satisfaction des clients : le mois dernier	Score unique 	Score de satisfaction de la clientèle au cours du mois dernier
Niveau de service	Score unique 	• Type • Canal de service • File d'attente • Niveau de service
Présence et capacité de l'agent		• Agent • État actuel de présence

Traduction automatique

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

Titre	Type	Description
		• Mis à jour • Canal • Capacité en cours d'utilisation • Capacité max. appliquée • Capacité universelle utilisée • Capacité universelle max.
Durée de gestion moyenne – 24 dernières heures	Score unique 	Durée moyenne de gestion des interactions au cours des dernières 24 heures.
Délai de réponse moyens des agents – Dernières 24 heures	Score unique 	Délai de réponse moyen de l'agent au cours des dernières 24 heures.

Migration des tableaux de Affectation de travail avancée bord

La migration des tableaux de bord CoreUI pour Next Experience augmenter l'adoption des fonctionnalités clés de la plateforme par le produit afin de générer des avantages pour les Affectation de travail avancée clients.

Les nouveaux Affectation de travail avancée utilisateurs voient les tableaux de Next Experience bord par défaut.

Par défaut, les utilisateurs existants ne verront pas leurs changements personnalisés sur les nouveaux tableaux de bord lors de la mise à niveau. Les tableaux de bord CoreUI des utilisateurs existants ne seront ni supprimés ni déconseillés. Pour voir les changements personnalisés sur le tableau de bord CoreUI dans le nouveau Next Experience tableau de bord, ils doivent migrer leurs tableaux de bord personnalisés CoreUI vers Next Experience lors de Washington DC la mise en production vers la Xanadu mise en production.

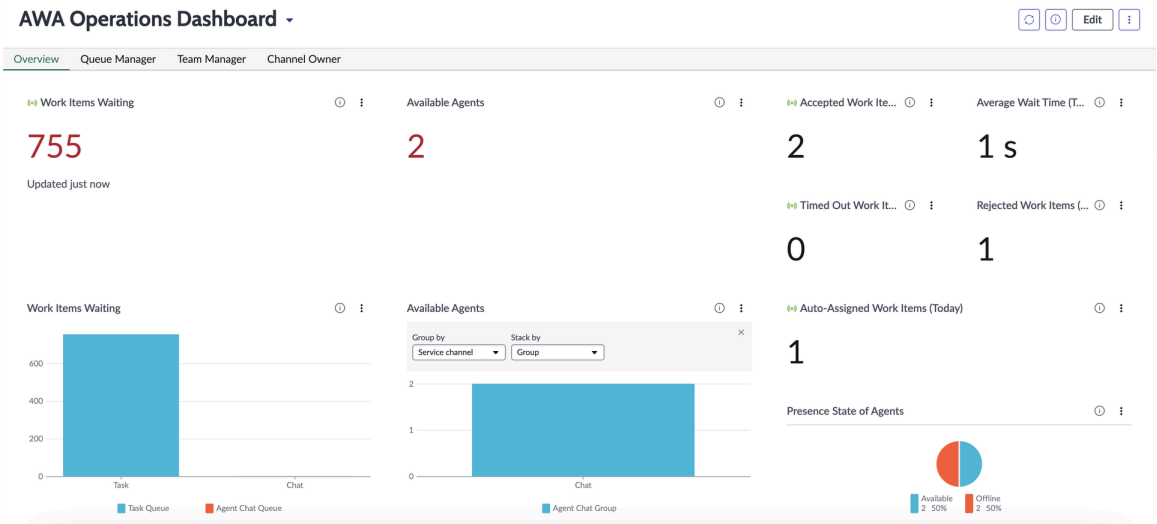
AWA Next Experience Tableaux

Tous les tableaux de bord de l'interface AWA utilisateur principale ont été migrés vers Next Experience.

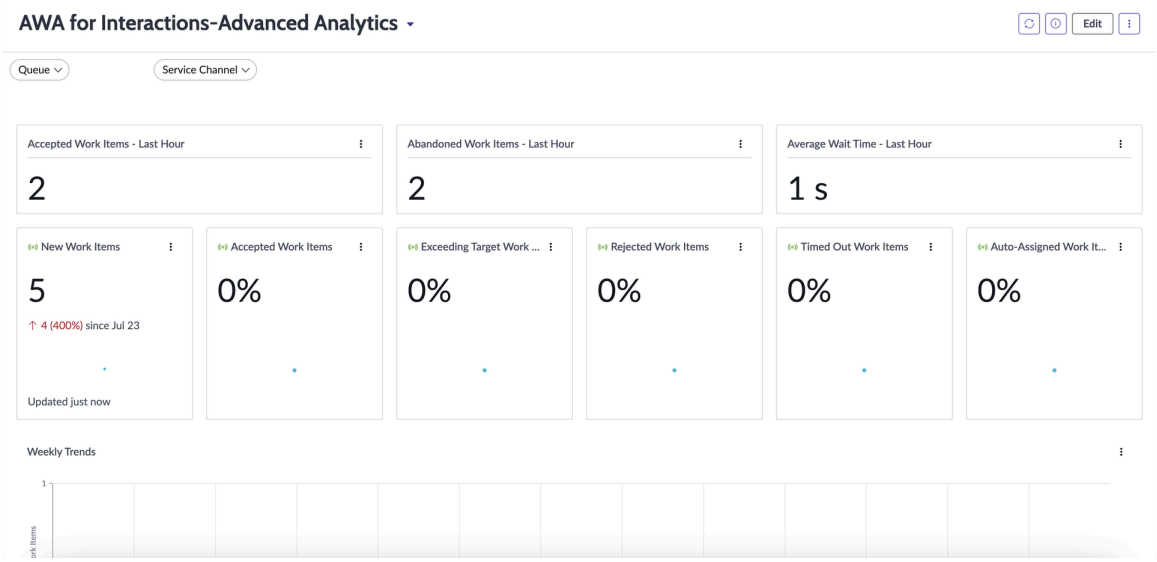
Traduction automatique

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

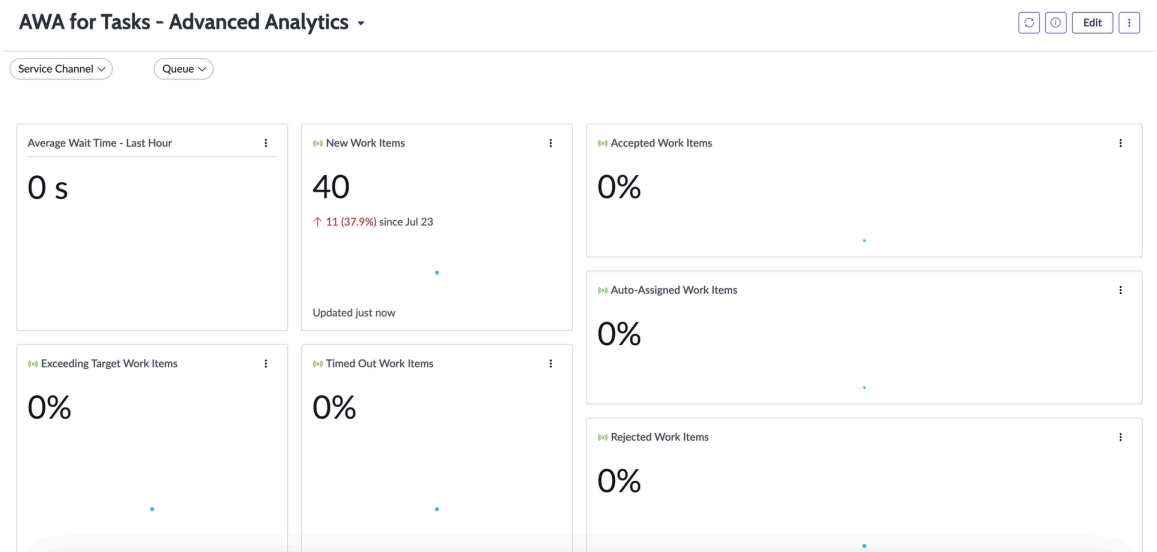
AWA Tableau de bord des opérations



AWA Tableau de bord des interactions



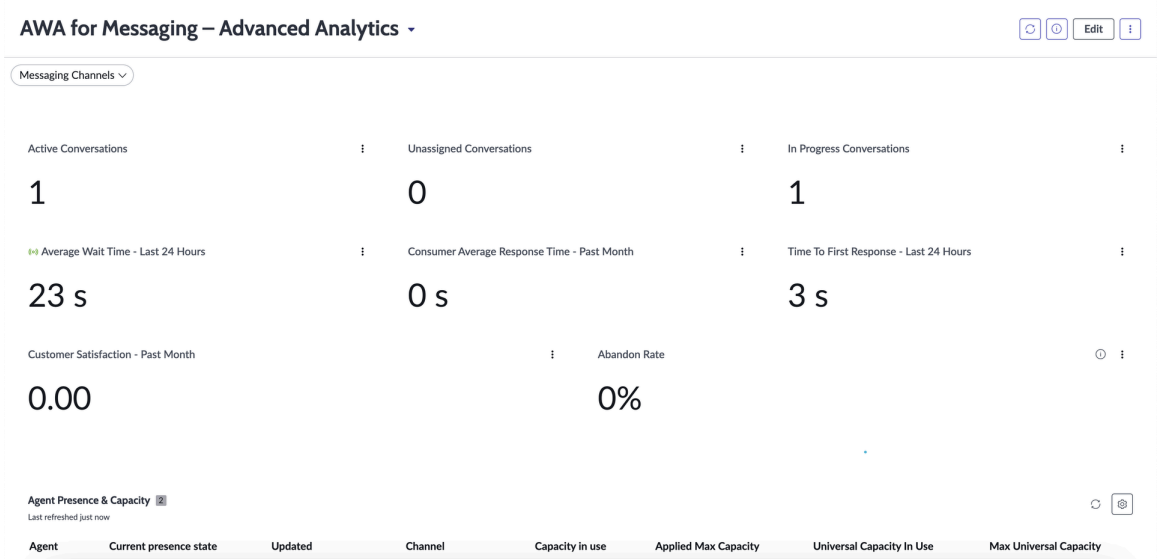
AWA Tableau de bord des tâches



Traduction automatique

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

AWA Tableau de bord de messagerie



Formulaire de règle d'affectation

Lors de la création ou de la modification d’une règle d’affectation Affectation de travail avancée , le formulaire Règle d’affectation contient les champs suivants.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Définition
Nom	Nom de la règle d'affectation.
Application	Nom de l’application à laquelle appartient cette règle d’affectation. L'application par défaut est **Global**.
Description brève	Brève description de la règle d'affectation.
Affecter par	Type d'affectation. Sélectionnez l'une des valeurs suivantes : • **Dernière affectation** : achemine un élément de travail vers l’agent qui a passé le plus de temps sans qu’une tâche soit affectée. • **La plupart de la capacité** : achemine un élément de travail vers l’agent qui a la plus grande disponibilité pour gérer le travail.
Gestion de l'affectation automatique	Les éléments de travail sont automatiquement acceptés sans que les agents aient à sélectionner **Accepter** ou **Rejeter**. • **Activer l’affectation automatique des éléments de travail** : sélectionnez cette option pour que les éléments de travail soient automatiquement acceptés au nom des agents. Les agents ne peuvent pas **accepter** ou **rejeter** manuellement les éléments 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.

Formulaire de règle d'affectation (suite)

Champ	Définition
	• **Options d'affichage** : Sélectionnez l'une des valeurs suivantes : ○ Sélectionnez Carte de **boîte de réception** pour accepter les interactions de messagerie instantanée et les ajouter à la boîte de réception de l'agent. Les agents peuvent ouvrir l'interaction acceptée à partir de la boîte de réception. ○ Sélectionnez **la carte de boîte de réception et l'onglet de l'espace de travail** pour accepter des interactions de messagerie instantanée et ouvrir un onglet pour chaque interaction acceptée.
Gestion des rejets	Les éléments de travail sont rejetés et traités. • Autoriser le rejet des agents : permettez aux agents de rejeter les éléments de travail dans leur boîte de réception. • Réaffecter pendant le délai d'expiration : activez la réaffectation des éléments de travail non acceptés ou rejetés par les agents dans le délai d'expiration spécifié : ○ Valeur du délai d'expiration (jours et heures, minutes, secondes) : durée accordée à un agent pour accepter ou rejeter un élément de travail avant que l'affectation expire (se termine) et ne soit réaffecté à un autre agent. ○ État de présence du délai d'expiration : état de disponibilité de l'agent après le délai d'expiration : disponible, absent ou hors ligne. Cet onglet n'est pas disponible lorsque la gestion de l'affectation automatique est activée.
Gestion des compétences	Affectations de travail basées sur les compétences. • **Activer les compétences** : acheminez les éléments de travail vers les agents disposant des compétences appropriées. Lorsque cette option est cochée, les cases **Évaluer le niveau de compétence** et Appliquer les **compétences obligatoires** sont désactivées.

Traduction automatique

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

Champ	Définition
	• **Évaluer le niveau de compétence** : acheminez les éléments de travail vers les agents les plus qualifiés en fonction de leur niveau de compétence. • **Appliquer les compétences obligatoires** : acheminez les éléments de travail vers les agents ayant les compétences requises.
Gestion des quarts de travail	Les éléments de travail sont affectés aux agents en fonction des équipes. • Activer l'affectation basée sur l'équipe : affectez des éléments de travail aux agents en fonction du temps disponible dans leurs équipes. • Ajoutez des contraintes de temps : ajoutez le temps nécessaire pour terminer les éléments de travail dans les équipes et si les agents doivent être disponibles en permanence pendant la période requise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer l'affectation basée sur l'équipe** est sélectionnée. • Critères de l'agent : sélectionnez un agent en fonction du temps restant dans son équipe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer l'affectation basée sur l'équipe** est sélectionnée. Options disponibles : ○ Le moins de temps restant dans l'équipe : affectez un élément de travail à un agent à partir d'un groupe d'agents disponibles en fonction de la durée minimale disponible dans leurs équipes. ○ Le plus de temps restant dans l'équipe : affectez un élément de travail à un agent à partir d'un groupe d'agents disponibles en fonction de la durée maximale disponible dans leurs équipes. • Temps requis : temps nécessaire pour terminer un élément de travail. • Disponible en permanence pendant la durée requise : affectez des éléments de

Traduction automatique

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

Formulaire de règle d'affectation (suite)

Champ	Définition
	travail à des agents qui sont disponibles en permanence pendant la période requise sans aucune interruption dans une équipe. Les agents qui n'ont pas le temps minimum requis dans leurs équipes ne sont pas pris en compte pour les affectations d'éléments de travail. **Remarque :** Le champ **Gestion des équipes** n'est disponible que si le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) est activé et que le module d'extension Optimisation des effectifs pour Service clientèle (com.snc.wfo.csm) ou le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (com.snc.wfo_itsm), ou les deux, est activé. En tant que gestionnaire, vous devez avoir des calendriers planifiés pour que les agents leur affectent des équipes. Pour plus d'informations, consultezScheduling in Workforce Optimization for Customer Service etScheduling in Workforce Optimization for ITSM . Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ajouter des contraintes de temps** est sélectionnée.

Affectation de travail avancée page de surveillance

Les administrateurs (administrateurs ou awa_admin) peuvent surveiller Affectation de travail avancée l'activité en examinant les informations sur la Affectation de travail avancée page Statistiques.

La Affectation de travail avancée page Statistiques affiche AWA les statistiques de performances. Les administrateurs peuvent accéder à la Affectation de travail avancée page Statistiques en saisissant `<instance_url>/awa_stats.do` où instance_url est la base de l'URL ServiceNow.

Remarque :
Les statistiques moyennes, médianes, maximales et minimales sont représentatives du nœud particulier que vous consultez.

Résumé total de l'agent

Champ	Description
État de l'agent	Vue d'ensemble de l'état de l'agent pour tous les agents affectés

Traduction automatique

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

Résumés des canaux

Éléments de travail

Champ	Description
Nombre en file d'attente	Nombre d'éléments de travail actuellement en file d'attente
Nombre en attente d'acceptation	Nombre d'éléments de travail actuellement en attente d'acceptation
Nombre de doublons	Nombre d'éléments de travail en double (c'est-à-dire le même ID de document, généralement à partir de transferts)
Nombre rejeté	Nombre d'éléments de travail rejetés
Nombre actuel Condition du canal de réunion	Nombre d'éléments de travail avec la condition du canal remplie
Nombre actuel répondant à la condition d'utilisation	Nombre d'éléments de travail pour lesquels la condition d'utilisation actuelle est remplie
Nombre actuel Canal de réunion et condition d'utilisation	Nombre d'éléments de travail répondant à la fois à la condition de canal et à la condition d'utilisation
Nombre total d'éléments de travail	Nombre total d'éléments de travail pour le canal donné

Performances de la requête

Champ	Description
Temps de réponse max. de la requête	Durée maximale pour la réponse d'interrogation de tous les éléments de travail actifs et non affectés d'un canal donné
Délai de réponse min. de la requête	Durée minimale pour la réponse d'interrogation de tous les éléments de travail actifs et non affectés d'un canal donné
Délai de réponse moyen des requêtes	Durée moyenne de la réponse d'interrogation de tous les éléments de travail actifs et non affectés d'un canal donné
Délai de réponse médian des requêtes	Durée médiane pour la réponse d'interrogation de tous les éléments de travail actifs et non affectés d'un canal donné
Nombre total de requêtes	Nombre total de fois où la requête d'éléments de travail inactifs/non affectés a été effectuée pour le canal donné

Observateurs d'enregistrements

Champ	Description
Entrées de l'observateur d'enregistrement présentes	Vrai si les observateurs d'enregistrements requis pour le canal existent (répondeur d'éligibilité 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.

Observateurs d'enregistrements (suite)

Champ	Description
	répondeur d'élément de travail, répondeur de charge de travail).
Nombre d'entrées déclenchées	Nombre de fois où onEntry a été appelé sur ce nœud pour l'observateur d'enregistrements donné
Nombre de sorties déclenchées	Nombre de fois où onExit a été appelé sur ce nœud pour l'observateur d'enregistrements donné
Nombre de changements déclenchés	Nombre de fois où onChange a été appelé sur ce nœud pour l'observateur d'enregistrements donné

Files d'attente

Champ	Description
Nombre total de files d'attente	Nombre total de files d'attente actives pour un canal donné
Nombre de files d'attente dans le calendrier	Nombre de files d'attente pour un canal donné actuellement dans le calendrier
Nombre de files d'attente hors calendrier	Nombre de files d'attente pour un canal de service donné actuellement hors calendrier
Nombre de files d'attente inactives	Nombre de files d'attente qui ne sont pas marquées comme actives

Agents

Champ	Description
Vue d'ensemble de l'état de l'agent pour le canal donné	Nombre d'agents avec cet état

Répartition des canaux

Files d'attente

Champ	Description
Dans le calendrier	Vrai si la file d'attente est dans le calendrier, faux dans les autres cas
Agents disponibles	Vrai si des agents sont disponibles dans la file d'attente donnée, faux dans les autres cas
Nombre d'agents disponibles	Nombre d'agents marqués comme disponibles pour la file d'attente donnée
Nombre d'éléments de travail en file d'attente	Nombre d'éléments de travail mis en file d'attente pour la file d'attente donnée
Nombre d'éléments de travail en attente d'acceptation	Nombre d'éléments de travail en attente d'acceptation pour la file d'attente donnée

Traduction automatique

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

Files d'attente (suite)

Champ	Description
Temps d'acheminement maximal pour les éléments de travail	Temps d'acheminement maximal de la création d'un élément de travail pour un enregistrement donné et de son affectation à la file d'attente
Temps d'acheminement minimal pour les éléments de travail	Temps d'acheminement minimal de création d'un élément de travail pour un enregistrement donné et de son affectation à la file d'attente
Temps moyen d'acheminement pour les éléments de travail	Temps moyen d'acheminement de la création d'un élément de travail pour un enregistrement donné et de son affectation à la file d'attente
Temps d'acheminement médian pour les éléments de travail	Temps d'acheminement médian de création d'un élément de travail pour un enregistrement donné et de son affectation à la file d'attente
Nombre total d'acheminements d'éléments de travail	Nombre total d'éléments de travail acheminés vers la file d'attente à partir d'enregistrements créés

Affectation de travail avancée rôles

Affectation de travail avancée (AWA) 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 AWA [awa_admin]

L'administrateur AWA configure et gère AWA.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

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.

Agent AWA [awa_agent]

L'agent AWA gère les interactions avec les clients et la charge de travail sur plusieurs canaux de service.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Utilisateur de l'intégration AWA [awa_integration_user]

L'utilisateur AWA d'intégration utilise les API d'intégration AWA .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

Aucun.

Gestionnaire AWA [awa_manager]

Le AWA gestionnaire surveille les performances des agents sur tous les canaux de service.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- *interaction_agent*
- *quickactions_user*

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Aucun.

Composants installés avec Affectation de travail avancée

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Affectation de travail avancée, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

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 .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

AWA Ajoute les rôles suivants pour les utilisateurs qui configurent, gèrent et reçoivent des affectations de travail.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Affectation de travail avancée [awa_admin]	Rôle administrateur pour la AWA fonctionnalité. Configure et gère AWA les fichiers .	awa_manager
Affectation de travail avancée promoteur [awa_integration_user]	Rôle de développeur pour la AWA fonctionnalité. Utilise les API d'intégration AWA .	Aucun
Affectation de travail avancée agent [awa_agent]	Rôle d'agent pour la AWA fonctionnalité. Gère les interactions avec les clients et la charge de travail sur plusieurs canaux de service.	Aucun
Affectation de travail avancée gestionnaire [awa_manager]	Rôle de gestionnaire pour la AWA fonctionnalité. Surveille les performances des agents sur tous les canaux de service.	Aucun

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
AWA WorkItem TimeOut Job	
Tâche de nettoyage AWA	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Capacité de l'agent AWA [awa_agent_capacity]	Stocke les enregistrements de remplacement de capacité des agents sur les différents canaux.
Disponibilité du canal de l'agent AWA [awa_agent_channel_availability]	Stockez les enregistrements qui déterminent les agents disponibles dans le canal.
Présence de l'agent AWA [awa_agent_presence]	Stocke les enregistrements qui définissent l'état de disponibilité de l'agent.
Historique de présence de l'agent AWA [awa_agent_presence_history]	Stocke les enregistrements sur les changements d'état de présence de l'agent.
Règle d'affectation AWA [awa_assignment_rule]	Stocke les enregistrements de règles d'affectation utilisés pour déterminer les éléments de travail transmis aux agents.
Pool d'éligibilité AWA [awa_eligibility_pool]	Stocke les enregistrements qui définissent le regroupement des agents éligibles à recevoir des éléments de travail dans la file d'attente lorsque les éléments ont été rejetés par les agents ou que les agents ne sont pas disponibles.
Priorité de la file d'attente du groupe AWA [awa_group_queue_priority]	Stocke les valeurs de priorité des files d'attente affectées à des groupes.
Mise en page de la boîte de réception AWA [awa_inbox_layout]	Définit les champs qui apparaissent sur une carte d'élément de travail dans la boîte de Espace de travail d'agent réception.
Détails de l'offre AWA [awa_offer_details]	Stocke si un élément de travail a été affecté à l'aide de Relation avec l'agent et comment l'affectation a été terminée.
État de présence AWA [awa_presence_state]	Définit les états de présence.
File d'attente AWA [awa_queue]	Stocke les enregistrements de file d'attente de l'élément de travail.
Tri des éléments de file d'attente AWA [awa_queue_item_sorting]	Définit les champs d'un élément de travail d'une file d'attente pouvant être triés.
Motif du rejet AWA	Stocke les enregistrements qui définissent les motifs que les agents utilisent pour refuser les éléments de travail qui leur sont affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
[awa_reject_reason]	
Canal de service AWA [awa_service_channel]	Définit le canal de communication pour lequel les éléments de travail peuvent être placés en file d'attente.
Élément de travail AWA [awa_work_item]	Stocke les éléments de travail, par exemple, les messageries instantanées, les tickets ou les incidents, qui sont acheminés des canaux de service vers les files d'attente, puis vers les agents.
Rejet de l'élément de travail AWA [awa_work_item_rejection]	Stocke les enregistrements de l'historique de rejet pour chaque élément de travail.

Propriétés installées

Propriété	Description
glide.awa.enabled	Active l'affectation automatique d'éléments de travail pour Affectation de travail avancée. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
com.snc.awa.cache.enabled	Active le cache d'Affectation de travail avancée. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Séparation de domaine et Affectation de travail avancée

La fonctionnalité prend en charge Séparation de Affectation de travail avancée domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Traduction automatique

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

Affectation de travail avancée Active l'affectation automatique d'éléments de travail à des agents qualifiés à l'aide de files d'attente d'éléments de travail définies pour des canaux de service spécifiques. Les fournisseurs de services gérés peuvent créer des files d'attente spécifiques à un domaine en spécifiant un domaine particulier comme condition d'acheminement de file d'attente.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Affectation de travail avancée

Lorsqu'une instance possède une hiérarchie de domaines où les utilisateurs et les groupes appartiennent à des domaines différents, vous devrez peut-être restreindre la visibilité des éléments de travail à certains agents d'un domaine. Vous devrez peut-être également vous assurer que les éléments de travail sont acheminés vers les agents dans le domaine approprié. AWA Les administrateurs peuvent configurer les canaux de service et les files d'attente d'éléments de travail associées pour :

Acheminer le travail par domaines

Pour transmettre des éléments de travail aux agents dans des domaines où seules certaines tâches ou interactions sont visibles, utilisez une condition d'acheminement qui achemine ces éléments vers les files d'attente appropriées. Par exemple :

- Pour limiter une file d'attente aux seuls éléments qui correspondent exactement à un domaine particulier X, spécifiez cette condition : **[Domaine] [est] [X]**
- Pour acheminer tous les éléments de travail du domaine X et de ses domaines enfants vers une file d'attente, utilisez le champ **Chemin de domaine** et spécifiez une condition telle que : **[Chemin de domaine] [commence par] [!! /!! #/]**

Affecter le travail aux agents dans le domaine approprié

Pour affecter des éléments de travail aux agents dans le domaine approprié, assurez-vous que les groupes d'affectation spécifiés dans la file d'attente Viviers d'affectation d'éligibilité ont des agents appartenant aux domaines où ils peuvent voir les éléments de travail acheminés vers la file d'attente.

En cas d'incohérence et que les agents d'un groupe d'affectation éligible ne peuvent pas voir un élément de travail dans une file d'attente, AWA ils peuvent affecter temporairement un élément à un agent. Toutefois, avant que l'élément ne soit déplacé vers la boîte de réception de l'agent, AWA rejette automatiquement l'affectation avec la raison **Pas d'accès**. AWA Réaffecte l'élément de travail à un autre agent qui pourrait y avoir accès. Si aucun des agents disponibles ne peut voir l'élément de travail, l'élément peut être refusé plusieurs fois.

⚠ Avertissement :
L'élément peut rester bloqué dans la file d'attente jusqu'à ce que l'administrateur AWA corrige la configuration d'affectation éligible.

Traduction automatique

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

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Propriétés pour Affectation de travail avancée

La Affectation de travail avancée page Propriétés fournit des options de configuration pour AWA.

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez créer ou modifier ces propriétés en accédant à **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

Propriétés pour AWA

Propriété	Description
AWA Temps de vérification de l'acheminement `com.glide.awa.routinglookback`	AWA utilise par défaut l'acheminement des éléments de travail créés au cours des 10 dernières minutes. Si un élément de travail est créé après 10 minutes, il n'est pas pris en compte pour AWA l'acheminement. Pour les éléments de travail créés en dehors de la fenêtre de 10 minutes par défaut, créez cette propriété système pour augmenter le délai de vérification de l'acheminement AWA : • **Nom** : com.glide.awa.routinglookback • **Type** : **entier** • **Valeur** : nombre de secondes Par exemple, définissez la valeur de la propriété **sur** 86 400 (24 heures) pour couvrir un quart de travail complet pour tout élément de travail manqué. • **Description** : nombre de secondes *AWA* de retour en arrière pour l'acheminement une fois que les éléments de travail sont éligibles pour *AWA*. **Remarque :** Cette propriété affecte tous les canaux de service dans le système.
Désactiver les règles métier des requêtes `glide.awa.query_br_disable`	Si la propriété est activée, AWA désactive les règles métier avant la requête pendant son exécution. Par exemple, si cette option est activée, une instance peut avoir une règle métier avant requête personnalisée sur la table d'interaction sans affecter la façon dont AWA elle achemine ou affecte les interactions. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Propriétés système** > **Toutes les 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.

Propriétés pour AWA (suite)

Propriété	Description
Délai d'attente maximal de la file d'attente de contournement *AWA* `glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled`	Cette propriété remplace la valeur de temps d'attente maximal de la file d'attente par la valeur de délai d'expiration de la règle d'affectation pour éviter que les éléments de travail ne disparaissent prématurément dans la boîte de réception d'un agent.
Activer/désactiver l'exécution de flux secondaires `glide.awa.enable_routing_subflow`	Active/désactive l'exécution de flux secondaires définis dans les files d'attente lorsque les AWA éléments de travail sont acheminés. • **Type** : vrai | faux • Valeur par défaut : faux

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système .

Rappel omnicanal

ServiceNow® Rappel omnicanal L'application permet à d'autres ServiceNow® applications d'afficher ou d'annoncer des options de rappel aux utilisateurs. L'application Rappel omnicanal est disponible via le ServiceNow® Store.

Introduction à Rappel omnicanal

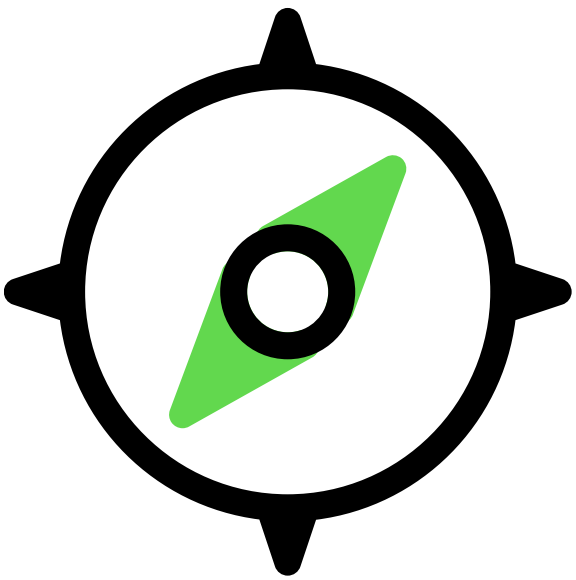
Sélectionnez une tuile pour commencer Rappel omnicanal.

Traduction automatique

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

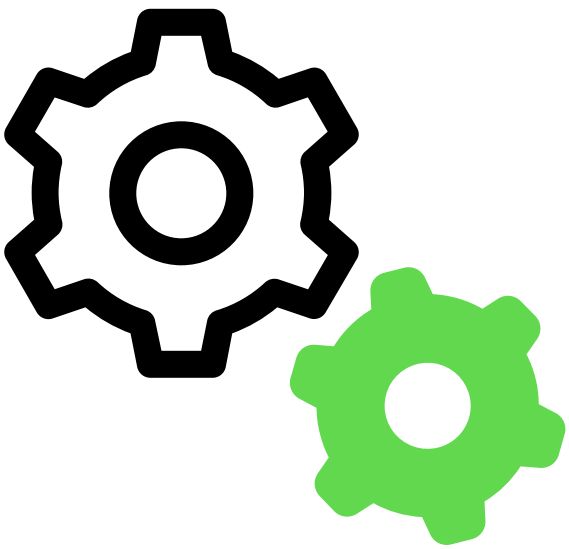
servicenow

Explorer



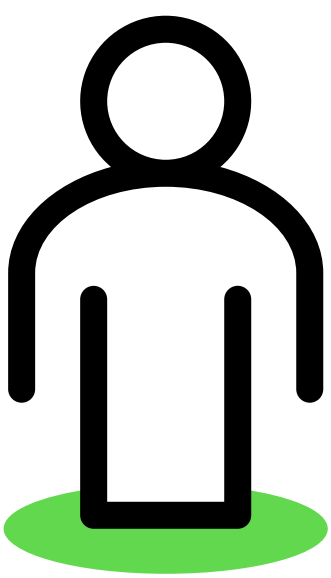
En savoir plus et Rappel omnicanal examiner ses avantages

Configurer



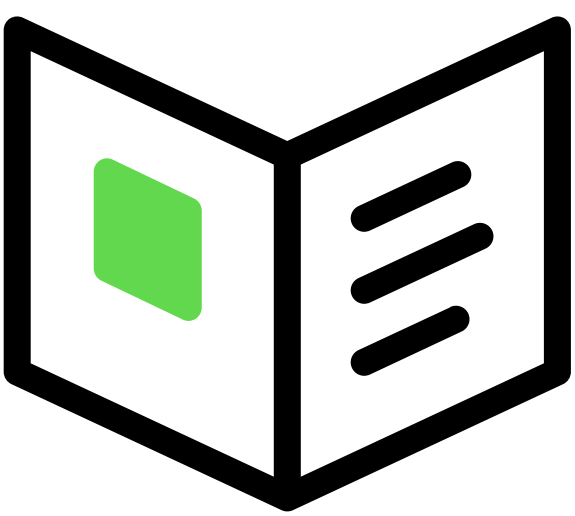
Configurer les fonctionnalités et les composants requis pour aider les agents à effectuer des demandes de rappel

Travailler sur les enregistrements de rappel



Apprenez à travailler sur les enregistrements de rappel

Référence



Obtenir des informations supplémentaires pour configurer et administrer Rappel omnicanal

Traduction automatique

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

Explorer Rappel omnicanal

En savoir plus sur Rappel omnicanal ses avantages et en passer en revue.

Vue d'ensemble de Rappel omnicanal

L'application Rappel omnicanal est une fonctionnalité qui offre une ServiceNow AI Platform® expérience utilisateur améliorée en offrant aux agents la possibilité de rappeler les utilisateurs plutôt que d'attendre un agent disponible dans la file d'attente. Par exemple, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de rappel pour rappeler des utilisateurs lorsque le temps d'attente de l'agent est long ou lorsqu'aucun agent n'est disponible.

Les rappels sont un ajout bien accueilli à tout serveur vocal interactif (IVR). Vous pouvez appeler des rappels sur n'importe quel canal d'intégration conversationnelle pris en charge.

Workflow Rappel omnicanal

Dans ce workflow :

1. Les utilisateurs qui demandent de l'aide à un agent actif demandent un rappel lorsque l'agent actif n'est pas disponible ou que le temps d'attente pour accéder à un agent actif est long.
2. Rappel omnicanal Détermine la disponibilité des agents via ServiceNow® Affectation de travail avancée (AWA) et place un élément de travail de rappel pour un agent disponible.
3. AWA récupère la tâche de rappel et la place dans la file d'attente de rappel.
4. L'agent reçoit une carte **d'acceptation de rappel** . Si l'agent décide de fermer l'interaction ou de remettre manuellement le rappel en file d'attente, il peut le faire à partir de l'espace de travail.

Rappel omnicanal avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Rappel omnicanal Crée des éléments de travail de rappel pour les agents disponibles via AWA. Les demandes de rappel sont placées dans la file d'attente AWA dès leur soumission. Si le client ne répond pas au rappel initial, l'agent a la possibilité de lancer manuellement une nouvelle tentative. Dans ce cas, le rappel est remis en file d'attente selon le mécanisme de nouvelle tentative défini dans le système.	Rappel ASAP	Agents
Les utilisateurs demandant un rappel peuvent planifier par date et heure en fonction des créneaux horaires disponibles. Rappel omnicanal Fournit le cadre de travail pour le rappel planifié. Les cas d'utilisation grand public pour le rappel planifié ne sont actuellement pris en charge que via Gestion du service client (CSM) l'application.	Rappel planifié	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.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
L'utilisateur peut demander un rappel vidéo à une heure fixée. Actuellement, le rappel vidéo est pris en charge uniquement via le Zoom service et nécessite l'application Store Extension Zoom pour le rappel omnicanal . Pour en savoir plus, reportez-vous à Extension Zoom pour le rappel omnicanal.	Rappel vidéo	Clients

API Rappel omnicanal

Rappel omnicanal Les API vous aident à créer et à gérer les demandes de rappel. À l'aide des Rappel omnicanal API, vous pouvez :

- Stocke les métadonnées de rappel transmises par les applications de messagerie instantanée tierces prises en charge, fournissant aux agents des informations contextuelles.
- Acheminez les demandes de rappel reçues sur les applications de messagerie instantanée tierces prises en charge vers le ServiceNow AI Platform®, ce qui permet aux agents de les gérer sur une interface unique.
- Réduisez le temps d'attente pour que l'appelant soit rappelé, améliorant ainsi votre expérience client.

Pour en savoir plus sur les Rappel omnicanal API, reportez-vous à la section .

Configuration de Omnichannel Callback

Configurez les fonctionnalités et les composants dont vous avez besoin pour assister les Rappel omnicanal agents avec des demandes de rappel.

Vue d'ensemble de la configuration

Les administrateurs peuvent activer la fonctionnalité de rappel et configurer un ou plusieurs canaux de rappel en accédant à **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général** > **Rappel omnicanal** et en cliquant sur **Gérer**. Le comportement de rappel par canal peut être défini en configurant les paramètres de rappel suivants : Rubrique, Nombre maximal de tentatives de rappel et Seuil de délai d'expiration du rappel. Pour plus d'informations sur la configuration du comportement de rappel, reportez-vous à la section Configurer le comportement de rappel pour un canal.

L'application Rappel omnicanal inclut les rubriques par défaut Téléphone de rappel et Rappel général. Les rubriques Téléphone de rappel et Rappel général sont déclenchées lorsque les agents ne sont pas disponibles ou que le temps d'attente de l'agent est plus long que le seuil de rappel, qui est la moyenne du temps de file d'attente le plus récent AWA . Vous pouvez personnaliser les rubriques de rappel par défaut selon vos besoins. Pour plus d'informations sur la personnalisation des rubriques de rappel, reportez-vous à la section Personnaliser une rubrique de rappel par défaut.

1. Introduction à Rappel omnicanal

   Examinez ces informations avant de commencer la configuration Rappel omnicanal.

2. Installer Omnichannel Callback

   Vous pouvez installer Rappel omnicanal si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

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

3. Configurer le comportement de rappel pour un canal

   Configurez le comportement de rappel pour un canal à l'aide des paramètres de rappel.

4. Personnaliser une rubrique de rappel par défaut

   Personnalisez la rubrique de rappel par défaut en fonction de vos besoins.

Introduction à Rappel omnicanal

Examinez les informations suivantes avant de commencer la configuration Rappel omnicanal.

Liste de vérification

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications principales ou les modules d'extension requis pour la ServiceNow prise en charge Rappel omnicanal sont installés et activés.	Vérifiez que les applications ou modules d'extension suivants sont installés et activés à partir de .ServiceNow Store Lorsque vous activez le premier module d'extension, ses modules d'extension dépendants sont activés automatiquement. Si elle n'est pas installée, installez et activez une application à la fois dans l'ordre suivant pour assurer une implémentation fluide. • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.adaptateur.personnalisé • com.snc.appointment_booking Pour plus d'informations, consultez Installer Rappel omnicanal.
Vérifiez que vous avez affecté les rôles requis ServiceNow AI Platform .	Les rôles suivants sont utilisés dans les Rappel omnicanal fonctionnalités : • L'administrateur (admin) installe l'application à partir de et ServiceNow Store attribue les rôles. • sn_omni_callback.callback_api

Installer Rappel omnicanal

Vous pouvez installer l'application Rappel omnicanal (sn_omni_callback) si vous disposez du rôle administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Omnichannel Callback dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Rappel omnicanal :

- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Rappel omnicanal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Rappel omnicanal (sn_omni_callback) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
5. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer le comportement de rappel pour un canal

Configurez le comportement de rappel pour un canal à l'aide des paramètres de rappel. Vous pouvez créer une configuration de rappel distincte pour chaque canal d'intégration conversationnelle pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**.
2. Dans le formulaire Configuration du rappel, faites glisser le commutateur **Activer** vers la droite, saisissez le seuil de temps d'attente et sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Assurez-vous que le périmètre de l'application de votre ServiceNow instance est défini sur global avant de modifier le formulaire de configuration du rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un canal pour lequel vous souhaitez configurer le rappel dans la liste déroulante Canal.
4. Sélectionnez une rubrique de rappel dans la liste déroulante Rubrique de rappel.
   Sélectionnez **Téléphone de rappel** pour les canaux vocaux et **Rappel général** pour les canaux de messagerie ou de messagerie instantanée. Ces rubriques de rappel par défaut sont déclenchées lorsqu'aucun agent n'est disponible pour prendre l'appel ou lorsque le temps d'attente moyen dans la file d'attente dépasse le seuil prédéfini. Vous pouvez également utiliser une rubrique de rappel personnalisée en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations sur la personnalisation d'une rubrique de rappel, reportez-vous à la section Personnaliser une rubrique de rappel par défaut.
5. Indiquez le **nombre maximal de tentatives de rappel**.
   Une fois le nombre maximal de tentatives de rappel atteint, la tâche de rappel est fermée et aucune autre tentative de rappel n'est effectuée.
6. Fournissez le **délai d'expiration de rappel (seuil [en heures)]**.
   Lorsque le délai d'expiration du rappel est atteint, aucune autre tentative de rappel n'est effectuée et la tâche de rappel est fermée.

Personnaliser une rubrique de rappel par défaut

Personnalisez les rubriques de rappel par défaut en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser l'une des rubriques de rappel par défaut suivantes : Rappel téléphonique pour les canaux vocaux et Rappel général pour les canaux de messagerie ou de messagerie instantanée. La procédure suivante explique comment personnaliser la rubrique Téléphone de rappel.

Procédure

1. Dupliquez la rubrique Téléphone de rappel à partir Concepteur d'agent virtueldu fichier .
   Pour plus d'informations sur la duplication d'une rubrique, consultez Dupliquer une rubrique Agent virtuel.
2. Dans la section Propriétés avancées de l'onglet **Propriétés** , sélectionnez le canal vocal que vous souhaitez associer à la rubrique de rappel personnalisé.
3. Sous l'onglet **Flux** , modifiez le flux de rappel par défaut et définissez les propriétés suivantes dans l'utilitaire d'action des scripts, si nécessaire.

   a. Définissez le rappel global exécuté (vaVars.global_callback_executed) sur **vrai**.

   b. Définissez Aucun agent disponible (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) sur **faux**.

   c. Définissez les propriétés suivantes dans le nœud Créer une tâche de rappel.

   - Définissez le rappel global exécuté (vaVars.global_callback_executed) sur **vrai**.
   - Définissez Aucun agent disponible (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) sur **faux**.
   - Numéro de rappel (callback_number) : champ obligatoire à renseigner avec le numéro sur lequel l'utilisateur a demandé un rappel. Il peut s'agir du numéro à partir duquel l'utilisateur appelle ou du numéro composé.
   - Brève description (short_description) : description du problème d'utilisateur.
   - Interaction initiale (initial_interaction) : détail de l'interaction à partir duquel la tâche de rappel a été lancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 maximal de tentatives (max_retry_Attempts) : nombre maximal de tentatives après lequel la tâche de rappel est fermée.
- Heure d'expiration (expire_time) : délai d'expiration du rappel après lequel la tâche de rappel est fermée.
- Canal de messagerie (messaging_channel) : canaux de messagerie configurés pour être utilisés. S'il n'est pas fourni, le canal de rappel par défaut est utilisé.
- Planifié (planifié) : défini sur **vrai** pour rendre la tâche de rappel éligible au rappel automatique.

4. Enregistrez et publiez votre rubrique de rappel personnalisée en cliquant sur **Enregistrer** et **publier**.
5. Mappez la rubrique de rappel personnalisée au fournisseur de service vocal.
   a. Récupérez le sys_id de votre rubrique de rappel personnalisée à partir de la table Rubriques [sys_cs_topic].
   b. Sélectionnez votre fournisseur de service vocal dans la table Identités des canaux de fournisseurs [sys_cs_provider_application].
   c. Dans l'onglet **Propriétés d'identité du fournisseur** , mettez à jour la valeur de la propriété **callback_topic_id** avec le sys_id de votre rubrique de rappel personnalisée, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Utilisation des enregistrements de rappel

Utilisé Espace de travail pour travailler sur les enregistrements de rappel provenant de Rappel omnicanal.

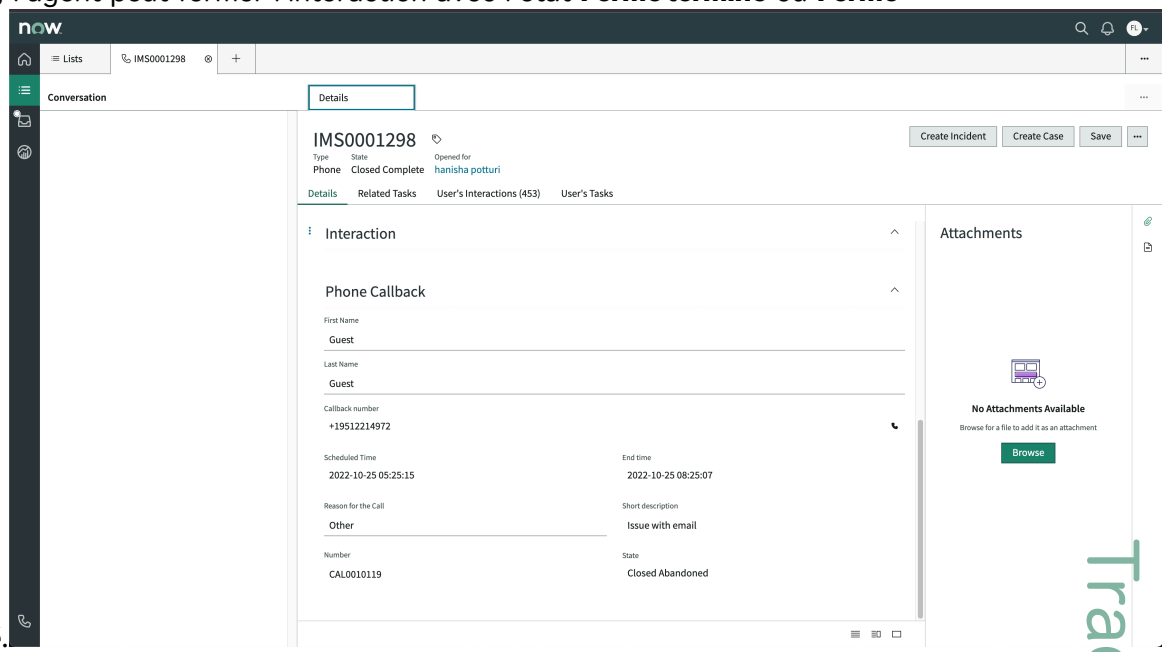
Les agents peuvent travailler sur les enregistrements pour les scénarios de rappel suivants.

- Rappel ASAP : lorsqu'un utilisateur demande un rappel ASAP, la demande de rappel est ajoutée à la file d'attente AWA . AWA achemine l'élément de travail de rappel vers un agent disponible en fonction de l'intervalle de tentative de rappel prédéfini. L'agent reçoit alors un élément de travail **de rappel** . Lorsque l'agent accepte l'élément de travail de rappel, la numérotation automatique lance un appel vers l'utilisateur. Selon la résolution, l'agent peut soit fermer l'interaction, soit remettre le rappel en file d'attente.
- Rappel vocal planifié : lorsqu'un utilisateur demande un rappel vocal à la date et à l'heure de son choix, un enregistrement d'interaction avec les détails du rappel est créé une minute avant l'heure de l'appel planifié et un agent reçoit l'élément de travail de rappel. Lorsque l'agent accepte l'élément de travail de rappel, la numérotation automatique lance un appel vers l'utilisateur. En fonction

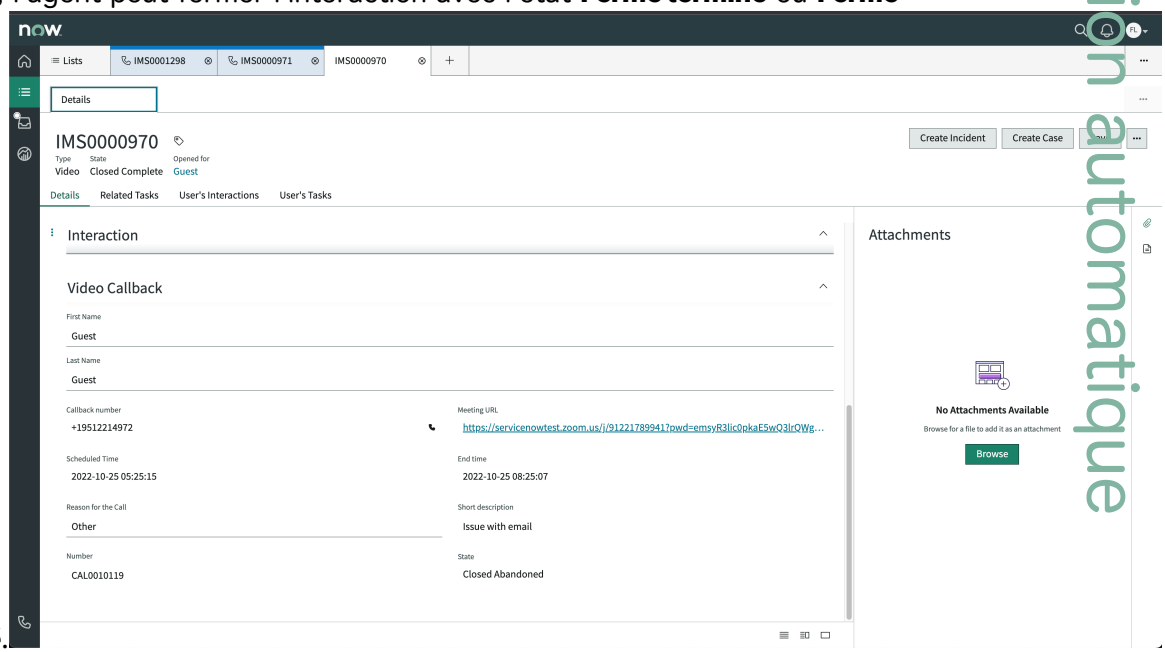
Traduction automatique

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

du résultat, l'agent peut fermer l'interaction avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.



- Rappel vidéo programmé : lorsqu'un utilisateur demande un rappel vidéo à la date et à l'heure de son choix, un enregistrement d'interaction avec les détails du rappel est créé et comprend une URL permettant de lancer l'appel vidéo. En fonction du résultat, l'agent peut fermer l'interaction avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.



Traduction automatique

Référence de rappel omnicanal

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires que vous pouvez utiliser pour configurer et administrer Rappel omnicanal.

Composants installés avec Rappel omnicanal

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension, notamment les rôles d'utilisateur, les travaux planifiés et les Rappel omnicanal tables.

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

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Planificateur de rappel : planifié	Exécute la tâche de rappel de type Planifié une minute avant l'heure de début planifiée.
Planificateur de rappel : dès que possible	Exécute la tâche de rappel de type ASAP après la création de la tâche de rappel ou lors de la prochaine nouvelle tentative.
Rappel omnicanal Fermer les tâches expirées	Marque les tâches de rappel comme Fermées abandonnées dans les scénarios suivants. • Rappel dès que possible : si l'heure actuelle est dépassée ou si le nombre de tentatives de rappel dépasse le nombre maximal de nouvelles tentatives. • Rappel planifié : lorsque la tâche de rappel n'est pas fermée une heure après l'heure de fin planifiée.

Tables installées

Table	Description
Propriétés du rappel [sn_omni_callback_st_callback_properties]	Répertorie les propriétés de rappel qui déterminent le comportement de rappel.
Rappel [sys_cs_callback]	Répertorie les tâches de rappel de type Planifié et ASAP.

Rôles installés

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

Rôle de l'API de rappel [sn_omni_callback.callback_api]

Lecture/écriture à partir de la table [sys_cs_callback].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

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

Considérations spéciales

Aucun.

Séparation de domaine et Rappel omnicanal

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

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects du support de niveau **basique** .
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

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

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

Vue d'ensemble

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.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Rappel omnicanal

Séparation de domaine fonctionne en Rappel omnicanal acheminant les demandes de rappel vers des agents disponibles spécifiques au domaine.

Lorsque vous utilisez Séparation de domaine pour Rappel omnicanal, gardez à l’esprit les points suivants.

- Séparation de domaine s’applique à la fois à l’agent et au client qui demandent un rappel. Cela signifie que les agents ne pourront accéder qu’aux enregistrements d’interactions créés sous le domaine de l’utilisateur demandant le rappel.
- L’agent doit se trouver dans le même domaine que l’utilisateur pour recevoir une demande de rappel dans l’espace de travail.
- Aucune configuration n’est requise pour la séparation de domaine pour Rappel omnicanal.

Tables séparées de domaine

La table sys_cs_callback est séparée par 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.

Cas d'utilisation

Lorsque Séparation de domaine est utilisée, une demande de rappel des utilisateurs invités est acheminée vers l'agent avec le même domaine que l'utilisateur invité. Pour les canaux de messagerie instantanée personnalisés, le domaine de l'application du fournisseur est utilisé comme référence pour acheminer le rappel vers l'agent spécifique au domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs Assiste les utilisateurs finaux en fournissant des actions utiles sur la plateforme, à l'aide de données en temps réel. Les utilisateurs administrateurs peuvent personnaliser les règles et les actions pour présenter des messages contextuels en texte enrichi à des utilisateurs spécifiques.

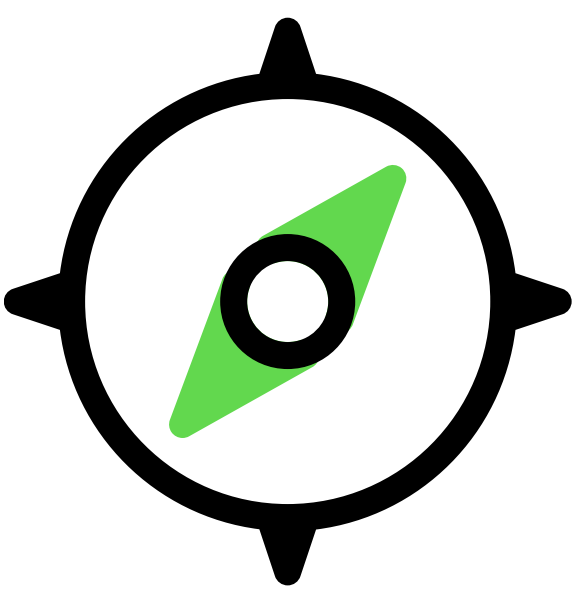
Pour une présentation Déclencheurs proactifs et une familiarisation avec le produit, regardez cette vidéo. Déclencheurs proactifs Vue d'ensemble de haut niveau du produit

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

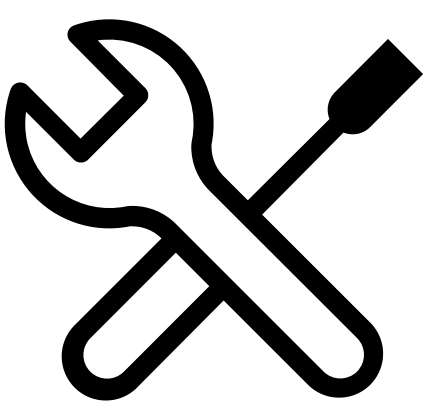
Premiers pas

Explorer



En savoir plus sur les concepts et les Déclencheurs proactifs flux de processus.

Installer

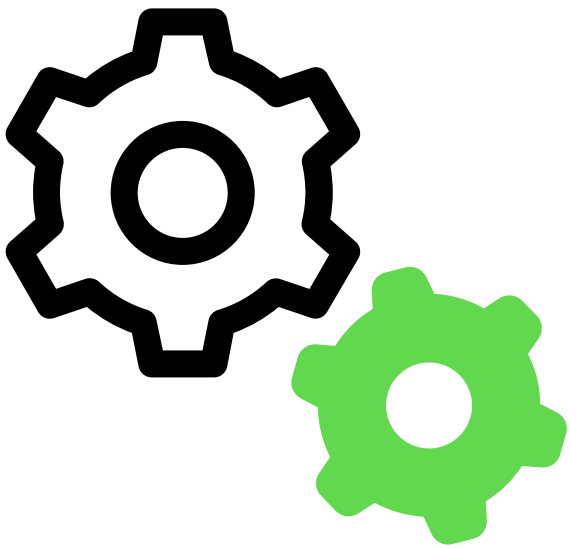


Activez la Déclencheurs proactifs fonctionnalité.

Traduction automatique

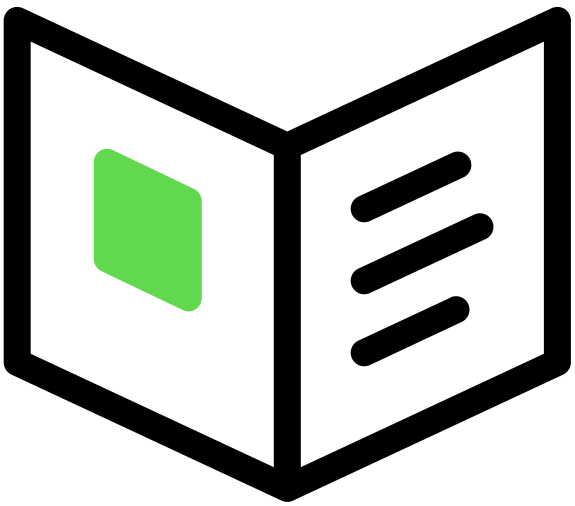
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Configurer



Gérez et configurez des règles et des actions permettant Déclencheurs proactifs de déterminer quand les messages déclenchés s'affichent aux utilisateurs finaux sur le ServiceNow® portail.

Référence



Obtenir les détails du composant pour Déclencheurs proactifs.

Traduction automatique

Explorer Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs est une ServiceNow® application de l'App Store disponible par défaut pour tous les widgets de messagerie instantanée et Messagerie instantanée d'agent tous les clients. Déclencheurs proactifs peut augmenter l'adoption Agent virtuel de Agent virtuel en envoyant de manière proactive des messages contextuels spécifiques aux utilisateurs finaux.

Vue d'ensemble de Déclencheurs proactifs

Les Déclencheurs proactifs messages contextuels en texte enrichi fournissent aux utilisateurs des actions en fonction des données en temps Déclencheurs proactifs réel. Lorsque les utilisateurs finaux interagissent avec le Déclencheurs proactifs message, le s'ouvre Agent virtuel . S'il existe une Agent virtuel rubrique associée à l'action, la rubrique s'exécute. Si des boutons sont présentés aux utilisateurs finaux (un maximum de trois), ils peuvent sélectionner le bouton le plus pertinent pour exécuter la rubrique associée. peut être utilisé avec les rubriques LLM si Now Assist l'option Agent virtuel est installée. Déclencheurs proactifs peut également être utilisée avec Messagerie instantanée d'agent pour connecter les clients à un agent actif dans des configurations sans Agent virtuel. Déclencheurs proactifsAgent virtuel Pour plus d'informations sur le Déclencheurs proactifs processus, reportez-vous à la section Fonctionnement Déclencheurs proactifs.

Déclencheurs proactifs Les administrateurs utilisent Déclencheurs proactifs des règles pour définir quand, où et comment interagir avec les clients. Déclencheurs proactifs Les actions définissent ce que fait la règle à l'aide de plusieurs champs clés. Les administrateurs personnalisent ces règles et actions en fonction du moment et de la manière dont leurs clients sont les plus susceptibles d'avoir besoin d'aide. Par exemple, les clients peuvent avoir besoin d'aide lors de la commande d'équipement, de l'ouverture d'un incident/ticket ou de l'affichage

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'informations dans un Base de connaissances article. Déclencheurs proactifs Les règles peuvent être appliquées à n'importe quelle URL définie, y compris toute URL de portail, élément de catalogue ou site externe. Déclencheurs proactifs les règles peuvent être appliquées à l'API après la règle métier **Déclencheur proactif sur** la Déclencheurs proactifs recherche et le type de déclencheur connexe, la règle, et action sont activées. Pour plus d'informations et un exemple de script d'API Déclencheurs proactifs , reportez-vous à la section ProactiveTriggerAPI - Scoped .

Déclencheurs proactifs Exemples

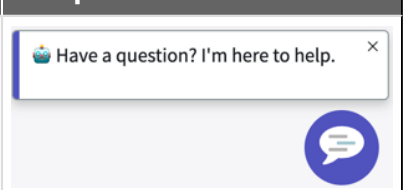
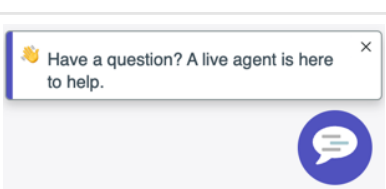
La Déclencheurs proactifs fonctionnalité utilise des règles et des actions connexes basées sur ces règles pour présenter des messages aux utilisateurs finaux. Ces règles et actions sont spécifiques au contexte et sont basées sur les données en temps réel recueillies lorsque les utilisateurs finaux naviguent sur les pages du portail ou via l'appel d'API Déclencheurs proactifs .

Par défaut, la Déclencheurs proactifs fonctionnalité inclut ces exemples de règles : Agent virtuel message d'accueil et message de bienvenue de la messagerie instantanée lorsqu'un agent actif est disponible.

Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur les exemples de types d'actions. Les images de la colonne Exemple sont toutes de la messagerie instantanée standard, mais cette fonctionnalité fonctionne de la même façon dans la messagerie instantanée améliorée.

Remarque :
Selon les modules d'extension installés, vous ne verrez peut-être qu'une seule de ces règles ou d'autres règles.

Exemple de règles par défaut

Exemple de règles par défaut	Description	Exemple
Agent virtuel salutation	Cette règle fournit un exemple de message de bienvenue aux utilisateurs finaux sur une page de portail. Ce message le présente aux Agent virtuel utilisateurs finaux internes et externes.	
Message de bienvenue de la messagerie instantanée lorsqu'un agent actif est disponible	Cette règle fournit un exemple de message de bienvenue aux utilisateurs finaux lorsque le widget de messagerie instantanée est configuré pour Agent actif uniquement. Ce message est présenté Messagerie instantanée d'agent aux utilisateurs finaux. **Remarque :** Ce message s'affiche uniquement si vous avez installé le module d'extension (AWA) (Messagerie instantanée d'agent Affectation de travail avancée).	

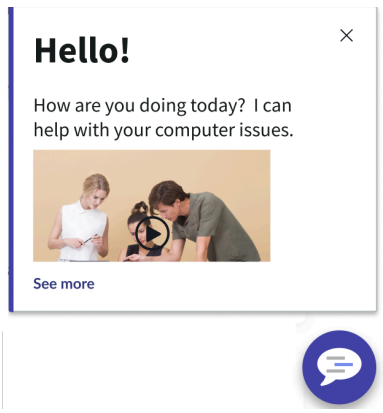
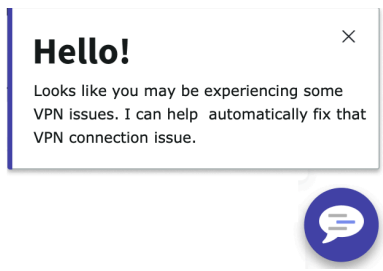
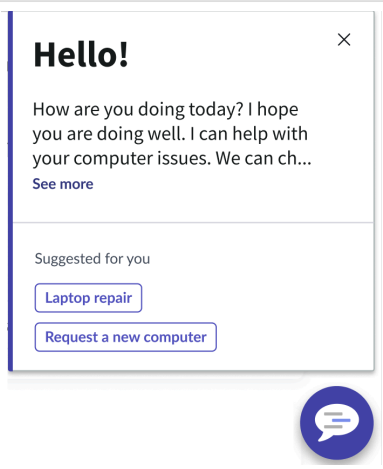
Traduction automatique

© 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.

Une fois qu'une règle est créée, l'administrateur crée une ou plusieurs actions déclenchées par la règle. Les actions définissent les messages que les utilisateurs finaux voient en fonction de la règle et les prochaines étapes disponibles pour les utilisateurs finaux. Ces messages s'affichent différemment selon le type d'action sélectionné.

Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur les exemples de types d'actions. Les images de la colonne Exemple sont toutes de la messagerie instantanée standard, mais cette fonctionnalité fonctionne de la même façon dans la messagerie instantanée améliorée.

Types d'actions

Type d'action	Description	Exemple
Message uniquement	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML.	
Message qui lance une rubrique Virtual Agent	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML qui les dirige vers une rubrique disponible Agent virtuel .	
Message qui lance une sélection de rubriques Virtual Agent	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML avec jusqu'à trois boutons d'action suggérés qui les dirigent vers une rubrique pertinente Agent virtuel .	

Vous pouvez personnaliser l'apparence du Déclencheurs proactifs message. Par exemple, vous pouvez changer la couleur de la barre latérale du message. Pour plus d'informations sur la personnalisation, reportez-vous à la section Configure Agent Chat in a portal .

Fonctionnement Déclencheurs proactifs

Explorez des exemples de cas d'utilisation et la façon dont les informations circulent dans le Déclencheurs proactifs 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.

Cas d'utilisation de Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs sont utiles dans divers scénarios. Explorez les exemples de cas d'utilisation suivants pour déterminer comment les utiliser Déclencheurs proactifs efficacement pour votre organisation.

- Un administrateur crée une Déclencheurs proactifs règle qui s'exécute lorsqu'un utilisateur consulte un Knowledge article contenant le mot-clé « VPN » (ou tout autre mot-clé ayant un sujet correspondant Agent virtuel). L'administrateur configure la règle pour exécuter la conversation sur la connectivité Agent virtuel VPN, ce qui aide l'utilisateur à résoudre les problèmes de VPN de manière proactive.
- Un administrateur crée une Déclencheurs proactifs règle qui s'exécute lorsqu'un utilisateur consulte un élément de catalogue dont la brève description inclut un mot clé spécifique, tel que « ordinateur portable ». L'administrateur configure la règle pour connecter l'utilisateur à un agent actif, à l'aide de la rubrique Support de l'agent actif, qui aide de manière proactive l'utilisateur à obtenir de l'aide pour commander un ordinateur portable.

Vous pouvez également l'utiliser Déclencheurs proactifs pour interagir avec les clients dans des scénarios plus complexes. Les utilisateurs administrateurs peuvent créer plusieurs règles à l'aide de délais et de critères d'utilisateur différents pour créer une expérience utilisateur personnalisée. Pour plus d'informations sur la configuration de scénarios plus complexes, reportez-vous à la section Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions.

Déclencheurs proactifs processus

1. Chaque fois qu'un utilisateur final navigue vers une Déclencheurs proactifs page activée, Déclencheurs proactifs il lit l'URL de la page ou l'API appelée pour déterminer si des Déclencheurs proactifs règles doivent s'exécuter.
2. Au cours de cette analyse, Déclencheurs proactifs détermine la source du type de déclencheur.

Navigation sur le Web (côté client)	Type de déclencheur
Pages Base de connaissances	Base de connaissances
Pages Catalogue de services	Élément de catalogue
Pages d'accueil du portail	Accueil du portail
Toutes les autres pages du portail	URL

API système (côté serveur)	Type de déclencheur
Événement de recherche sur les pages du portail	Événement de recherche

3. Ensuite, Déclencheurs proactifs évalue toutes les Déclencheurs proactifs règles pour ce type de déclencheur une par une jusqu'à ce qu'une règle correspondante soit trouvée.

Remarque :
Les règles sont créées avec les champs requis **Délai, Délai** et **Ordre**. Au cours du processus de correspondance des règles, les règles sont analysées par ordre croissant, en fonction du numéro d'ordre attribué. Si le délai est atteint avant le numéro de commande, le délai prévaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Une fois qu'une règle proactive a été mise en correspondance, les actions de la règle sont évaluées une par une. Cette évaluation se déroule par ordre croissant, en fonction du champ **Ordre** des actions proactives associées. Dans le cadre de ce processus, le champ **S'applique à** est comparé à l'utilisateur qui consulte la page pour déterminer si l'action s'applique à cet utilisateur.
5. Une fois Déclencheurs proactifs que au moins une règle et une action s'appliquent à l'utilisateur en visite ont été identifiées et que le délai a été respecté, un message contextuel apparaît directement sur la page Web. Le contenu de ce message est configuré par l'administrateur pour l'action correspondante.
6. Si l'utilisateur sélectionne le message contextuel, le widget de messagerie instantanée s'ouvre. Si l'action correspondante est du type `Virtual Agent Topic`, le widget de messagerie instantanée exécute également la rubrique configurée dans cette action.

Installer Déclencheurs proactifs

Activez-la Déclencheurs proactifs pour commencer à utiliser la fonctionnalité.

Avant de commencer

La Déclencheurs proactifs fonctionnalité [sn_pt] est disponible sous forme d'application et doit être installée à partir du ServiceNow Store. Cette fonctionnalité n'est disponible qu'une fois que vous avez installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow Store .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes suivantes fournissent une vue d'ensemble approfondie de l'activation Déclencheurs proactifs de .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**.
2. Sous Déclencheurs proactifs, sélectionnez le commutateur de Activer Déclencheurs proactifs champ pour activer la fonctionnalité.
3. Définissez la propriété système com.glide.cs.advanced-chat-popover sur **vrai** dans la table Propriétés système [sys_properties].

   Cette propriété système ne s'applique qu'au profil du demandeur.

Activer Déclencheurs proactifs

Utilisez cette fonction Déclencheurs proactifs pour créer et afficher des messages contextuels et utiliser des actions pertinentes sur le widget de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Remarque :
La Déclencheurs proactifs fonctionnalité [sn_pt] est disponible sous forme d'application et doit être installée à partir du ServiceNow Store. Cette fonctionnalité n'est disponible qu'une fois que vous avez installé et mis à jour l'ensemble de fonctionnalités standard omni-expérience vers la dernière version via le ServiceNow Store. Des mises à jour ultérieures y sont également disponibles. 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 dans la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez le ServiceNow Store Historique des versions Notes de 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.

Pour obtenir des informations conceptuelles sur , reportez-vous à Déclencheurs proactifsla section Exploration des déclencheurs proactifs.

Cette Déclencheurs proactifs fonctionnalité peut être utilisée avec Séparation en domaines. Pour plus d'informations sur la séparation en domaines, reportez-vous à la section Domain separation explained .

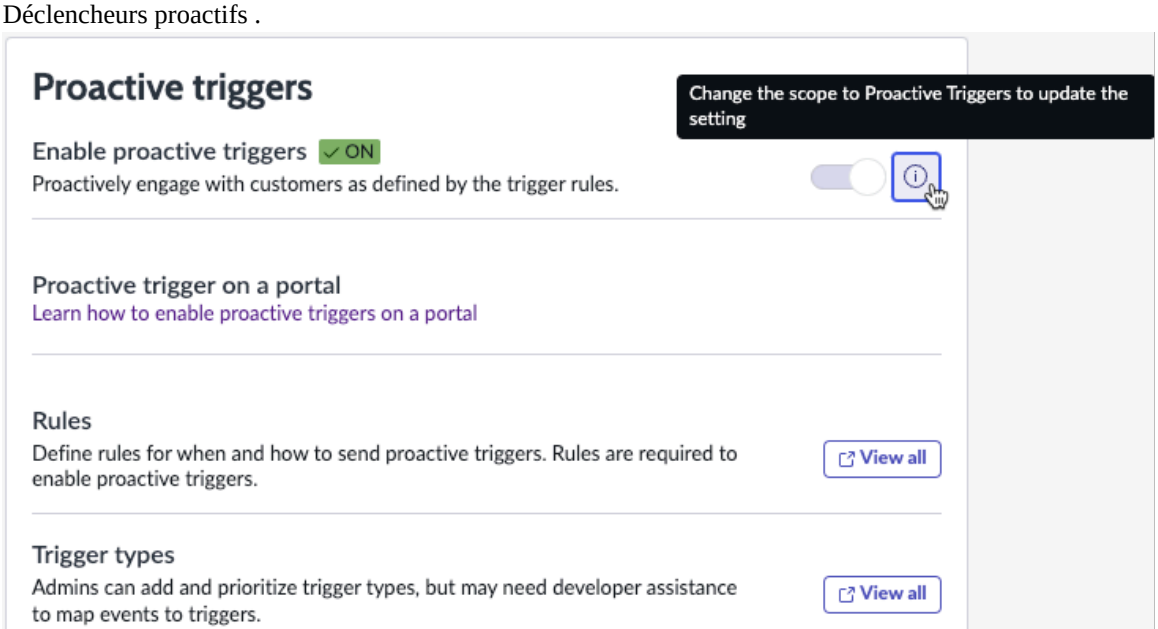
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur active d'abord, puis crée des règles et des actions sous forme de tâches distinctes.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Recherchez la propriété système `com.glide.cs.advanced-chat-popover` , puis remplacez la valeur **false (par** défaut) par **true**.
   Cette propriété système active le composant de messagerie instantanée intelligent sur le Portail de services. Cette propriété système ne s'applique qu'au profil du demandeur.
3. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres**.
   Vous devez être dans le champ d'application Déclencheurs proactifs pour activer cette fonctionnalité.
4. Sous Déclencheurs proactifs, sélectionnez l'icône Plus d'informations (icône ⓘ) en regard du commutateur du champ **Activer les déclencheurs proactifs** pour afficher le rappel de champ d'application Déclencheurs proactifs .

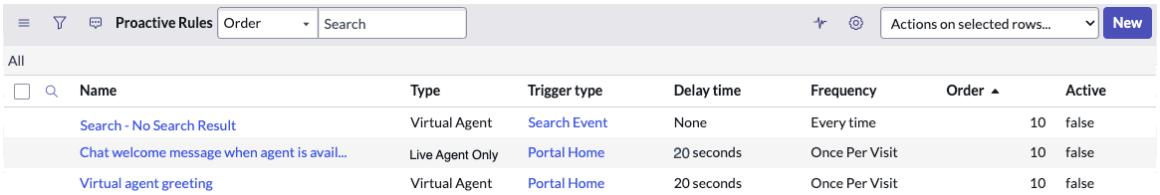
   Pour plus d'informations sur les champs d'application et leur modification, reportez-vous à la section Périmètres de l'application.
5. Sous **Déclencheurs proactifs**, sélectionnez le commutateur du champ **Activer les déclencheurs proactifs** pour activer la fonctionnalité.

   Par défaut, la Déclencheurs proactifs fonctionnalité est inactive.
6. En regard de **Règles**, sélectionnez **Afficher tout**.

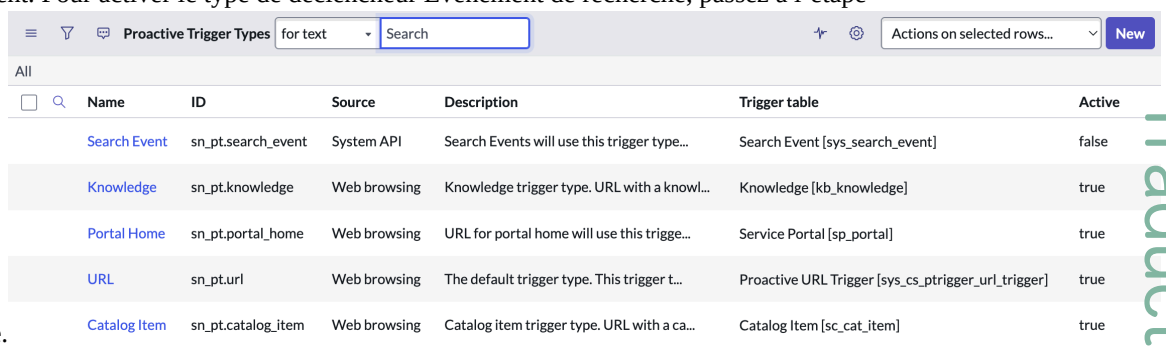
Traduction automatique

© 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.

Les exemples de règles par défaut inclus avec Déclencheurs proactifs s'affichent.



7. Revenez au **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** et à côté **de Types de déclencheurs**, sélectionnez **Afficher tout**.
   Les types de déclencheurs par défaut s'affichent. Tous les types de déclencheurs par défaut sont **définis sur Actif** , à l'exception du type de déclencheur Rechercher un événement. Pour activer le type de déclencheur Événement de recherche, passez à l'étape suivante.



8. **Facultatif :** Activez le déclencheur Événement de recherche.

   (Optional) L'événement de recherche déclenche un message contextuel sur le Portail de services profil de recherche par défaut chaque fois qu'un résultat de recherche ne donne aucun résultat. Le déclencheur d'événement de recherche est un type de déclencheur par défaut inactif qui utilise la source de l'API système plutôt que la source de navigation Web. Étant donné que ce type de déclencheur est inactif par défaut, un administrateur doit activer la règle métier, le type de déclencheur, Déclencheurs proactifs la règle et l'action connexes avant d'utiliser ce déclencheur.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Règles métier**.

   b. Recherchez Déclenchement proactif sur la recherche dans le champ **Règles métier** , puis sélectionnez la règle métier.

   c. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer la règle métier.

   d. **Facultatif :** Ajustez les paramètres selon vos besoins.

   > **Remarque :**
   > Votre organisation peut vouloir mettre à jour les **conditions de filtre** dans l'onglet **connexe Quand exécuter** . Par exemple, si votre organisation n'utilise pas le Portail de services, mettez à jour les valeurs par défaut dans la section Conditions de filtre pour refléter le portail ou le site préféré de votre organisation. Votre organisation peut également ajuster le script d'API Déclencheurs proactifs dans l'onglet associé **Avancé** . Pour en savoir plus sur le script d'API Déclencheurs proactifs , reportez-vous à la section ProactiveTriggerAPI - Scoped .

   e. 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.

f. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** et sous **Déclencheurs proactifs**, sélectionnez **Afficher tout** à côté de **Types de déclencheurs**.

g. **Sélectionnez Rechercher un événement**.

h. Dans le formulaire Type de déclencheur proactif pour l'événement de recherche, sélectionnez l'option **Actif** pour activer le type de déclencheur et ajuster les paramètres demandés.

i. Sélectionnez **Mettre à jour**.

j. Sélectionnez **Rechercher : aucun résultat de recherche** dans la liste connexe Règles proactives.

k. Dans le formulaire Règle proactive pour la recherche : aucun résultat de recherche, sélectionnez l'option **Actif** pour activer la règle et ajuster les paramètres demandés.

l. Sélectionnez **Mettre à jour**.

m. Sélectionnez **Aucun message de résultat de recherche** dans la liste connexe Actions proactives.

n. Dans le formulaire Action proactive pour le message Aucun résultat de recherche, sélectionnez l'option **Actif** pour activer l'action et ajuster les paramètres demandés.

o. Sélectionnez **Soumettre**.

Le type de déclencheur Événement de recherche est activé.

Résultats

La Déclencheurs proactifs fonctionnalité est activée et vous savez où créer des règles, des actions et des types de déclencheurs personnalisés.

Que faire ensuite

Créez des règles et des actions pour Déclencheurs proactifs. Pour plus d'informations, consultez Créer des règles et des actions pour Déclencheurs proactifs.

Créez des types de déclencheurs personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Créer des types de déclencheurs personnalisés.

Information associée

Activer l'aperçu du message dans le widget de messagerie instantanée

Périmètres de l'application

Pour charger et distribuer des applications personnalisées sur le ServiceNow Store, vous devez créer un périmètre privé pour vos applications.

Toutes les applications ont un périmètre de l'application qui détermine quelles ressources sont disponibles pour d'autres parties du système. Le périmètre de l'application garantit qu'une application n'a pas d'impact sur une autre application. Vous spécifiez les parties d'une application auxquelles les autres applications peuvent accéder en définissant des contrôles d'accès aux applications.

Par exemple, si vous créez une application de réservation de salles de conférence dans son propre périmètre d'application, par défaut, l'application peut accéder à ses propres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 et sa logique métier et les modifier, mais d'autres applications telles que Gestion des incidents ne peuvent pas y apporter de modifications sans autorisation explicite.

Un périmètre de l'application garantit que :

- L'application de réservation de salles de conférence n'interrompt pas les services d'affaires principaux.
- D'autres applications n'interfèrent pas avec son fonctionnement normal.

Le périmètre de l'application est disponible pour les instances nouvelles et mises à niveau à partir de la version Fuji.

Configurer Déclencheurs proactifs

Planifiez, configurez et examinez votre Déclencheurs proactifs.

Avant de commencer

Activez la Déclencheurs proactifs fonctionnalité.

Remarque :
Pour les nouveaux clients qui s'intègrent à partir de Vancouver, le widget de messagerie instantanée n'est accessible que par défaut aux utilisateurs authentifiés. Pour permettre aux utilisateurs non authentifiés d'accéder au widget de messagerie instantanée, vous devez activer l'accès public aux pages $sn-va-web-client-client-app et sn_va_web_client_app_embed. Pour plus d'informations, consultez Make UI pages public or private .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes suivantes fournissent une vue d'ensemble approfondie du processus de Déclencheurs proactifs configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**, puis sélectionnez le bouton **Afficher tout** en regard de Déclencheurs proactifs**Règles** de .
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer des règles et définir les actions déclenchées par ces règles.
3. **Facultatif :** Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**, puis sélectionnez le bouton **Afficher tout** en regard de Types de Déclencheurs proactifs**déclencheurs**.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Nouveau** pour créer des types de déclencheurs personnalisés.
5. **Facultatif :** Créer plusieurs règles associées au même type de déclencheur, si nécessaire.

Que faire ensuite

Examinez les tables de journalisation des exécutions et explorez les problèmes courants et leurs résolutions pour vous assurer que votre Déclencheurs proactifs fonctionnalité fonctionne comme prévu.

Créer des règles et des actions pour Déclencheurs proactifs

Créez des règles et des actions connexes pour Déclencheurs proactifs. Ces règles et les actions qui y sont associées déterminent les messages que les utilisateurs finaux voient sur le ServiceNow portail.

Avant de commencer

Activez l'option Déclencheurs proactifs fonctionnalitéet passez en revue la liste des règles par défaut incluses dans Déclencheurs proactifs.

Traduction automatique

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

Rôle requis : sn_pt.proactive_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionnez une règle par défaut dans la liste des Déclencheurs proactifs règles pour voir comment la règle par défaut est définie. Les administrateurs ou les administrateurs proactifs peuvent utiliser ces règles, les modifier ou créer des règles. Une fois qu'une règle est créée, l'administrateur crée une ou plusieurs actions déclenchées par la règle. Les actions définissent les messages que les utilisateurs finaux voient en fonction de la règle et les prochaines étapes disponibles pour les utilisateurs finaux. Pour obtenir des exemples de règles et de types d'actions par défaut, reportez-vous à la section Explorer Déclencheurs proactifs.

Procédure

1. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**, puis sélectionnez **Afficher tout** en regard de Déclencheurs proactifs **Règles**.
   La liste des règles par défaut incluses avec Déclencheurs proactifs s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour afficher le formulaire de règle proactive.
3. Renseignez les champs du formulaire Règle proactive.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Règle proactive.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   La règle est créée et affichée dans la liste des règles disponibles.
5. Sélectionnez la règle nouvellement créée, puis accédez à la liste connexe Actions proactives.
6. Sélectionnez **Nouveau** et, lorsque vous y êtes invité, choisissez le type d'action de la règle.

Types d'actions

Type d'action	Description
Message uniquement	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML.
Message qui lance une rubrique Virtual Agent	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML qui les dirige vers une rubrique disponible Agent virtuel .
Message qui lance une sélection de rubriques Virtual Agent	Les utilisateurs finaux voient un message contextuel HTML avec jusqu'à trois boutons d'action suggérés qui les dirigent vers une rubrique pertinente Agent virtuel .

Remarque :
Si vous avez créé des règles Agent actif, vous ne pouvez sélectionner que des types d'action de message pour ces règles.

7. Renseignez les champs du formulaire Action proactive.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Action proactive.
8. **Facultatif :** Si vous sélectionnez le type **d'action Message qui lance une sélection de rubriques d'Agent virtuel** , utilisez les colonnes de liste par défaut suivantes sur la liste connexe Contrôles de rubrique de l'Agent virtuel pour Actions proactives afin de déterminer l'ordre d'affichage des boutons :

Traduction automatique

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

Liste connexe des contrôles de la rubrique de l'Agent virtuel pour Actions proactives

Colonne	Description
Étiquette	L'étiquette du bouton qui apparaît aux utilisateurs finaux. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) sur la valeur pour saisir une étiquette de bouton jusqu'à un maximum de 40 caractères. Laissez cette valeur vide si vous souhaitez que l'étiquette soit renseignée automatiquement avec le titre de la rubrique.
Sujet	Rubrique Agent virtuel avec laquelle les utilisateurs finaux interagissent après avoir sélectionné le bouton. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) sur la valeur pour entrer ou rechercher une Agent virtuel rubrique.
Actifs	État actif de l'action de règle. Une règle a besoin d'au moins une action active pour être déclenchée. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour sélectionner **vrai** ou **faux**. Laissez cette valeur vide pour remplir automatiquement cette valeur sur **vrai**.
Ordre	Ordre des boutons qui s'affiche sur les écrans des utilisateurs finaux. Double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) pour entrer l'ordre de préférence des boutons. Laissez cette valeur vide si vous souhaitez remplir automatiquement avec le prochain numéro de commande disponible qui s'incrémente d'une unité.

Remarque :
Jusqu'à trois boutons peuvent apparaître dans le message proactif.

9. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le Action proactive est créé.

Vous pouvez créer des règles et des actions supplémentaires si nécessaire. Pour plus d'informations sur l'utilisation de plusieurs règles et actions, reportez-vous à la section Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions.

Vous pouvez localiser la langue pour les utilisateurs finaux en effectuant des entrées dans la table Texte traduit. Pour plus d'informations sur les entrées dans la table Texte traduit, reportez-vous à la section Translating text fields .

Résultats
Les règles et actions de déclenchement sont prêtes à être validées et testées.

Créer des types de déclencheurs personnalisés

Créez votre propre type de déclencheur au cours du processus de création de règles propre à votre organisation pour une meilleure Déclencheurs proactifs utilisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pt.proactive_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

Pour une configuration plus avancée, créez vos propres types de déclencheurs personnalisés. Vous pouvez créer des types de déclencheurs personnalisés via deux chemins différents.

1. Via le bouton **Afficher tout** en regard du champ **Types de déclencheurs** dans **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général** > **Déclencheurs proactifs**.
2. Tout au long du processus de création de règle.

Procédure

1. Accédez à la **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général**, puis sélectionnez **Afficher tout** en regard du champ **Règles** dans Déclencheurs proactifs.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour afficher le formulaire de règle proactive.
3. En regard du champ **Type de déclencheur**, sélectionnez l'icône Créer un nouveau type de 
4. Remplissez les champs du formulaire.

Déclencheurs proactifs Formulaire Créer un type de déclencheur

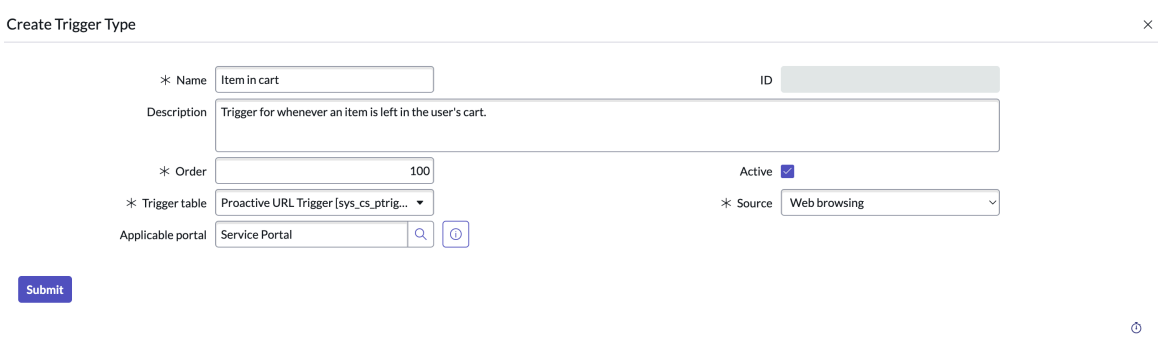
Champ	Description
Nom	Nom du type de déclencheur personnalisé.
ID	ID en lecture seule généré par le système requis pour les appels d'API. Cet ID ne s'affiche qu'une fois que vous avez soumis le nouveau type de déclencheur et que vous avez affiché l'enregistrement du déclencheur.
Description	Description du type de déclencheur.
Ordre	Déclenche l'ordre d'exécution chaque fois que deux règles entrent en conflit dans le même laps de temps. Le nombre le plus bas est évalué en premier lorsque plusieurs déclencheurs sont en cours d'exécution en même temps.
Actifs	Option permettant d'activer le type de déclencheur afin qu'il soit disponible en tant que type de déclencheur lors de la création d'une règle.
Table de déclencheur	La table référencée dans le générateur de conditions de règle. Un seul type de déclencheur peut exister pour la même table référencée. Par exemple, si vous essayez de créer un type de déclencheur référençant la table Connaissances [kb_knowledge] avec une source de navigation Web, une erreur s'affiche lors de l'enregistrement du type de déclencheur. Cette erreur s'affiche car le déclencheur de connaissances par défaut utilise déjà cette même table et cette même source.
Source	L'initiation du déclencheur est soit **l'API système** , soit **la navigation 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.

Champ	Description
	○ **API système** : appelle l'API Déclencheurs proactifs . Par exemple, une règle métier sur la table de déclencheur appelle l'API qui lance le déclencheur. **Remarque :** Les types de déclencheurs avec la source **API système** ne fonctionnent que pour les sites internes ServiceNow et non pour les sites externes. ○ **Navigation sur le Web** : appelle une URL. Les types de déclencheurs actifs par défaut sont associés à la source de navigation sur le Web.
Portail applicable	Le type de déclencheur ne s'applique qu'à certaines pages d'un portail particulier.

Exemple d'un type de déclencheur personnalisé



5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Le nouveau type de déclencheur personnalisé apparaît en tant que valeur du champ **Type de déclencheur** .

Que faire ensuite

Après avoir créé le type de déclencheur personnalisé, le bouton **Créer un nouveau type de déclencheur** se met à jour avec le bouton **Aperçu de cet enregistrement** ( ). Sélectionnez **Aperçu de cet enregistrement** pour prévisualiser le nouveau type de déclencheur que vous avez créé et afficher l'ID généré par le système. Pour apporter des modifications à ce type de déclencheur, sélectionnez **Ouvrir enregistrement** pour gérer les paramètres du type de déclencheur personnalisé.

Vous pouvez également apporter des modifications à ce nouveau type de déclencheur en sélectionnant **Afficher tout** en regard du champ **Types de déclencheurs** dans **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Général** > **Déclencheurs proactifs**.

Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions

La Déclencheurs proactifs fonctionnalité utilise des règles et des actions pour déclencher des conversations contextuelles spécifiques avec les utilisateurs finaux Agent virtuel sur le client Web.

Un administrateur active la fonctionnalité Déclencheurs proactifs .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 crée ensuite des règles et définit les actions qui sont déclenchées par ces règles. Les administrateurs peuvent créer plusieurs règles et actions. Elles indiquent également l'utilisateur final auquel les règles et les actions s'appliquent.

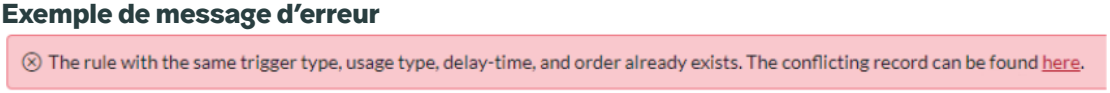
Plusieurs règles peuvent être définies avec les mêmes références de type de déclencheur (par exemple, élément de catalogue, base de connaissances, accueil du portail, URL) tant que les paramètres **Ordre** et **Délai** sont différents. Plusieurs règles définies sur les mêmes références de type de déclencheur vous permettent de superposer des messages en fonction de la durée de présence de l'utilisateur final sur la page.

Une règle peut inclure plusieurs actions, mais assurez-vous de l'appliquer à différents utilisateurs dans les champs **S'applique à** .

Si vous rencontrez des erreurs lors de la création d'une règle, vérifiez les champs suivants pour voir s'il y a un conflit :

Conseil :
Le message d'erreur qui s'affiche inclut un lien que vous pouvez sélectionner pour vous aider à identifier les conflits.

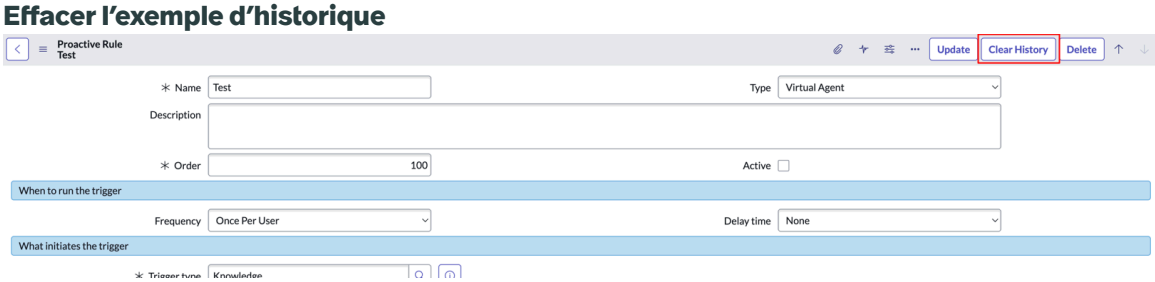
Exemple de message d'erreur



- **Type de déclencheur**
- **Délai**
- **Ordre**

Il peut être nécessaire d'effacer l'historique de la règle pour que la règle fonctionne comme prévu. Lorsque vous définissez le champ **Fréquence** de votre règle sur **Une fois par utilisateur** et que vous souhaitez réexécuter la règle, vous devez effacer l'historique. L'effacement de l'historique vous permet d'appliquer à nouveau la règle pour cet utilisateur. Pour effacer l'historique de la règle, sélectionnez **Effacer l'historique** sur le formulaire Règle proactive de la règle. Une fois l'historique effacé, un administrateur doit réactiver la règle.

Effacer l'exemple d'historique



Information associée

Gérer Déclencheurs proactifs

Gérer Déclencheurs proactifs

Une fois que les administrateurs ont installé Déclencheurs proactifs et créé les actions et les règles connexes, ils peuvent vérifier que la Déclencheurs proactifs fonctionnalité fonctionne comme prévu. Par exemple, les administrateurs peuvent afficher la table Historique des exécutions proactives et la table Rapport quotidien proactif.

Cette rubrique comprend des informations que les administrateurs peuvent utiliser pour voir si la Déclencheurs proactifs fonctionnalité fonctionne comme prévu. Par exemple, 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.

administrateurs peuvent examiner les tables d'historique Déclencheurs proactifs pour s'assurer que les règles et les actions fonctionnent comme prévu.

Cette rubrique inclut également les problèmes courants que les administrateurs peuvent rencontrer lorsqu'ils créent des règles et des actions, ainsi que les solutions proposées.

Afficher l'historique Déclencheurs proactifs et les tables de rapports

Pour voir si la Déclencheurs proactifs fonctionnalité s'exécute comme prévu, les administrateurs peuvent examiner les données de ces deux tables :

- Table Historique des exécutions proactives (sys_cs_ptrigger_execution)
  - Historique des exécutions des Déclencheurs proactifs événements en temps réel.

    Conseil :
    La colonne Notes fournit un bref état d'exécution de la règle. Pour en savoir plus sur la raison Déclencheurs proactifs de ne pas s'être exécutée correctement, sélectionnez l'événement d'exécution dans la colonne Créé, puis affichez le champ **Détails** dans la section **Autres** .

  - Les données de cette table sont supprimées tous les sept jours.
- Table Rapport quotidien proactif (sys_cs_ptrigger_report_daily)
  - Données d'exécution agrégées par utilisateur, règle et action par jour.
  - Les données d'exécution sont traitées toutes les heures et mettent à jour cette table.
  - Les données de cette table sont supprimées tous les 35 jours.

Problèmes courants et résolutions

Le tableau suivant répertorie les problèmes que vous pouvez rencontrer lorsque vous créez des règles et des actions, ainsi que les résolutions suggérées.

Problème	Résolution
Si un type de déclencheur est défini comme une URL dans la règle, lorsque la page est en fait un élément de catalogue, une base de connaissances ou un portail, la règle ne s'exécute pas.	L'administrateur doit corriger la règle pour qu'elle corresponde au type de page.
La **fréquence** est définie pour s'exécuter une fois par utilisateur, mais les règles ne s'exécutent pas.	Effacez l'historique des règles au niveau de la règle. Pour en savoir plus sur la suppression de l'historique des règles, reportez-vous à la section Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions.
La règle ne s'exécute pas pour certains utilisateurs finaux et le type **d'action** sélectionné est la **rubrique Agent virtuel**.	Les utilisateurs finaux peuvent ne pas avoir accès à la Agent virtuel rubrique définie sur l'action. Vérifiez l'accès à la rubrique dans Concepteur d'agent virtuel.
La Déclencheurs proactifs règle ne s'exécute pas.	Fermez toutes les conversations actives dans le widget de messagerie Agent virtuel instantanée.

Référence Déclencheurs proactifs

La section suivante détaille les composants installés pour Déclencheurs proactifs.

Traduction automatique

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

Composants installés avec la Déclencheurs proactifs fonctionnalité

Lorsque la Déclencheurs proactifs fonctionnalité est installée, elle inclut les composants requis, tels que des tables et des rôles spécifiques. Les administrateurs peuvent examiner ces rôles et tables pour s'assurer que la fonctionnalité a été installée correctement.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour obtenir des instructions sur la façon d'accéder à cette table, reportez-vous à la section Recherche des composants installés avec une application Find components installed with an application .

Rôles installés avec la Déclencheurs proactifs fonctionnalité

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Proactive_admin [sn_pt.proactive_admin]	Permet aux utilisateurs de créer des règles proactives et d'accéder aux tables et aux enregistrements connexes	• user_criteria_admin • sp_admin

Tables installées avec la Déclencheurs proactifs fonctionnalité

Table	Description
Types de déclencheurs personnalisés proactifs [sys_cs_ptrigger_trigger_type_list]	Créer et afficher des types de déclencheurs personnalisés
Règles proactives [sys_cs_ptrigger_rule]	Stocke toutes les Déclencheurs proactifs règles
Actions proactives [sys_cs_ptrigger_action]	Table d'actions parente
Action proactive Agent virtuel de la rubrique[sys_cs_ptrigger_va_topic_action]	Table étendue à partir de l'action pour Agent virtuel l'action
Historique des exécutions proactives [sys_cs_ptrigger_execution]	Historique des exécutions des 7 derniers jours
Rapport quotidien proactif [sys_cs_ptrigger_report_daily]	Données d'exécution agrégées par utilisateur, règle ou action par jour

Rôles Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs ajoute le rôle administrateur des déclencheurs proactifs.

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

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Groupes	Élevé	Considérations
Administrateur des déclencheurs proactifs	Utilisateurs qui créent des règles proactives et ont accès	• Administrateur des critères d'utilisateur [user_critera_admin]	Aucun.	Non	Les utilisateurs affectés à ce rôle peuvent accéder à toutes les tables et à tous les enregistrements

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Groupes	Élevé	Considérations
[sn-pt.proactive_admin]	aux tables et enregistrements connexes.	• Administrateur Service Portal [sp_admin]			connexes, y compris aux informations potentiellement protégées, ainsi qu'aux règles proactives.

Remarque :

Simplifiez l'administration des utilisateurs en créant des groupes contenant 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 aux groupes 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, consultez Administration utilisateur .

Administrateur des déclencheurs proactifs [sn-pt.proactive_admin]

Utilisateurs qui créent des règles proactives et ont accès aux tables et enregistrements connexes.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- Administrateur des critères d'utilisateur [user_critera_admin]
- Administrateur Service Portal [sp_admin]

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations spéciales

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

Domain separation et Déclencheurs proactifs

Déclencheurs proactifs 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. 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 : basique

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

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

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

Vue d'ensemble

Les Déclencheurs proactifs messages contextuels en texte enrichi fournissent aux utilisateurs des actions en fonction des données en temps Déclencheurs proactifs réel. L'application Séparation de domaine est activée et prise en charge au niveau basique.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Déclencheurs proactifs

Chaque domaine a son propre ensemble de règles et de types de déclencheurs qui sont évalués indépendamment des autres domaines.

Information associée

Domain separation explained

Domain separation for service providers

Formulaire Règle proactive

Lors de la création d'une Déclencheurs proactifs règle, le formulaire Règle proactive comprend les champs suivants.

Formulaire Règle proactive

Champ	Description
Nom	Nom de la nouvelle règle que vous souhaitez créer.
Type	Déclencheurs proactifs Type de conversation pour les utilisateurs finaux. Les choix possibles sont les suivants : • Agent virtuel Les règles sont déclenchées lorsque l'option Agent virtuel est disponible. • Agent actif 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.

Formulaire Règle proactive (suite)

Champ	Description
	Les règles sont déclenchées lorsque le client Web est configuré sur l'agent actif uniquement. Vous pouvez configurer le client Web sur l'agent actif uniquement à partir du Portail de services. Pour obtenir des instructions, consultez Configure Agent Chat in a portal .
Description	Description de la règle.
Ordre	Ordre auquel une Déclencheurs proactifs règle doit être appliquée. S'il y a plus d'une règle, les règles avec les numéros les plus faibles pour un délai particulier sont appliquées en premier.
Actifs	Option permettant d'activer la règle.
Quand exécuter le déclencheur	
Fréquence	Fréquence à laquelle la règle doit être appliquée. Les choix possibles sont les suivants : • À chaque fois : chaque fois qu'un utilisateur final visite la page. • Une fois par visite : chaque fois qu'un utilisateur final visite une page, par utilisateur se connecte. • Une fois par utilisateur : applique la règle uniquement la première fois qu'un utilisateur final visite la page. Avec ce paramètre de fréquence, vous devez effacer l'historique de la règle si vous souhaitez l'exécuter à nouveau pour un utilisateur. Pour plus d'informations sur l'effacement de l'historique des règles, reportez-vous à la section Plusieurs Déclencheurs proactifs règles et actions.
Délai	Délai d'attente avant que la règle ne soit appliquée. Les choix possibles sont les suivants : • Aucun • 10 secondes • 20 secondes • 30 secondes • 1 minute • 3 minutes
Élément qui lance le déclencheur	

Traduction automatique

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

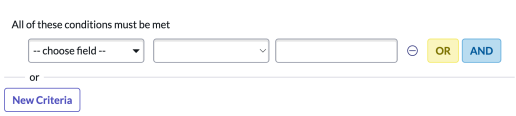
Formulaire Règle proactive (suite)

Champ	Description
Type de déclencheur	API système ou URL de navigation Web pour le type de déclencheur. Sélectionnez l'icône de liste de recherche (icône pour afficher vos choix par défaut. Si cette option est activée, votre choix d'API système par défaut est **Événement de recherche**. Ce type de déclencheur déclenche une action lorsqu'aucun résultat de recherche n'est trouvé sur le Portail de services ou Centre de services aux employés. **Conseil :** Assurez-vous que l'option **Actif** est activée pour que votre règle métier Déclencheur **proactif (Déclencheur proactif lors de la recherche**), le type de déclencheur (**Événement de recherche**), la règle (**Rechercher - Aucun résultat de recherche**) et l'action (**Aucun message de résultat de recherche**) soient activées pour que cette règle fonctionne efficacement. Ces paramètres sont inactifs par défaut. Vos choix d'URL de navigation Web par défaut sont les suivants : • **Élément de catalogue** : déclenche une action basée sur les champs de référence de l'élément de catalogue. • **Connaissances** : déclenche une action basée sur les champs de référence de l'article de la base de connaissances. • **Accueil du portail** : déclenche une action en fonction des champs de référence de la page d'accueil du portail. • **URL** : déclenche une action en fonction de l'URL définie. Définissez les composants d'URL comme indiqué dans cet 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.

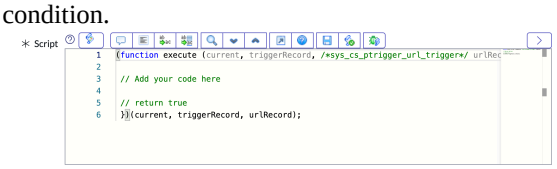
Formulaire Règle proactive (suite)

Champ	Description
	 **Important :** ○ Si vous utilisez le Agent virtuel client Web en dehors de l'instance ServiceNow (par exemple, dans le cadre d'un site Web tiers), utilisez le type de déclencheur URL. N'utilisez aucun des autres types de déclencheurs. ○ Le type de déclencheur d'URL s'applique uniquement si aucun autre type de déclencheur disponible ne correspond à l'URL. Si vous ne voyez pas le type de déclencheur dont vous avez besoin à l'aide de l'icône de liste de recherche (icône), vous pouvez créer votre propre type de déclencheur personnalisé. Pour plus d'informations sur les types de déclencheurs personnalisés, reportez-vous à la section Créer des types de déclencheurs personnalisés.
Conditions	Conditions qui doivent être remplies pour que le type de déclencheur s'exécute tel que défini par l'administrateur. Les conditions varient selon le type de déclencheur. Spécifiez les Déclencheurs proactifs conditions que vous souhaitez utiliser. Pour plus d'informations sur l'utilisation des conditions, reportez-vous à la section Condition builder . **Remarque :** Les conditions de règle sont sensibles à la casse et doivent correspondre. Par exemple, si vous souhaitez utiliser le nom d'un élément de catalogue, tel que la condition iPhone, saisir « iphone » ne vous donne pas les résultats souhaités. 

Traduction automatique

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

Formulaire Règle proactive (suite)

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous spécifiez les conditions qui doivent être remplies pour un type de déclencheur, veillez à ne pas spécifier de types et de conditions de déclencheur en conflit. Les types et conditions de déclencheur d'URL en conflit peuvent entraîner des erreurs. Pour plus d'informations, consultez Gérer Déclencheurs proactifs.
Conditions avancées	Option permettant d'utiliser des scripts pour définir la condition. 
Rechercher l'agent disponible	Option permettant de vérifier la disponibilité d'agents actifs.

Formulaire Action proactive

Lors de la création d'une Déclencheurs proactifs règle, le formulaire Action proactive comprend les champs suivants.

Formulaire Action proactive

Champ	Description
Nom	Nom de l'action que vous souhaitez associer à une règle.
Description	Description de l'action à appliquer.
Concerne	Ensemble d'utilisateurs finaux auquel cette action s'applique. Par exemple, vous pouvez appliquer une action à n'importe quel critère d'utilisateur **N'importe quel utilisateur** ou **Utilisateurs invités** . Utilisez l'icône Rechercher à l'aide d'une liste ( ) pour sélectionner l'utilisateur. Les paramètres **S'applique à** doivent être uniques pour les actions de chaque règle. Pour créer un enregistrement de critères d'utilisateur, reportez-vous à la section Create a user criteria record for Service Portal . **Remarque :** Si vous ne spécifiez pas d'utilisateur, cette règle s'applique à 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.

Formulaire Action proactive (suite)

Champ	Description
Type de modèle	Type de rubrique, une valeur **LLM** ou **NLU/mot clé** , associé à l'action Déclencheurs proactifs . Ce champ ne s'applique que si Now Assist est installé et activé.
Sujet	Liste des Agent virtuel rubriques disponibles. La rubrique sélectionnée s'exécute lorsque les utilisateurs finaux ouvrent le Déclencheurs proactifs message. **Remarque :** Seules les rubriques actives et publiées s'affichent dans la liste. Les rubriques système ne sont pas incluses dans la liste des rubriques. (Pour **les actions de la rubrique Message qui lance un agent virtuel** uniquement.)
Actifs	Option permettant d'activer l'action.
Ordre	Ordre du moment où une Déclencheurs proactifs action doit être appliquée. S'il y a plus d'une action, les actions avec les numéros les plus faibles sont appliquées en premier.
Règle	Règle à laquelle cette action s'applique.
Sélectionner des variables de	Option permettant de choisir parmi une liste de variables à utiliser dans le message. Les choix possibles sont les suivants : • Type de déclencheur : fait référence à la table de type de déclencheur sélectionnée pour la règle. • Utilisateur : fait référence à la table des utilisateurs. Utilise les attributs de la table utilisateur pour le Déclencheurs proactifs message.
Message	Texte que les utilisateurs finaux voient lorsque l'action est appliquée. Pour saisir le texte, vous pouvez : • Utilisez les outils et les options de l'éditeur HTML. **Remarque :** La prise en charge de l'utilisation du bouton de lien pourrait être incluse dans les versions futures. • Utilisez des variables (Type de déclencheur ou 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.

Formulaire Action proactive (suite)

Champ	Description
Ligne de base	Texte que les utilisateurs finaux voient au-dessus des boutons que vous avez créés. Le texte du slogan par défaut est Suggéré pour vous. (Pour le **message qui lance une sélection de rubriques, d'actions d'Agent virtuel** uniquement.)

Extension Zoom pour le rappel omnicanal

L'application ServiceNow® Extension Zoom pour le rappel omnicanal permet à d'autres ServiceNow® applications d'afficher une Zoom option de rappel aux utilisateurs. L'application Extension Zoom pour le rappel omnicanal est disponible via la ServiceNow® boutique.

L'application Extension Zoom pour le rappel omnicanal est une ServiceNow AI Platform® aptitude qui permet aux utilisateurs de demander un rappel Zoom lorsque le temps d'attente de l'agent est long ou lorsque les agents ne sont pas disponibles. Les agents et les utilisateurs peuvent collaborer pendant une Zoom réunion à la date et à l'heure demandées par les utilisateurs.

Fonctionnalités

Extension Zoom pour le rappel omnicanal offre les options suivantes :

- Permet aux utilisateurs de demander un rappel vidéo à partir d'omnicanaux tels que Agent virtuel, Engagement Messenger, portails et messageries instantanées.
- Permet aux agents et aux utilisateurs de collaborer pour résoudre un problème.
- Permet aux agents de rejoindre une réunion à partir d'un Zoom enregistrement d'interaction.
- Importe la transcription de la Zoom réunion dans l'enregistrement d'interaction. Les transcriptions insérées ne sont pas analysées par les sentiments.
- Importe l'URL d'enregistrement de la Zoom réunion dans l'enregistrement d'interaction.
- Affiche les noms des participants qui ont assisté à la réunion.
- Marque la fermeture de l'interaction comme terminée lorsque les conditions suivantes sont remplies :
  - Les deux participants se sont joints à la réunion.
  - La Zoom réunion est terminée.

Installer Extension Zoom pour le rappel omnicanal

Vous pouvez installer l'application Extension Zoom pour le rappel omnicanal (com.sn.zoom.callback) si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir le droit pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Zoom Extension pour Omnichannel Callback dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Extension Zoom pour le rappel omnicanal :

- Includes de script
- Règles métier

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Extension Zoom pour le rappel omnicanal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Extension Zoom pour le rappel omnicanal (com.sn.zoom.callback).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Examiner les détails d'installation qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour les cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.
6. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Extension Zoom pour le rappel omnicanal

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Extension Zoom pour le rappel omnicanal.

Traduction automatique

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

Includes de script

Includes de script Extension Zoom pour le rappel omnicanal

Include de script	Description
ZoomCallDatabase	Contient des fonctions liées à la base de données.
ZoomCallDriver	Implémente le point d'extension pour sn_omni_callback. Pilote d'appel vidéo.
ZoomCallEventHandler	Remplace les fonctions de ZoomCallEventHandlerSNC.
ZoomCallEventHandlerSNC	Contient des fonctions utilitaires pour la gestion des événements terminés de la transcription.
ZoomCallTranscriptProcessor	Contient des fonctions utilitaires pour traiter la Zoom transcription.
ZoomCallUtils	Remplace les fonctions de ZoomCallUtilsSNC.
ZoomCallUtilsSNC	Contient les fonctions utilitaires pour Zoom le rappel.

Règles métier

Règles métier de Extension Zoom pour le rappel omnicanal

Fermer l'interaction (rappel Zoom)	Téléconférence de Notification [notify_conference_call]	Ferme l'interaction une fois les Zoom réunions terminées. L'agent et le demandeur doivent tous deux rejoindre l'appel pour fermer l'interaction.
Créer un enregistrement de téléconférence Notification	Rappel [sys_cs_callback]	Crée un enregistrement de téléconférence de notification lors de la création du Zoom rappel.
Enregistrement terminé (rappel Zoom)	Enregistrement de Notification [notify_recording]	Stocke l'URL d'enregistrement dans l'interaction lorsque l'enregistrement est terminé.
Mettre à jour l'hôte Zoom lorsque l'agent est affecté	Interaction [interaction]	Fait de l'agent l'hôte lorsque l'interaction est acceptée par l'agent.

Configurer Extension Zoom pour le rappel omnicanal

Permettez à vos utilisateurs de demander un rappel Zoom en intégrant votre Zoom compte à l'instance ServiceNow . Vous pouvez également activer le compte pour authentifier les demandes de votre instance en créant une application OAuth personnalisée dans le compte.

Le processus de configuration comprend les tâches répertoriées dans la table suivante.

Tâche	Description
Configuration du Zoom spoke pour Extension Zoom pour le rappel omnicanal	Intégrez le compte de Zoom votre organisation à votre ServiceNow instance à l'aide du Zoom spoke pour créer Zoom des réunions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
Configuration du Notification Zoom connecteur pour Extension Zoom pour le rappel omnicanal	Configurez le Notification Zoom connecteur dans Zoom pour recevoir les informations d'événement de Zoom.
Configurer un Zoom webhook pour Extension Zoom pour le rappel omnicanal	Configurez un Zoom webhook pour ServiceNow notifier l'application d'extension Zoom lorsque certains événements se produisent dans Zoom.
Configurer le canal pour les Zoom rappels sur Zoom	Activez le canal de Zoom rappel et indiquez l'adresse e-mail de l'hôte pour un rappel sur Zoom.

Configuration du Zoom spoke pour Extension Zoom pour le rappel omnicanal

Activez le spoke pour effectuer diverses actions telles que la Zoom création de réunions, la replanification de réunions, la suppression d'une réunion ou l'extraction des détails des participants à partir de votre Zoom compte en intégrant votre Zoom compte à votre ServiceNow instance.

Créer une application connectée dans Zoom

Créez une application connectée dans votre Zoom compte pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec le Zoom spoke.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir un Centre d'intégration abonnement.
- Assurez-vous que est Rappel omnicanal installé sur votre instance.
- Assurez-vous que le Zoom spoke est activé. Pour plus d'informations, voir Spoke Zoom

Rôle requis : Zoom admin

Procédure

1. Connectez-vous à Zoom Marketplace .
2. Dans la liste déroulante **Développer** , sélectionnez **Créer une application**.
3. Choisissez la carte **OAuth** parmi les cartes disponibles.
4. Désactivez l'option **Souhaitez-vous publier cette application sur Zoom App Marketplace ?**
5. Sélectionnez **Créer.**
6. Nommez l'application dans le champ **Nom** .
7. Définissez le type d'application sur **Application au niveau du compte**.

> **Remarque :**
> Les applications au niveau du compte doivent être installées par un Zoom administrateur, qui gère l'application pour tous les utilisateurs du compte dans le compte.

8. Configurez les URL de redirection pour l'authentification.

   a. Dans la section Informations d'identification de l'application, saisissez l'URL de redirection d'instance dans le ServiceNow champ **URL de redirection pour OAuth** au format suivant : https://<nom d'instance >.com/oauth_redirect.do

Traduction automatique

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

b. Dans la section Liste d'autorisation OAuth, ajoutez l'URL de redirection d'instance ServiceNow au format suivant :
https://<nom d'instance >.com/oauth_redirect.do

c. Enregistrez les valeurs des champs **ID client** et **Secret client** afin de les utiliser pour le registre d'application.

9. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Champs d'application**.
10. Dans la section Ajouter des **champs d'application, sélectionnez Ajouter des champs d'application**.
11. Dans la boîte de dialogue **Ajouter des périmètres** , sélectionnez le type de périmètre.
12. Sélectionnez le type de champ d'application **de la réunion** .
13. Sélectionnez les champs d'application suivants :
    - Afficher toutes les réunions d'utilisateurs
    - Afficher et gérer toutes les réunions d'utilisateurs
14. Sélectionnez le type de périmètre **d'enregistrement** .
15. Sélectionnez les champs d'application suivants :
    - Afficher tous les enregistrements utilisateur
    - Afficher et gérer tous les enregistrements utilisateur
16. Sélectionnez le type de champ d'application **de l'utilisateur** .
17. Sélectionnez le champ **d'application Afficher toutes les informations utilisateur** .
18. Sélectionnez **Terminé**.

Résultats
Les actions sous les périmètres sélectionnés deviennent disponibles pour le spoke Zoom .

Configurer une connexion Zoom dans l'instance ServiceNow

Utilisez les informations générées lors Zoom de la configuration du compte pour enregistrer le Zoom spoke en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Depuis votre ServiceNow instance, accédez à **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans Flow Designer, sélectionnez l'onglet **Connexions** .
3. Recherchez la Zoom connexion et sélectionnez **Afficher les détails**.
4. Sur la carte de connexion Zoom, sélectionnez **Modifier**.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de connexion.
URL de connexion	URL de base pour vous connecter à votre instance Zoom : https://api.zoom.us.
Nom de l'entité OAuth	Nom permettant d'identifier l'enregistrement du registre d'application.
ID client OAuth	ID client créé lors de l'enregistrement de l'application.
Secret client OAuth	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.
URL de redirection OAuth	Point de terminaison de rappel OAuth : https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do.

6. Sélectionnez **Modifier et obtenir le jeton OAuth**.
   Un message de confirmation s'affiche pour indiquer que le jeton est disponible.

Configuration du Notification Zoom connecteur pour Extension Zoom pour le rappel omnicanal

La configuration du Notification Zoom connecteur dans Zoom puis dans votre ServiceNow instance permet à votre instance de recevoir les informations d'événement de Zoom. Un événement est généralement une action liée à une réunion.

Remarque :
Actuellement, seule l'URL d'enregistrement Zoom sans code secret est stockée dans l'interaction. Vous pouvez configurer le Zoom compte pour désactiver l'option de code secret.

Configurer le Notification Zoom connecteur dans Zoom

Configurez le connecteur dans Zoom pour recevoir des informations sur les Notification Zoom événements dans votre ServiceNow instance à partir de Zoom.

Avant de commencer

- Assurez-vous que Notification Zoom le connecteur et Rappel omnicanal sont installés sur votre instance.
- Assurez-vous que le est Spoke Zoom installé sur votre instance.
- Assurez-vous que vous disposez des informations d'identification requises et des connexions sur Zoom votre instance.
- Le Notification Zoom connecteur doit avoir été configuré avec le même Zoom compte avec lequel vous avez créé l'application OAuth pour le Zoom spoke.

Rôle requis : admin, Zoom 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. Sur votre Zoom application OAuth, accédez à **Fonctionnalité** > **Ajouter une fonctionnalité** > **Abonnement à un événement**.
2. Activez la fonctionnalité d'abonnement à l'événement.
3. Sélectionnez **Ajouter un abonnement** à un événement pour ajouter le premier abonnement à un événement.
4. Entrez l'URL à utiliser pour publier des informations sur les événements dans Zoom votre instance : https://<nom d'instance >.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent
5. Sélectionnez le bouton **Ajouter des événements** .
6. Sélectionnez **Réunion** , puis sélectionnez les réunions suivantes dans la liste :
   - Démarrer la réunion
   - Terminer la réunion
   - Un participant/hôte a rejoint la réunion
   - Un participant/hôte a quitté la réunion
7. Sélectionnez **Enregistrement** , puis sélectionnez **Tous les enregistrements terminés** dans la liste.
8. Sélectionnez **Terminé**.
9. Sur l'écran Ajouter une fonctionnalité, sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la configuration de l'abonnement à l'événement.
10. Sélectionnez **Ajouter un abonnement à un événement** pour ajouter un deuxième abonnement à un événement.
11. Dans le formulaire, saisissez l'URL utilisée pour publier des informations sur les événements dans Zoom votre instance : https://<nom d'instance>.com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook
12. Sélectionnez le bouton **Ajouter des événements** .
13. Sélectionnez **Enregistrement** , puis sélectionnez **Enregistrement des fichiers de transcription terminés** dans la liste.
14. Sélectionnez **Terminé**.
15. Dans la section Ajouter une fonctionnalité, sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la configuration de l'abonnement à l'événement.
16. Dans la section **Jeton** , sélectionnez Copier pour enregistrer le jeton de vérification à utiliser pendant la Notification Zoom configuration du connecteur.

Configurer le Notification Zoom connecteur dans ServiceNow

Configurez Notification dans votre ServiceNow instance pour recevoir des informations sur les événements à partir de Zoom.

Avant de commencer

Vous devez avoir copié le jeton de vérification affiché lors de la configuration du Notification Zoom connecteur dans Zoom.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Zoom** > **Configuration**.
2. Collez le jeton de vérification dans le champ **Jeton de validation du Webhook** .
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurer un Zoom webhook pour Extension Zoom pour le rappel omnicanal

Configurer un Zoom webhook pour Extension Zoom pour le rappel omnicanal

Configurez un Zoom webhook pour ServiceNow avertir l'application Extension Zoom pour le rappel omnicanal lorsque certains événements se produisent dans Zoom.

Avant de commencer

Vous devez avoir copié le jeton de vérification affiché lors de la configuration du Notification Zoom connecteur dans Zoom.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Spoke Zoom** > **Registres de webhook Zoom**.
2. Sélectionnez **Transcription de rappel Zoom terminée** dans la liste.
3. Collez le jeton de vérification pour valider les notifications d'événements dans le champ **Jeton** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le canal pour les Zoom rappels sur Zoom

Autorisez les agents à rappeler les utilisateurs Zoom en activant le canal de Zoom rappel et en spécifiant l'adresse e-mail de l'hôte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis saisissez `sys_cs_channel.list` dans le filtre de navigation.
2. Dans le formulaire Canaux de messagerie, sélectionnez le canal **Zoom** .
3. Si un message en haut du formulaire vous invite à changer d'application pour pouvoir modifier l'enregistrement, sélectionnez le mot **ici**.
4. Dans la section Propriétés du canal, configurez les propriétés du canal.
   - Définissez la propriété *`enabled`* sur true.
   - Dans la *`host_email`* propriété, saisissez l'adresse e-mail avec laquelle les réunions doivent être créées.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

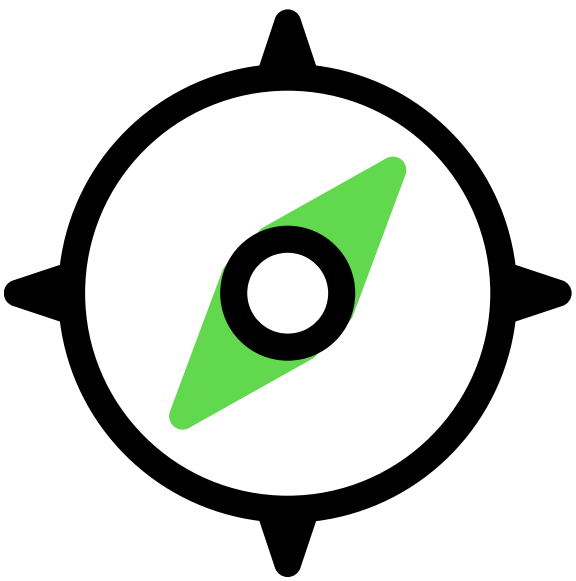
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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 Support contacter .

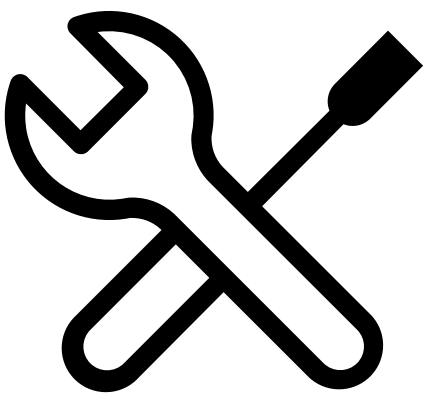
Premiers pas

Explorer



Découvrez les fonctionnalités de l'outil de diagnostic.

Utiliser



Utilisez l'outil pour résoudre les erreurs et les problèmes de configuration avec Microsoft Teams Affectation de travail avancée.

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 client et assistance

Explorer 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.

L'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic permet aux administrateurs de rechercher, d'identifier et de résoudre les problèmes liés aux interfaces conversationnelles.

Les ingénieurs de l'assistance technique configurent l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic sur le serveur. Les ingénieurs de l'assistance technique créent et gèrent les enregistrements de catégorie de diagnostic et le Interfaces conversationnelles contenu utilisés par l'outil Interfaces conversationnelles 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.

Une fois que les ingénieurs de l'assistance technique ont créé les catégories de diagnostic et le contenu, les administrateurs peuvent commencer à utiliser l'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic sur le widget de messagerie instantanée. Les administrateurs doivent avoir le rôle administrateur ou virtual_agent_admin.

L'outil Interfaces conversationnelles de diagnostic est disponible pour les deux et Agent virtuelAgent 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 l'App ServiceNow® Store 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 Store notes 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 Interfaces conversationnelles de diagnostic commence à utiliser les rubriques de diagnostic et les blocs de rubriques pertinents. Ces rubriques et blocs de rubriques sont utilisés pour identifier, diagnostiquer, résoudre et collecter des données pour le problème décrit.

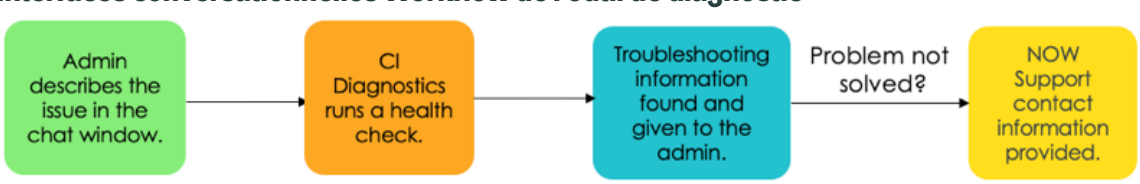
Par exemple, le workflow de diagnostic effectue les opérations suivantes :

- 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 (KB) dans lesquels vous pouvez trouver 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.
- Vous donne la possibilité de télécharger des informations d'aide au diagnostic.
- Vous permet de sélectionner un autre problème à résoudre.

Le workflow de diagnostic ainsi que les options et invites que vous voyez 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 Recherche IA pour savoir comment le configurer, reportez-vous à la section Configuring AI Search .

Le workflow du bloc de rubriques de diagnostic comprend également des solutions pour les intégrations de messagerie, telles que Microsoft Teams. Cela aide également à résoudre Affectation de travail avancée les problèmes de configuration.

Interfaces conversationnelles Workflow de l'outil 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.

Dans le workflow, l'administrateur décrit le problème. L'outil effectue une vérification de l'intégrité et renvoie les informations de dépannage disponibles, ainsi que les coordonnées si Now Support 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.	Erreurs de diagnostic Interfaces conversationnelles	Administrateurs
Identifiez et résolvez les Microsoft Teams problèmes de configuration.	Diagnostiquer Microsoft Teams les problèmes de configuration	Administrateurs
Identifiez et résolvez les problèmes de configuration courants Affectation de travail avancée (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.

Erreurs de diagnostic Interfaces conversationnelles

Utilisez l'outil de diagnostic pour résoudre les Interfaces conversationnelles problèmes liés aux interfaces conversationnelles tels que les messages d'erreur et les problèmes de propriété système avant de Now Support contacter .

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cette tâche pour résoudre les erreurs et rechercher et modifier les valeurs des propriétés système.

Procédure

1. Démarrez une conversation avec le Agent virtuel chatbot.
2. Dans le message d'accueil, tapez `pré-messagerie instantanée de 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. Saisissez un nom de fonctionnalité associé 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 en pointillés. Par exemple : `some.property.name--`

Traduction automatique

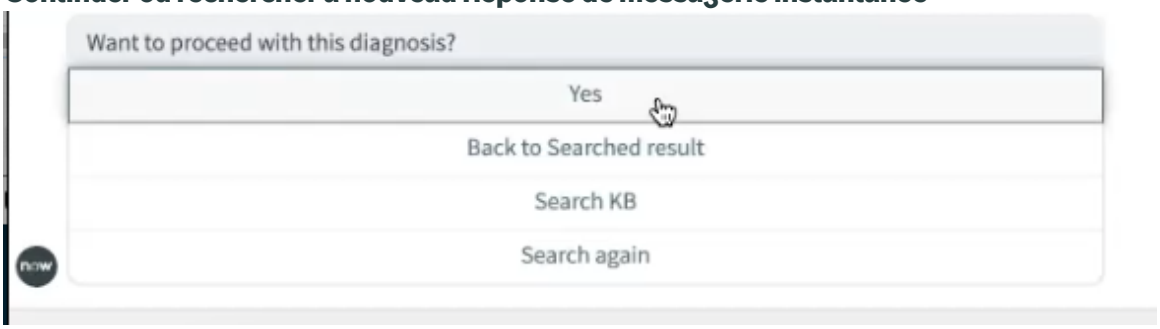
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Recherchez ou créez la propriété système sur votre instance et apportez les modifications le cas échéant.

L'outil affiche une liste de solutions.

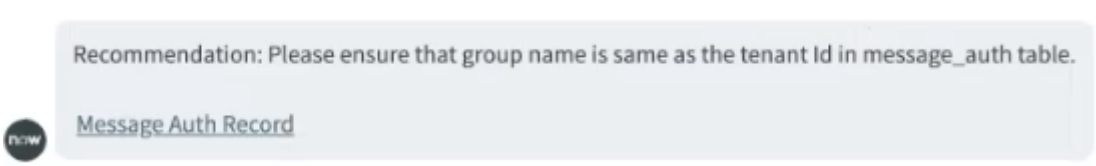
4. Sélectionnez la solution que vous souhaitez utiliser.
   L'outil de diagnostic vous demande si vous souhaitez procéder au diagnostic.

Continuer ou rechercher à nouveau Réponse de messagerie instantanée

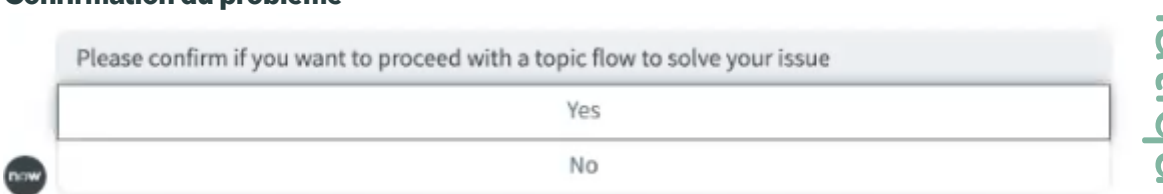


5. Sélectionnez **Oui** pour continuer.
   L'outil lance le workflow et vous guide à travers les invites pertinentes. Les invites que vous voyez dépendent du problème que vous souhaitez diagnostiquer et résoudre.
6. Répondez aux invites.
   Lorsque le diagnostic est terminé, l'outil de diagnostic affiche une solution recommandée.

Émettre une recommandation



Confirmation du problème



7. Sélectionnez **Oui** pour confirmer ou sélectionnez **Non** pour terminer le workflow.
   L'outil de diagnostic vous guide à travers le workflow pertinent. Les options et les invites que vous voyez 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 correspondant où vous pouvez trouver plus d'informations.
8. Fournissez des commentaires.
   Lorsqu'on vous demande si la solution a été utile, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Sélectionnez **Oui** si la solution n'a pas été utile.

     Vous êtes invité à fournir des informations supplémentaires qui permettent d'affiner la solution.

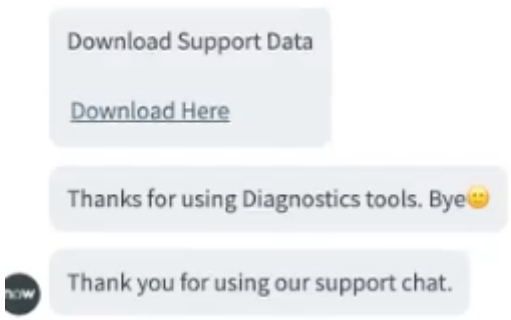
     Les invites que vous voyez varient en fonction du problème que vous souhaitez résoudre.

Traduction automatique

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

- Sélectionnez **Non** pour confirmer que la solution a été utile et quitter le workflow.
- Vous pouvez voir un lien que vous pouvez utiliser pour télécharger les 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 aider à résoudre Microsoft Teams les problèmes de configuration avant de Now Support contacter .

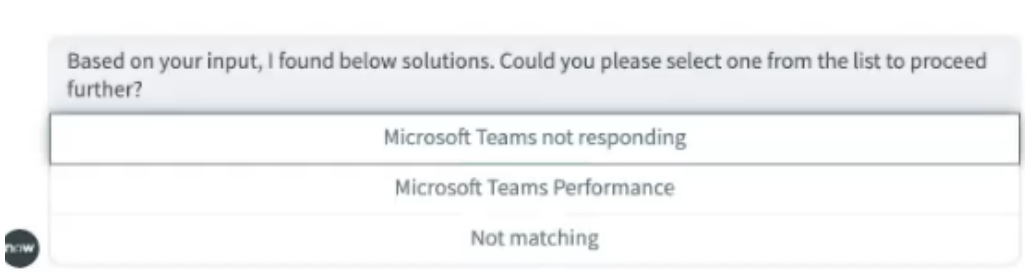
Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Démarrez une conversation avec le Agent virtuel chatbot.
2. Dans le message d'accueil, tapez pré-messagerie instantanée de diagnostic.
3. Décrivez le problème que vous voulez résoudre.
   Par exemple, si l'application Microsoft Teams ne répond pas, vous ne pouvez saisir aucune réponse.
   L'outil affiche une liste de solutions.

Exemples de solutions pour « pas de réponse »

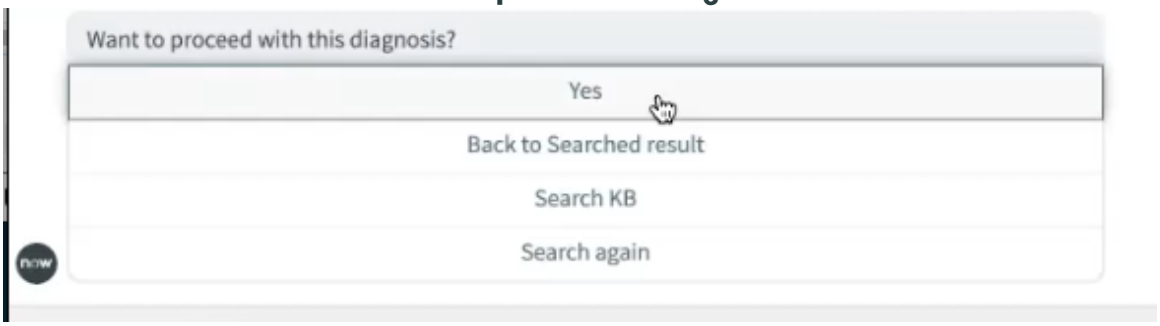


4. Sélectionnez la solution que vous souhaitez utiliser.
   L'outil de diagnostic vous demande si vous souhaitez procéder au diagnostic.

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 Réponse de messagerie instantanée



5. Sélectionnez **Oui** pour continuer.
   Les listes des paramètres de vérification de l'intégrité et des configurations de locataire MS Teams s'affichent.

Paramètres de vérification de l'intégrité et état de la configuration du locataire

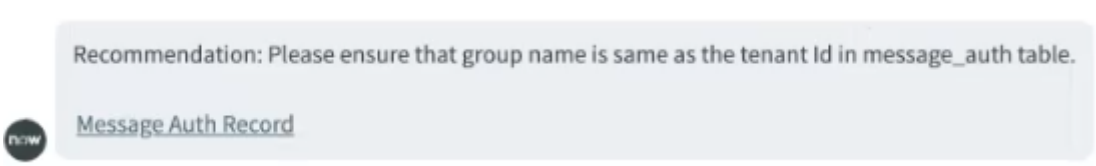
Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false

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

Traduction automatique

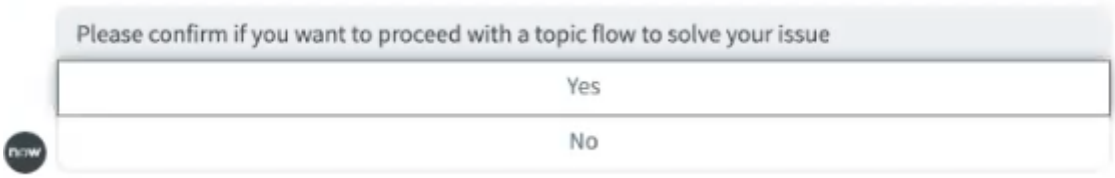
6. Vérifiez les valeurs de tous les paramètres mal réglés.
   Par exemple, si une valeur est définie sur **Faux** , alors qu'elle devrait l'être sur **Vrai**.
   Lorsque le diagnostic est terminé, l'outil de diagnostic affiche une solution recommandée.

Émettre une recommandation



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

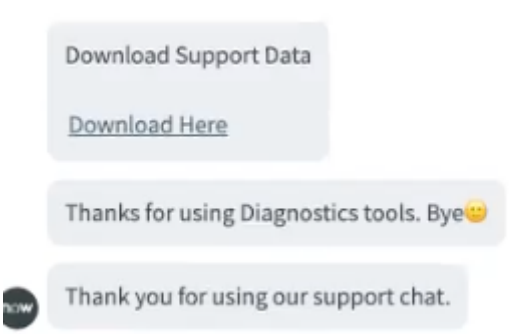


7. Sélectionnez **Oui** pour confirmer ou sélectionnez **Non** pour terminer le workflow.
   L'outil de diagnostic vous guide à travers le workflow pertinent. Les options et les invites que vous voyez dépendent du problème que vous souhaitez résoudre. Répondez aux invites, le cas échéant. Vous pouvez également voir un lien vers l'article de la base de connaissances correspondant où vous pouvez trouver plus d'informations. Par exemple, vous pouvez voir un lien vers l'article de la base de connaissances principale pour les problèmes courants et connus avec Microsoft Teams.
8. Fournissez des commentaires.
   Lorsqu'on vous demande si la solution a été utile, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Sélectionnez **Oui** si la solution n'a pas été utile.

     Vous êtes invité à fournir des informations supplémentaires qui permettent d'affiner la solution. Par exemple, il peut vous être demandé de fournir l'ID de locataire de l'agent MS Teams ou si l'instance a été clonée à partir d'une autre instance.

     Les invites que vous voyez varient en fonction du problème que vous souhaitez résoudre.
   - Sélectionnez **Non** pour confirmer que la solution a été utile et quitter le workflow.
   - Vous pouvez voir un lien que vous pouvez utiliser pour télécharger les 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 courants Affectation de travail avancée (AWA) avant de Now Support contacter .

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.

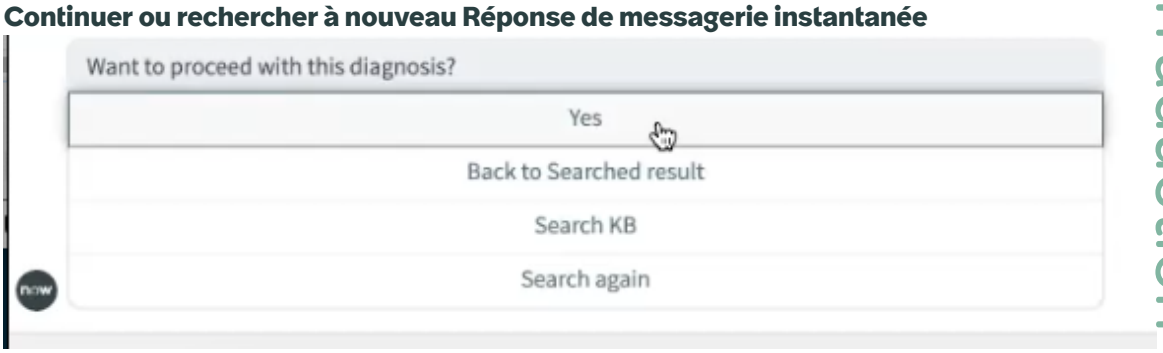
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résolvez les problèmes de votre AWA configuration. Par exemple, vous pouvez résoudre des problèmes tels que les messages **Aucun agent disponible** .

Procédure

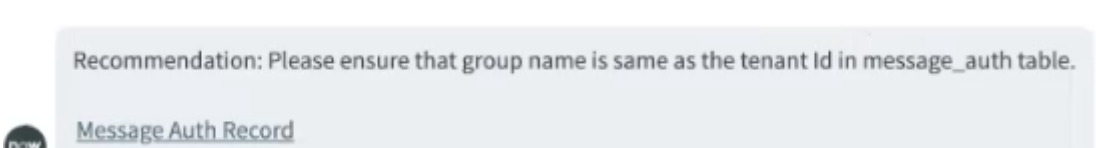
1. Démarrez une conversation avec le Agent virtuel chatbot.
2. Dans le message d'accueil, tapez `pré-messagerie instantanée de diagnostic`.
3. Décrivez le problème que vous voulez résoudre.
   Vous pouvez taper ou coller le message d'erreur dans la conversation du chatbot. Par exemple, vous pouvez saisir `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.

Continuer ou rechercher à nouveau Réponse de messagerie instantanée

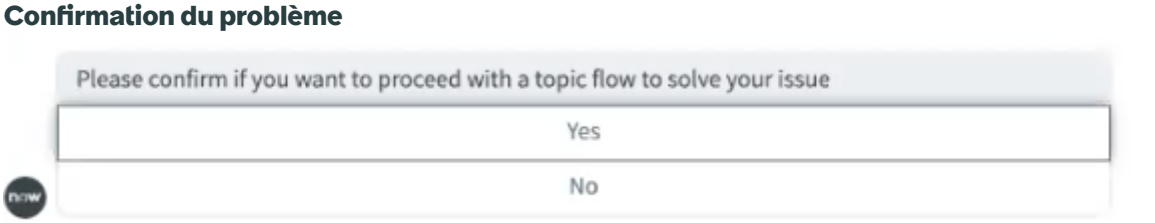


5. Sélectionnez **Oui** pour continuer.
   L'outil lance le workflow et vous guide à travers les invites pertinentes. Les invites que vous voyez dépendent du problème que vous souhaitez diagnostiquer et résoudre.
6. Répondez aux invites.
   Lorsque le diagnostic est terminé, l'outil de diagnostic affiche une solution recommandée.

Émettre une recommandation



Confirmation du problème



7. Sélectionnez **Oui** pour confirmer ou sélectionnez **Non** pour terminer le workflow.
   L'outil de diagnostic vous guide à travers le workflow pertinent. Les options et les invites que vous voyez dépendent du problème que vous souhaitez résoudre. Répondez aux invites, le cas échéant. Vous pouvez

Traduction automatique

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

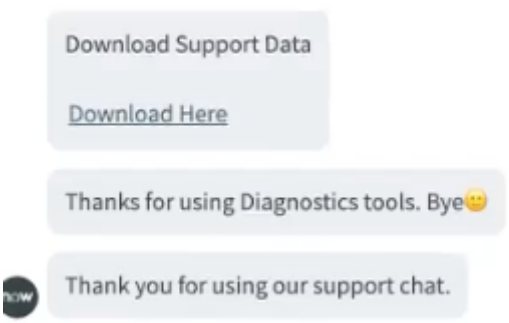
également voir un lien vers l'article de la base de connaissances correspondant où vous pouvez trouver plus d'informations.

8. Fournissez des commentaires.
   Lorsqu'on vous demande si la solution a été utile, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Sélectionnez **Oui** si la solution n'a pas été utile.

     Vous êtes invité à fournir des informations supplémentaires qui permettent d'affiner la solution.

     Les invites que vous voyez varient en fonction du problème que vous souhaitez résoudre.
   - Sélectionnez **Non** pour confirmer que la solution a été utile et quitter le workflow.
   - Vous pouvez voir un lien que vous pouvez utiliser pour télécharger les données d'assistance.

     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 découvrir ServiceNow® des ressources sur d'autres sites web pertinents.

Liens de ressources

Fonctionnalités de CI	Type de ressource	Ressources
Messagerie instantanée d'agent	Mise en route	Guide de démarrage rapide de Messagerie instantanée d'agent (Communauté ServiceNow)
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

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
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 l'Agent virtuel Now Assist dans Agent virtuel Commande de catalogue conversationnelle Migration des rubriques NLU vers LLM
Barre latérale	Notes de publication	Sidebar release notes
Barre latérale	Conseils et exemples	Permettre aux utilisateurs de la barre latérale de collaborer avec les utilisateurs de Microsoft Teams
Barre latérale	Questions fréquentes	FAQ de 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 hautement efficace
Agent virtuel	Conseils et exemples	Agent virtuel : conseils pour une implémentation réussie Liste de vérification de l'implémentation de Virtual Agent : une analyse plus approfondie
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.